

# Relatório de Atividades

Terceiro Trimestre de 2021.

## **Apresentação**

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 e do Sistema Fala.BR da Controladoria Geral da União, estando em conformidade com o estabelecido no Acordo de Cooperação nº 16/2019 celebrado entre a Controladoria Geral da União e a Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil e a Rede Nacional de Ouvidorias.

### **1. DAS MANIFESTAÇÕES**

Conforme estabelecido na LAI – Lei de Acesso à Informação – Lei 12.527/2011 e no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público – Lei 13.460/2017 os prazos de atendimento das manifestações são os seguintes:

a) Para manifestações de Pedidos de Informação amparados pela LAI:

O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível e não sendo possível conceder o acesso imediato, deverá em prazo não superior a 20 (vinte) dias;

- comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

- indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido ou;

- comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

O prazo inicial de 20 (vinte) dias poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

b) Para manifestações próprias de Ouvidoria, amparadas pelo Código de Defesa do usuário do Serviço Público:

- A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

## **2. DOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO**

- 2.1. Índice de satisfação dos usuários com o atendimento da Ouvidoria;
- 2.2. Índice de satisfação dos usuários na qualidade das respostas obtidas;
- 2.3. Índice de satisfação com o prazo de resposta da manifestação.

## **3. RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES**

O atendimento prestado pela Ouvidoria do TCMSP se inicia a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos caminhos disponíveis:

- a) Pelo Portal da Ouvidoria, mediante o preenchimento de formulário eletrônico, conforme as opções de manifestações;
- b) Presencialmente: de segunda a sexta-feira, das 10h00 às 16h00, na sede da instituição, desde que comunicado antecipadamente e agendado;
- c) Por telefone: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h30, por meio do número (11) 5080-1980.
- d) Por meio do envio de carta: à Ouvidoria do TCMSP.

## **4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES**

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa ao demandante o número de protocolo de atendimento e procede na análise preliminar da manifestação.

Para LAI, encaminha-se a solicitação para a unidade responsável e o solicitante é informado da providência.

Para as manifestações próprias de Ouvidoria que necessitem de procedimentos específicos das áreas técnicas do TCMSP, encaminha-se a manifestação para as áreas e informa-se o solicitante da providência.

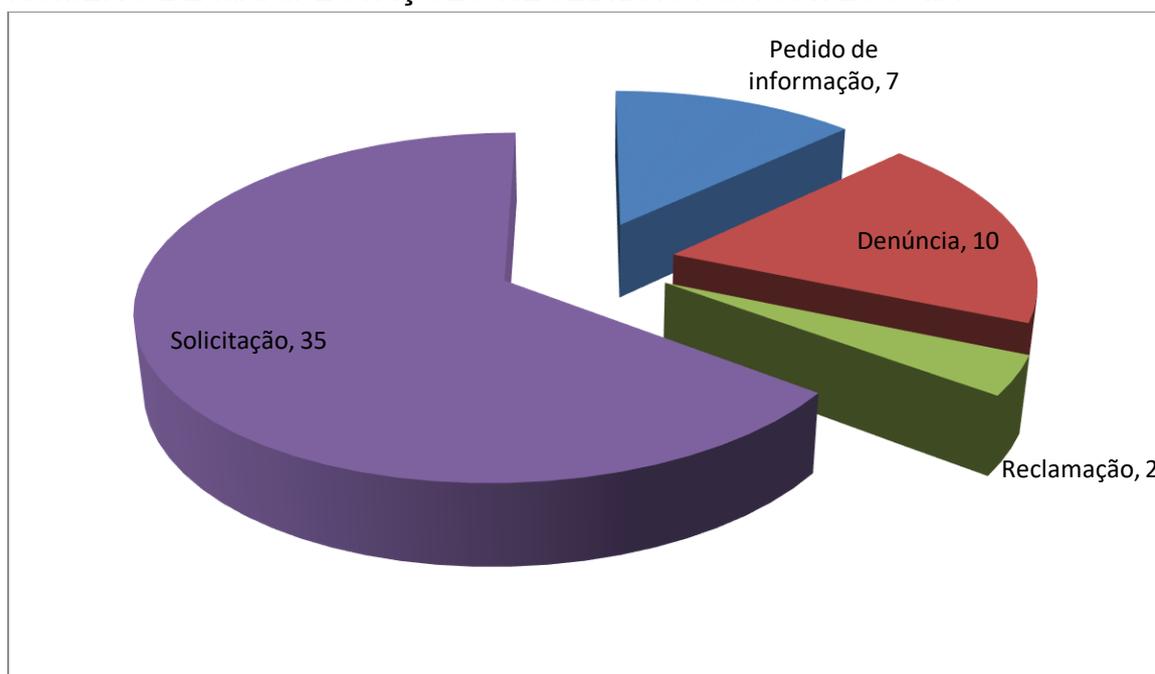
Se, na análise preliminar, ficar constatada a possibilidade de resposta imediata, a mesma será encaminhada ao solicitante.

## **5. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA**

As manifestações são categorizadas da seguinte forma:

- Pedidos de Informação – solicitação baseada na LAI;
- Denúncia – comunicação de ato ilícito praticado contra a Administração;
- Reclamação – manifestação de insatisfação com um serviço público;
- Solicitação – pedido de uma prestação de serviço, de um atendimento, incluindo aqui pedidos de informações não contempladas pela LAI;
- Sugestão – manifestação de uma idéia ou proposta de melhoria de um serviço público:
- Elogio – manifestação de satisfação com um atendimento público;
- Simplifique – sugestão de idéia para desburocratizar um serviço público.

#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CATEGORIA

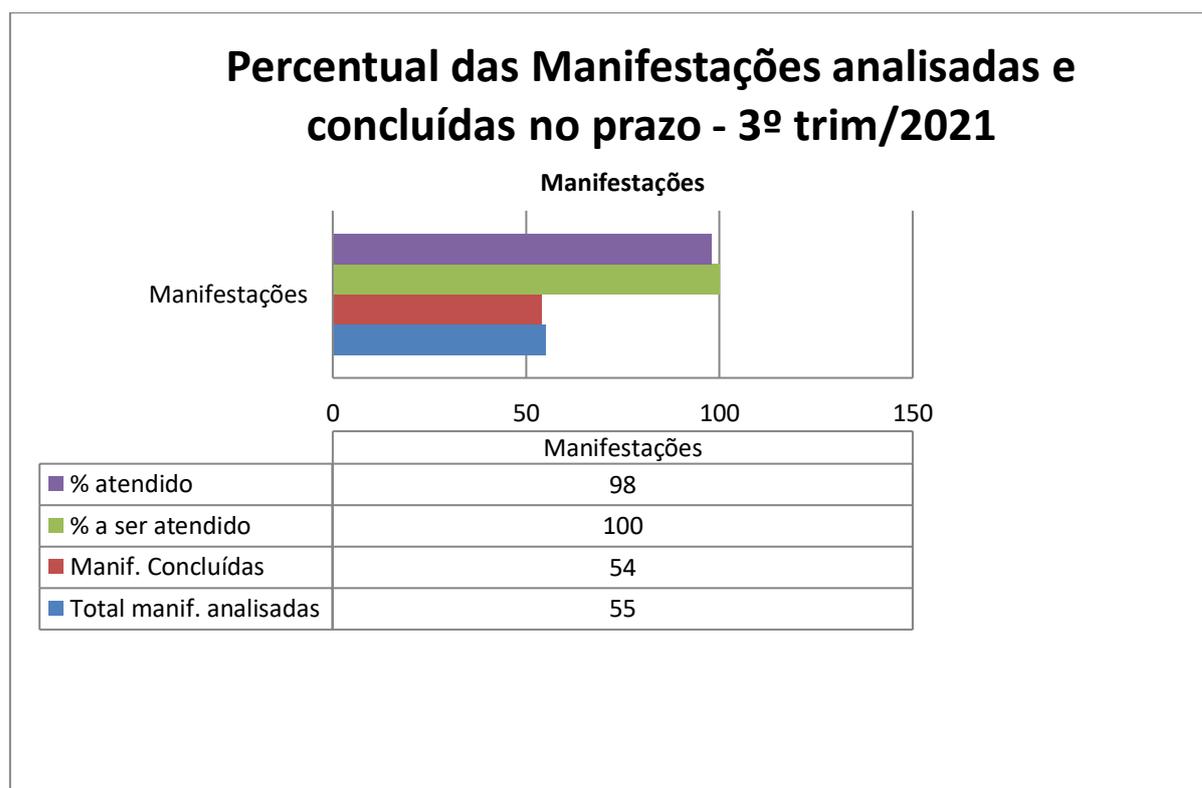


No período em questão, foram analisadas 406 manifestações, sendo 352 delas referentes a outros Órgãos, na sua grande maioria, sobre solicitações de informações ou reclamações sobre o Auxílio Emergencial do Governo Federal, as quais foram em sua totalidade tratadas e encaminhadas ao Ministério da Cidadania ou à Caixa Econômica Federal.

Das 54 manifestações recebidas que tratavam de assuntos de competência do TCMSP, 43 delas foram recebidas através do Sistema Ouvidoria do Tribunal e 11 foram recebidas pelo Sistema Fala.BR da Controladoria Geral da União.

Dos 07 Pedidos de Informação amparados pela LAI, Lei 12.527/11, 06 foram atendidos dentro do prazo estipulado pela Lei e 01 Pedido ainda aguarda resposta da Unidade Técnica da Corte.

Os prazos para atendimento de manifestações próprias de Ouvidoria, baseados no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público-Lei 13.460/17, foram cumpridos em 100% do total das manifestações recebidas pela Ouvidoria.



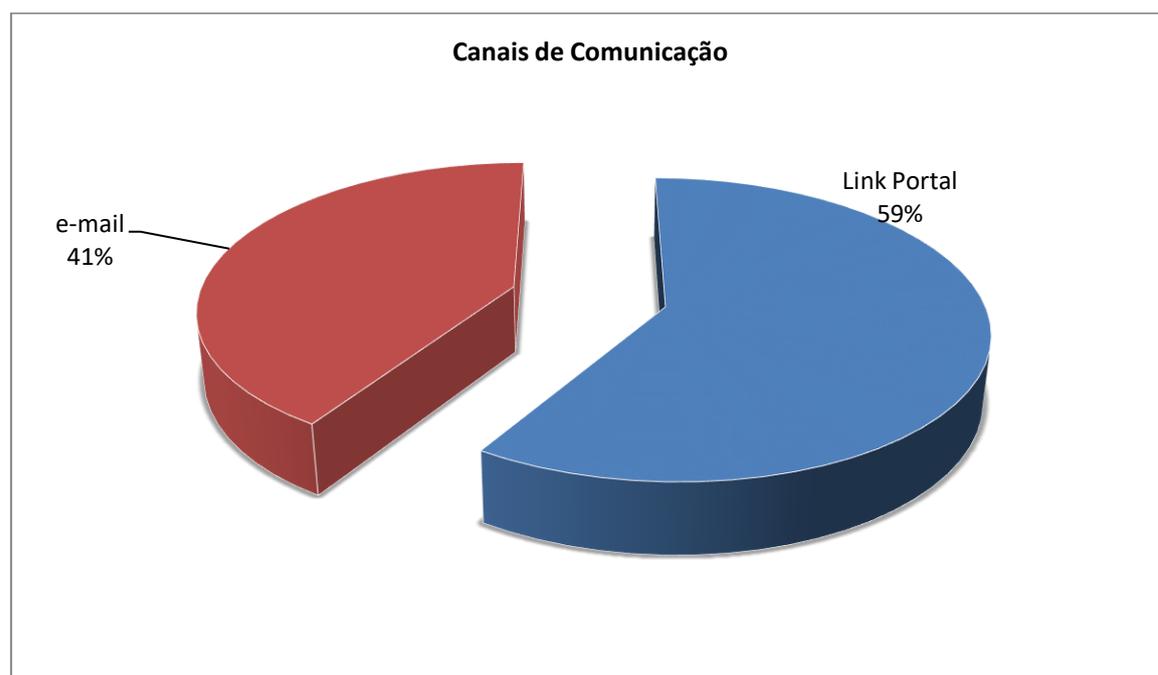
Fonte: Sistema Ouvidoria-TCMSP e Fala.BR-CGU

Importante ressaltar que, as Manifestações tratadas pelo Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, passaram a ter seu encerramento no momento do envio, por parte do Relator da Matéria envolvida, para uma unidade técnica do Tribunal, segundo entendimentos com a CGU, acarretando um ganho no percentual de atendimento das demandas dentro do prazo da Lei. Porém, apesar do encerramento da demanda, a Ouvidoria continuará acompanhando o trâmite dos protocolos até o seu encerramento, informando assim ao solicitante da manifestação o desfecho final de sua solicitação.

A Ouvidoria e a Presidência, através do NTI (Núcleo de Tecnologia e Informática), estão avaliando a possibilidade de criação de acompanhamento do e-TCM (protocolos), criados na Ouvidoria, no site do TCMSP, o que proporcionará a Ouvidoria uma diminuição considerável de trabalho no acompanhamento das mesmas, pois o próprio solicitante poderá acompanhar todo o trâmite de sua solicitação.

Dos canais de comunicação existentes, o maior número de manifestações se dá através do Portal (32 manifestações), seguido pelo recebimento de e-mail (22 manifestações), conforme se verifica no gráfico abaixo:

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO



Fonte: Sistema Ouvidoria-TCMSP e Fala.BR-CGU

Por fim, as manifestações que não são de competência deste Tribunal de Contas do Município de São Paulo, que totalizaram 352 manifestações, todas foram tratadas ou encaminhadas às Ouvidorias ou Órgãos competentes para solução das mesmas.

## 6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Através da pesquisa de satisfação é possível, de forma eficiente, saber se atendemos a contento o demandante, usando seu resultado para constante melhoria.

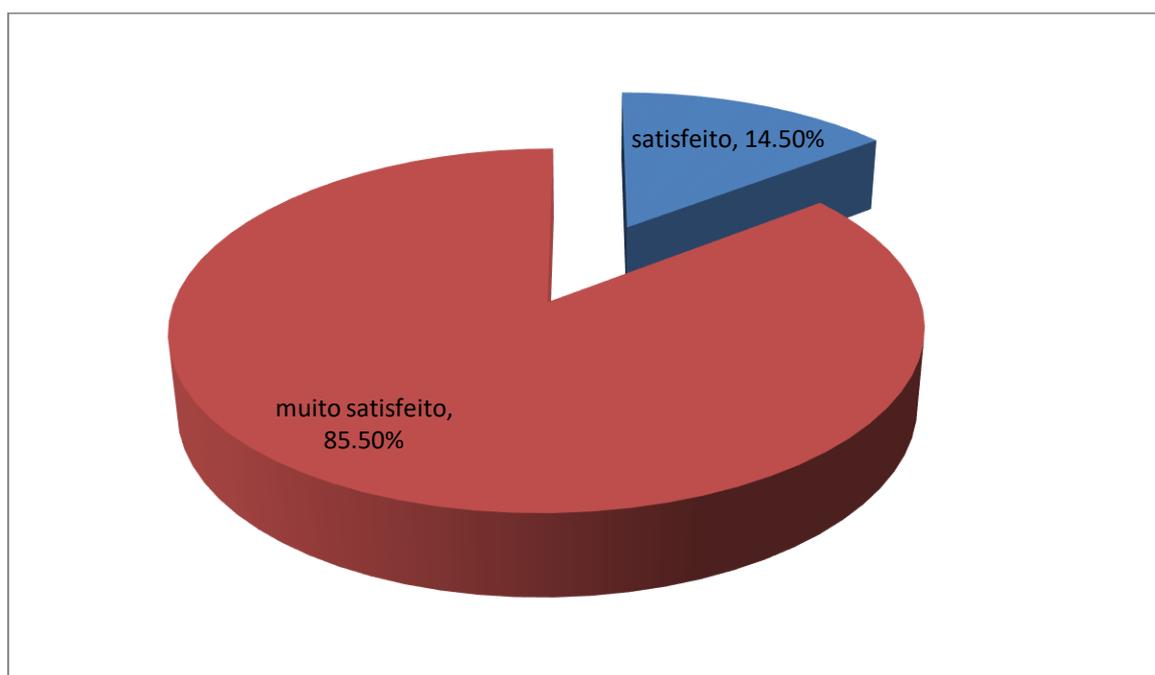
O desempenho da Ouvidoria através desses dados, será mensurado pela somatória de todas as pesquisas de satisfação respondidas no Sistema Ouvidoria do TCMSP.

Das 54 manifestações analisadas no período deste relatório, obtivemos 07 retornos através da pesquisa de satisfação, conforme segue:

- a. Índice de satisfação dos usuários com o atendimento da Ouvidoria.
- b. Índice de satisfação dos usuários na qualidade das respostas obtidas.
- c. Índice de satisfação com o prazo de resposta da Ouvidoria.

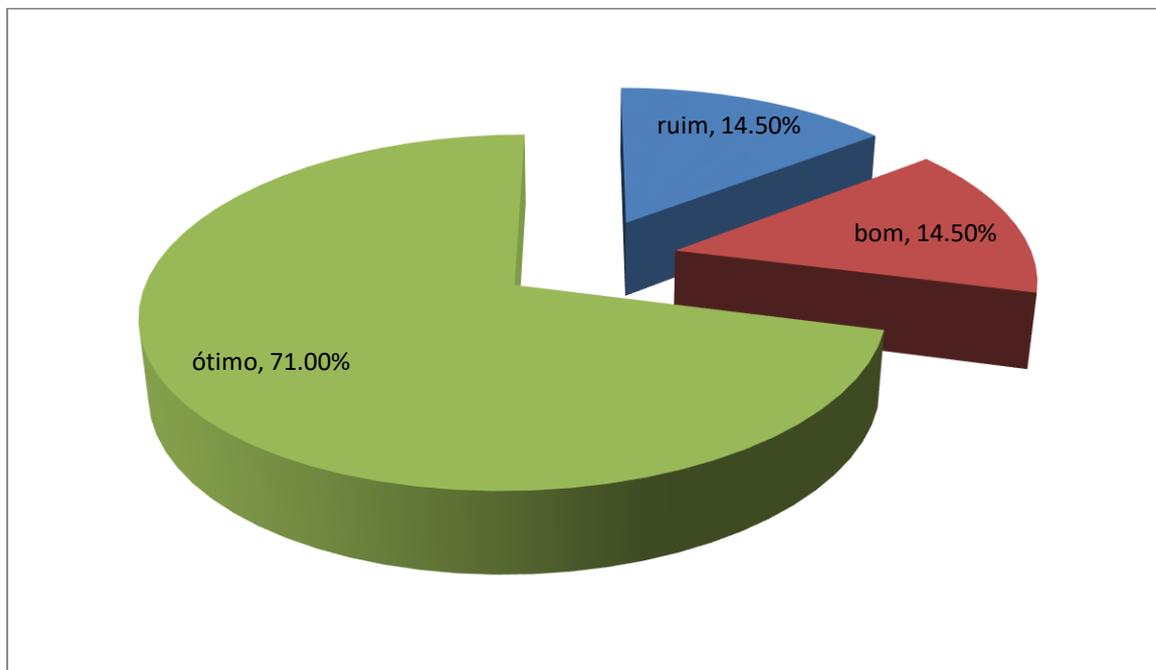
Seguem abaixo os gráficos obtidos:

- a. Índice de satisfação dos usuários com o atendimento da Ouvidoria.



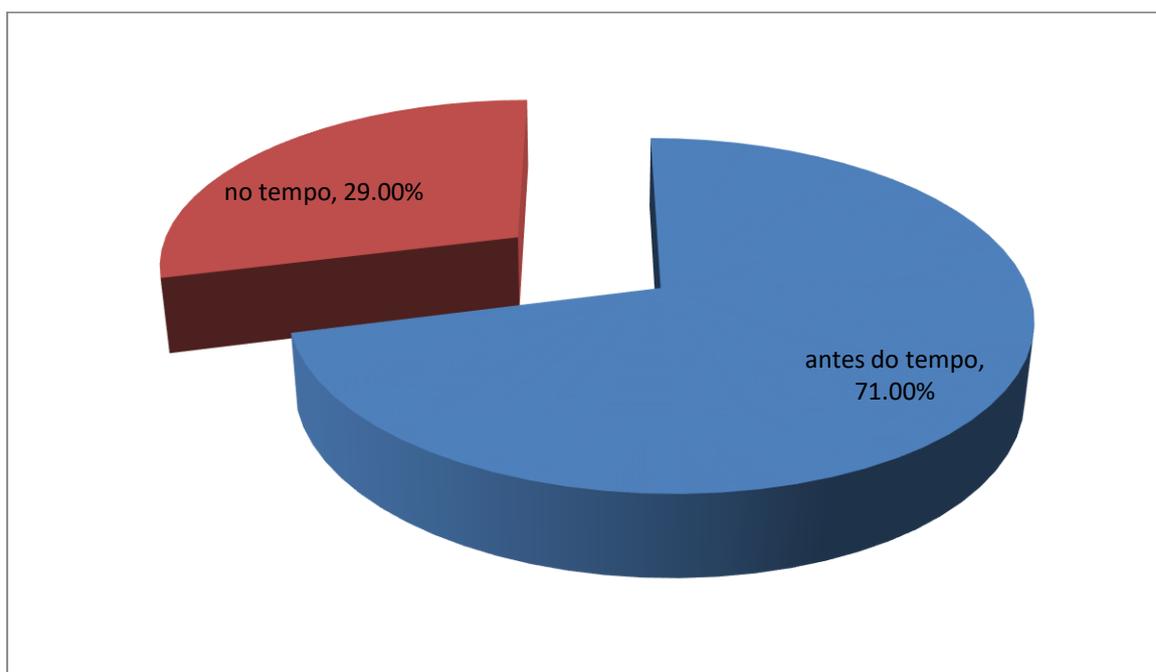
Fonte: Sistema Ouvidoria TCMSP

b. Índice de satisfação dos usuários na qualidade das respostas obtidas



Fonte: Sistema Ouvidoria TCMSP

c. Índice de satisfação com o prazo de resposta da Ouvidoria.



Fonte: Sistema Ouvidoria TCMSP