

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES - OUVIDORIA – 2º 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 57 (cinquenta e sete) foram recebidas por e-mail, e 54 (cinquenta e quatro) 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 abril, maio e junho de 2025 foram analisadas 111 (cento e onze) manifestações, sendo 07 (sete) 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 104 (cento e quatro) de competência do TCMSP, conforme segue:

Número de Manifestações por tipo

| TIPO                       | QUANTIDADE |
|----------------------------|------------|
| PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI | <b>11</b>  |
| CONSULTA                   | <b>01</b>  |
| DENÚNCIA                   | <b>54</b>  |
| ELOGIO                     | <b>01</b>  |
| RECLAMAÇÃO                 | <b>08</b>  |
| SOLICITAÇÃO                | <b>28</b>  |
| SUGESTÃO                   | <b>01</b>  |

Fonte: Sistema Ouvidoria

- a) Dos 11 (onze) Pedidos de Acesso à Informação amparados pela LAI, 09 (nove) foram atendidos e 02 (dois) encontram-se em análise dentro do prazo;
- b) Das 93 (noventa e três) manifestações próprias de Ouvidoria, baseadas no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, 76 (setenta e seis) foram concluídas e 17 (dezessete) estão em análise;
- c) Todas as manifestações foram tratadas por meio do Sistema Ouvidoria do TCMSP.

## 5. Pesquisa de Satisfação

Do total, 03 (três) manifestantes responderam à pesquisa de satisfação e obtivemos o seguinte resultado:

Índice de Satisfação dos Usuários com o atendimento da Ouvidoria;

| ATENDIMENTO        | QUANTIDADE |
|--------------------|------------|
| Muito satisfeito   | 01         |
| Satisfeito         | 01         |
| Muito insatisfeito | 01         |

Fonte: Sistema Ouvidoria

Índice de Satisfação dos Usuários na qualidade das respostas;

| QUALIDADE | QUANTIDADE |
|-----------|------------|
| Ótimo     | 01         |
| Bom       | 01         |
| Ruim      | 01         |

Fonte: Sistema Ouvidoria

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

| PRAZO          | QUANTIDADE |
|----------------|------------|
| Antes do tempo | 01         |
| Tempo esperado | 02         |

Fonte: Sistema Ouvidoria