

6. COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

6.1. Ouvidoria

As atividades aqui espelhadas, contemplam dados estatísticos e dados referentes à pesquisa de satisfação pelo Sistema Ouvidoria do Tribunal de Contas do Município de São Paulo (TCMSP) e do Sistema Fala.BR da Controladoria Geral da União (CGU), as quais estão em conformidade com o estabelecido no Acordo de Cooperação nº 16/2019 celebrado entre a CGU, a Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON) e a Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV).

6.1.1. Manifestações

Os prazos para atendimentos às manifestações deverão estar em conformidade com o estabelecido na Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527/2011 e com o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público – Lei nº 13.460/2017.

6.1.2. Índices de satisfação

- Índice de Satisfação dos Usuários com o atendimento da Ouvidoria;
- Índice de Satisfação dos Usuários na qualidade das respostas obtidas;
- Índice de Satisfação dos Usuários com o prazo de resposta da manifestação.

6.1.3. Canais de recebimento de manifestações

O atendimento prestado pela Ouvidoria inicia-se no recebimento das manifestações pelo Portal da Ouvidoria na página do TCMSP, presencialmente, por e-mail, por telefone ou por meio de carta.

Dos canais de comunicação 29,50% das manifestações foram recebidas por e-mail, e 70,50% pelo link da página do TCMSP.

6.1.4. Classificação das manifestações recebidas

6.1.4.1. Pedidos de Informação baseados na LAI;

6.1.4.2. Demandas próprias de Ouvidoria que se classificam como: Denúncia, Reclamação, Solicitação, Consulta, Sugestão, Elogio e o Simplifique.

Nos meses de julho, agosto e setembro de 2023 foram analisadas 309 manifestações, sendo 176 demandas relacionadas às Ouvidorias de outros Órgãos, portanto fora das atribuições constitucionais desta Corte de Contas, contudo todas foram tratadas e encaminhadas às respectivas Ouvidorias competentes e 133 manifestações de competência do TCMSP, conforme segue:

Quadro 6.1 - Número de Manifestações por tipo

TIPO	QUANTIDADE
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO - LAI	12
CONSULTA	01
CONVITE	01
DENÚNCIAS	32
ELOGIOS	02
RECLAMAÇÕES	27
SOLICITAÇÕES	56
SUGESTÃO	02

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

a) Dos 12 (doze) Pedidos de Informação amparados pela LAI, 07 (sete) foram atendidas dentro do prazo estipulado pela Lei e 05 (cinco) terão sua resolutividade no mês de outubro, encontrando-se dentro do prazo estabelecido em Lei;

- b) Foram 121 manifestações próprias de Ouvidoria, baseados no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, sendo 93 concluídas dentro do prazo estipulado pela Lei e 28 em análise.
- c) Das 133 manifestações, 61 foram tratadas por meio do Sistema Ouvidoria do TCMSP e 72 manifestações pelo Sistema Fala.BR da CGU;

6.1.5. Pesquisa de Satisfação

Do total das manifestações analisadas no período deste relatório, obtivemos o seguinte resultado:

Quadro 6.2 - Índice de Satisfação dos Usuários com o atendimento da Ouvidoria;

SATISFAÇÃO	%
Muito satisfeito	57,1
Bem satisfeito	14,3
Pouco Satisfeito	14,3
Insatisfeito	14,3

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

Quadro 6.3 - Índice de Satisfação dos Usuários na qualidade das respostas;

QUALIDADE	%
Ótimo	71,4
Bom	14,3
Regular	14,3

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

Quadro 6.4 - Índice de Satisfação dos Usuários com o prazo de resposta da Ouvidoria;

PRAZO	%
Antes do tempo	43
No tempo	28,5
Demorou Muito	28,5

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR