

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAL - OUVIDORIA**

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 184 (cento e oitenta e quatro) foram recebidas por e-mail, 3 (três) por carta via correio e 241 (duzentos e quarenta e um) pelo link da página do TCMSP.

### **4. Classificação das manifestações**

- Pedidos de Informação baseados na LAI;

- Manifestações próprias de Ouvidoria classificadas como: Denúncia, Reclamação, Solicitação, Consulta, Sugestão, Elogio e o Simplifique.

Nos meses de janeiro a dezembro de 2025 foram analisadas 428 (quatrocentos e vinte e oito) manifestações, sendo 29 (vinte e nove) 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 399 (trezentos e noventa e nove) de competência do TCMSP, conforme segue:

Número de Manifestações por tipo

TIPO	QUANTIDADE
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	<b>35</b>
CONSULTA	<b>3</b>
DENÚNCIA	<b>198</b>
ELOGIO	<b>01</b>
RECLAMAÇÃO	<b>23</b>
REPRESENTAÇÃO	<b>02</b>
SIMPLIFIQUE	<b>02</b>
SOLICITAÇÃO	<b>132</b>
SUGESTÃO	<b>3</b>

Fonte: Sistema Ouvidoria e Fala.BR

a) Dos 35 (trinta e cinco) Pedidos de Acesso à Informação amparados pela LAI, 33 (trinta e três) foram atendidos, 1 (um) não foi atendido tendo perdido o prazo e 1 (um) encontra-se em análise dentro do prazo;

b) Das 364 (trezentos e sessenta e quatro) manifestações próprias de Ouvidoria, baseadas no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, 352 (trezentos e cinquenta e dois) foram concluídas e 12 (doze) estão em análise aguardando resposta das Unidades responsáveis;

c) Das 399 (trezentos e noventa e nove) manifestações, todas foram tratadas por meio do Sistema Ouvidoria do TCMSP, conforme relação do Anexo I.

## 5. Pesquisa de Satisfação

Do total, 20 (vinte) 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	08
Satisfeito	04
Regular	02
Muito insatisfeito	05

Fonte: Sistema Ouvidoria

Índice de Satisfação dos Usuários na qualidade das respostas;

QUALIDADE	QUANTIDADE
Ótimo	08
Bom	05
Regular	02
Ruim	05

Fonte: Sistema Ouvidoria

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

PRAZO	QUANTIDADE
Antes do tempo	07
Tempo esperado	09
Demorou Muito	04

Fonte: Sistema Ouvidoria