

RELATÓRIO DE ATIVIDADES - OUVIDORIA – 4º TRIMESTRE - 2025

As atividades espelhadas neste relatório contemplam dados estatísticos do Sistema Ouvidoria, do Tribunal de Contas do Município de São Paulo (TCMSP), as quais estão em conformidade com o estabelecido no Acordo de Cooperação Técnica nº 47/2024 celebrado entre a União, por meio da Controladoria Geral da União - CGU, e a Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil – ATRICON.

1. Manifestações

Os prazos para atendimento às manifestações estão 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.

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.

3. Canais de recebimento de manifestações

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

Dos canais de recebimento de manifestações 46 (quarenta e seis) foram recebidas por e-mail, 01 (um) por carta via correio e 47 (quarenta e sete) pelo link da página do TCMSP.

4. Classificação das manifestações

4.1 - Pedidos de Informação baseados na LAI;

4.2 - Manifestações próprias de Ouvidoria classificadas como:

Denúncia, Reclamação, Solicitação, Consulta, Sugestão, Elogio e o Simplifique.

Nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2025 foram analisadas 94 (noventa e quatro) manifestações, sendo 05 (cinco) relacionadas às Ouvidorias de Órgãos Federais, Estaduais ou de outros Municípios, estando, portanto, fora das atribuições constitucionais desta Corte de Contas, contudo todas foram tratadas e encaminhadas às respectivas Ouvidorias competentes e 89 (oitenta e nove) de competência do TCMSP, conforme segue:

Número de Manifestações por tipo

TIPO	QUANTIDADE
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	06
CONSULTA	01
DENÚNCIA	49
RECLAMAÇÃO	02
REPRESENTAÇÃO	02
SIMPLIFIQUE	01
SOLICITAÇÃO	28

Fonte: Sistema Ouvidoria e Fala.BR

a) Dos 06 (seis) Pedidos de Acesso à Informação amparados pela LAI, 04 (sete) foram atendidos dentro do prazo e 01 (um) não foi atendido, perdendo o prazo e 01(um) encontram-se em análise dentro do prazo, tendo em vista o período de recesso do TCMSP compreendido entre 17/12/2025 (a partir das 14h00) a 06/01/2026, retornando suas atividades no dia 07/01/2026

b) Das 83 (oitenta e três) manifestações próprias de Ouvidoria, baseadas no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, 74 (setenta e quatro) foram concluídas e 9 (nove) estão em análise;

c) As 89 (cento e trinta e nove) manifestações, foram tratadas por meio do Sistema Ouvidoria do TCMSP.

5. Pesquisa de Satisfação

Do total, 04 (quatro) manifestantes responderam à pesquisa de satisfação e obtivemos o seguinte resultado:

Índice de Satisfação dos Usuários com o atendimento da Ouvidoria;

SATISFAÇÃO	QUANTIDADE
Muito satisfeito	3
Muito insatisfeito	1

Fonte: Sistema Ouvidoria

Índice de Satisfação dos Usuários na qualidade das respostas;

QUALIDADE	QUANTIDADE
Ótimo	3
Ruim	1

Fonte: Sistema Ouvidoria

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

PRAZO	QUANTIDADE
Tempo esperado	3
Demorou Muito	1

Fonte: Sistema Ouvidoria