

# Relatório de Atividades

RELATORIO ANUAL DE 2019

## **Apresentação**

Em cumprimento a legislação vigente e em respeito ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, apresentamos o Relatório de Atividades do ano de 2019.

As atividades aqui espelhadas contemplam dados estatísticos e dados referentes à pesquisa de satisfação pelo Sistema Ouvidoria, sendo que as metas estabelecidas sofreram alguns ajustes devido ao fato do TCMSP ter aderido em outubro de 2019, ao 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 aderido a Rede Nacional de Ouvidorias assim como a Plataforma Fala -BR/Sistema e-Ouv.

### **1. DAS DEMANDAS**

Estabelecimento de Meta temporal para atendimento das Demandas e Indicadores de Desempenho por:

Prazo de atendimento por “complexidade” de assuntos, sendo:

- Baixa em até 05 dias úteis - atendimento de 100% das demandas;
- Média em até 15 dias - atendimento de 100% das demandas;
- Alta em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias - atendimento de 100% das demandas encaminhadas, devido à necessidade de instrução pelas Unidades do TCMSP **e atendidas pela LAI– Lei 12.527/2011;**
- Alta em até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias – atendimento de 90% das demandas<sup>1</sup> encaminhadas, devido à necessidade de instrução pelas Unidades do TCMSP e atendidas pelo **Código de Defesa do Usuário do Serviço Público- Lei 13.460/17.**

### **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.

---

<sup>1</sup> Meta definida a ser alcançada pela Ouvidoria nos próximos relatórios, cabendo à Ouvidoria buscar ferramentas que minimizem os impactos negativos sobre esse índice.

### **3. RECEBIMENTO DAS DEMANDAS**

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 às opções de manifestações, como segue:

*Acesso à Informação:*

Solicite acesso a informações sobre material produzido ou custodiado no âmbito da competência do TCMSP.

*Denúncias:*

Comunicações de irregularidades ou ilegalidades ocorridas na administração pública.

*Elogios:*

Manifestações de apreço, reconhecimento ou satisfação relacionada ao atendimento ou serviço prestado.

*Reclamações/Críticas:*

Manifestações de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou de servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.

*Simplifique:*

Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público.

*Solicitação:*

Peça um atendimento ou uma prestação de serviço

*Sugestões:*

Manifestações que apresentem uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública, ainda que associada a uma reclamação específica.

- b) Presencialmente: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h30, na sede da instituição.
- 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 DEMANDAS**

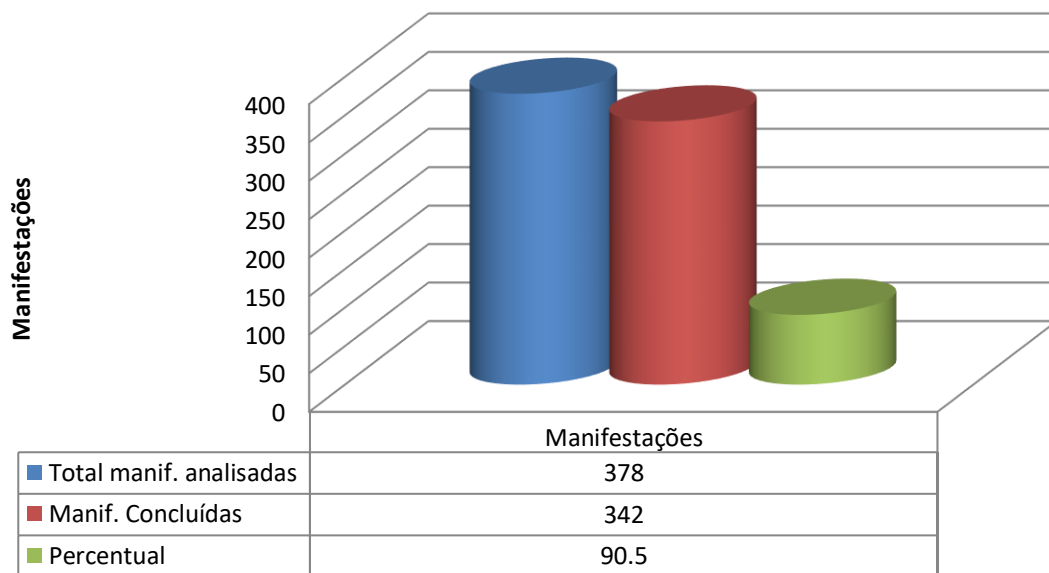
Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa ao demandante o número de protocolo de atendimento e classifica a demanda de acordo com o indicador de complexidade, tendo seu tempo de atendimento amparado na Lei de Acesso à Informação – Lei 12.527/2011 e no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público- Lei 13.460/17.

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

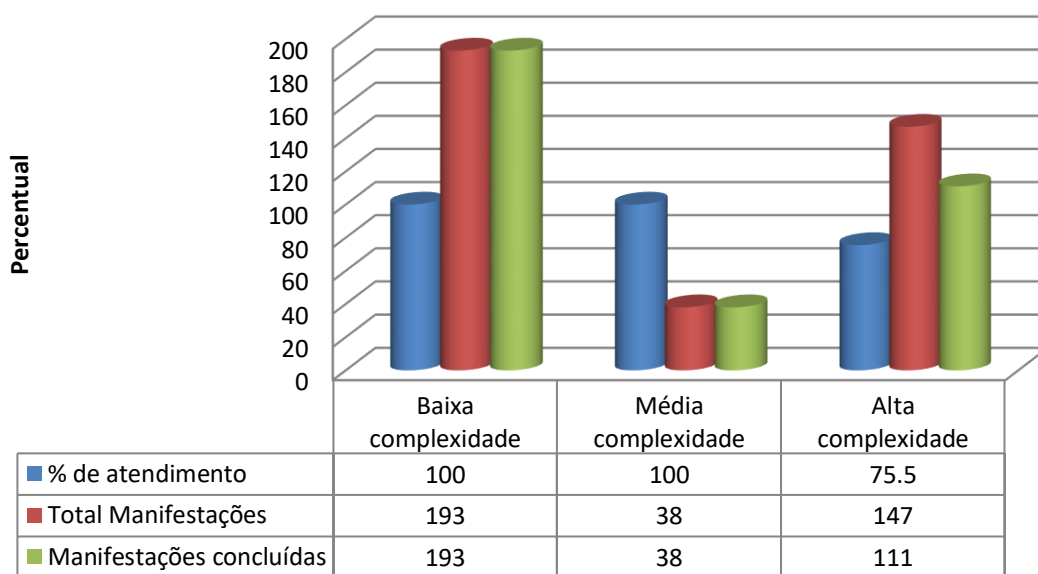
No período em questão foram analisadas 378 manifestações, sendo 193 delas de baixa complexidade, 38 de média complexidade e 147 de alta complexidade.

Cabe ressaltar que não tiveram seus prazos cumpridos 9,5% das demandas analisadas sendo que, 07(sete) delas em atendimento pela LAI-Lei 12.527/2011 e 29(vinte e nove) pelo Código de Defesa do Usuário do Serviço Público-Lei 13.460/17, sendo essas demandas/denúncias apresentadas que não tiveram ainda, em sua instrução, a decisão por instauração de processo de auditoria/inspeção, portanto, permanecem com status de pendentes.

**Percentual das Manifestações analisadas e concluídas no prazo**

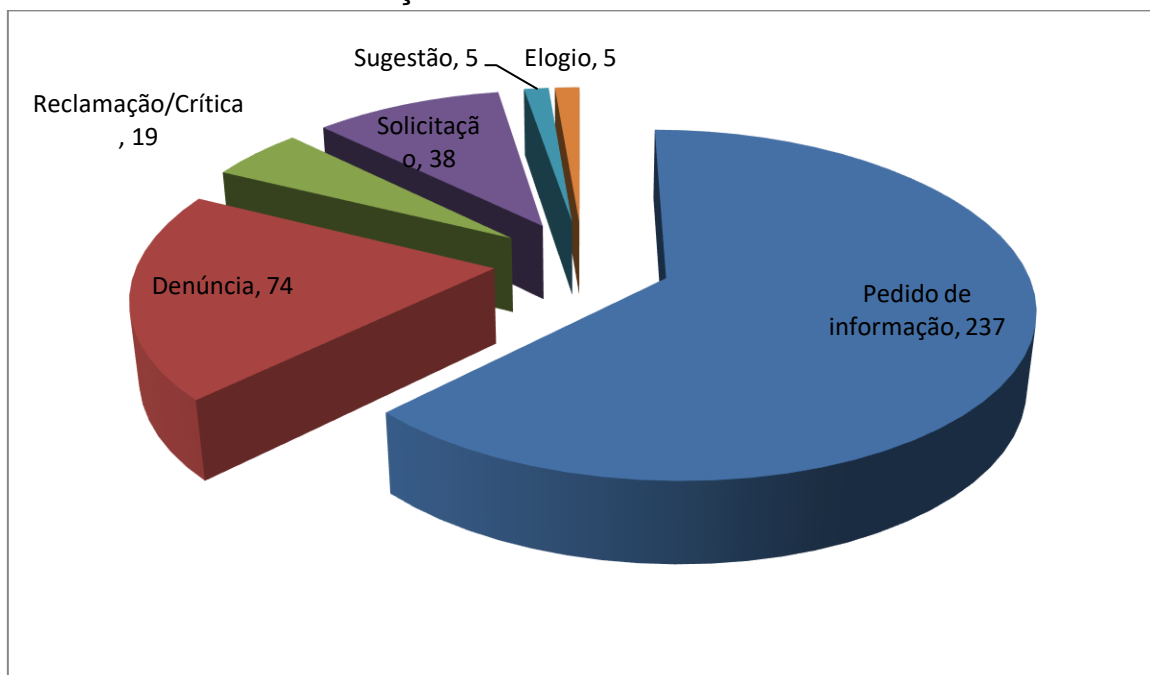


**Percentual de Atendimento das Manifestações analisadas por complexidade**



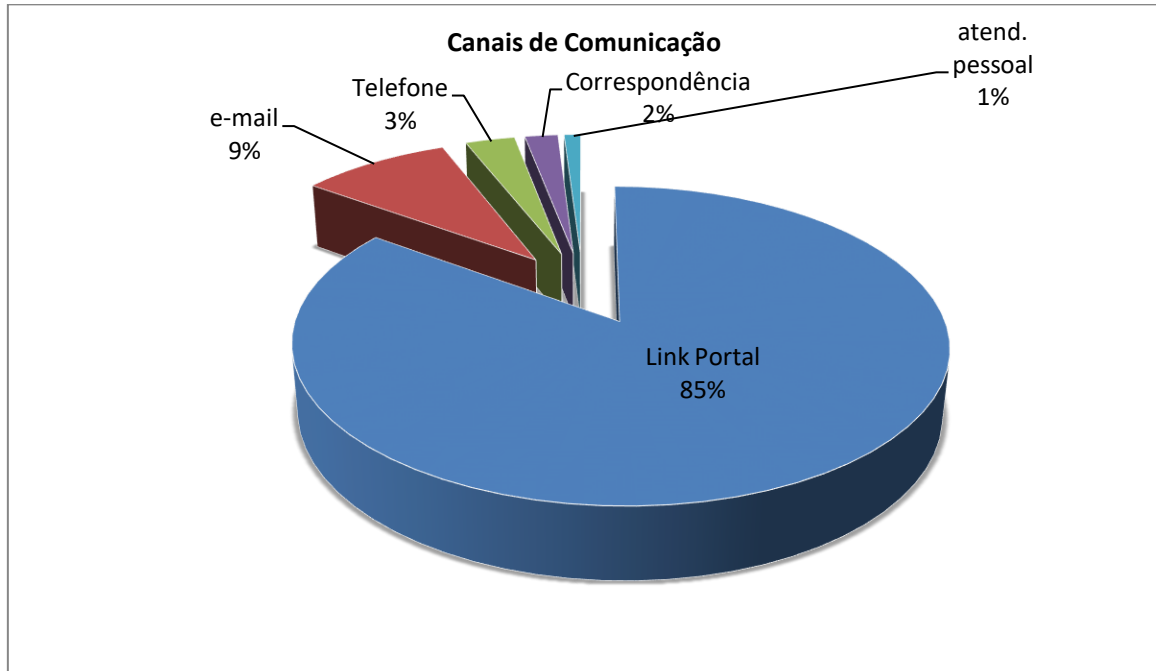
Das manifestações recebidas, 237 foram de Pedidos de Informação, 74 Denúncias, 19 Reclamações/Críticas, 38 Solicitações, 05 Sugestões e por fim 05 Elogios, conforme gráfico abaixo.

#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR CATEGORIA



Dos canais de comunicação existentes, o maior número de manifestações se dá através do Portal, seguido pelo recebimento de e-mail, contato telefônico, de correspondência e atendimento pessoal, conforme se verifica no gráfico abaixo:

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO



Lembrando que qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato é parte legítima para, na forma da lei, denunciar irregularidades ou ilegalidade perante os Tribunais de Contas, conforme dispõe art. 74, § 2º, da Constituição da República.

Por fim as demandas que não são de competência deste Tribunal de Contas do Município de São Paulo, são encaminhadas à Ouvidoria competente para solução da mesma desde que preenchidos todos os requisitos para sua recepção.

## 6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

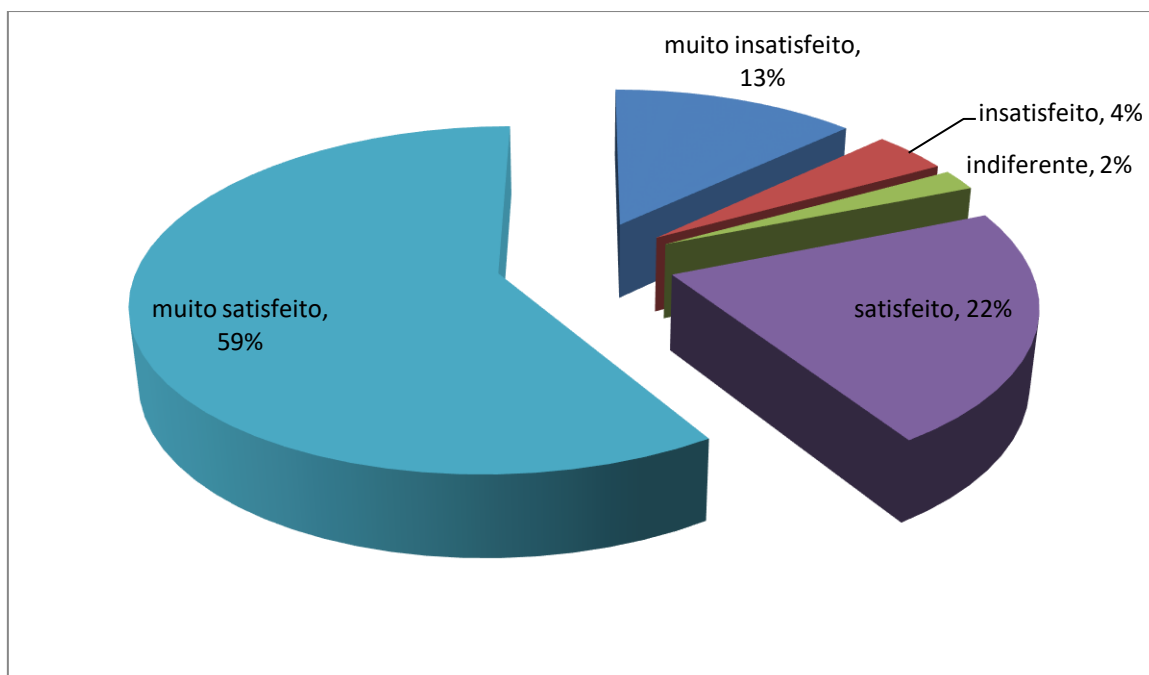
Através da pesquisa de satisfação é possível de forma eficiente, saber se atendemos a contento o demandante, usando seu resultado para constante melhoria.

Das 378 manifestações analisadas, obtivemos 54 retornos através da pesquisa de satisfação, ou seja, 14% dos manifestantes responderam ao questionário, o qual nos ajudará aprimorar nossas atividades, conforme segue:

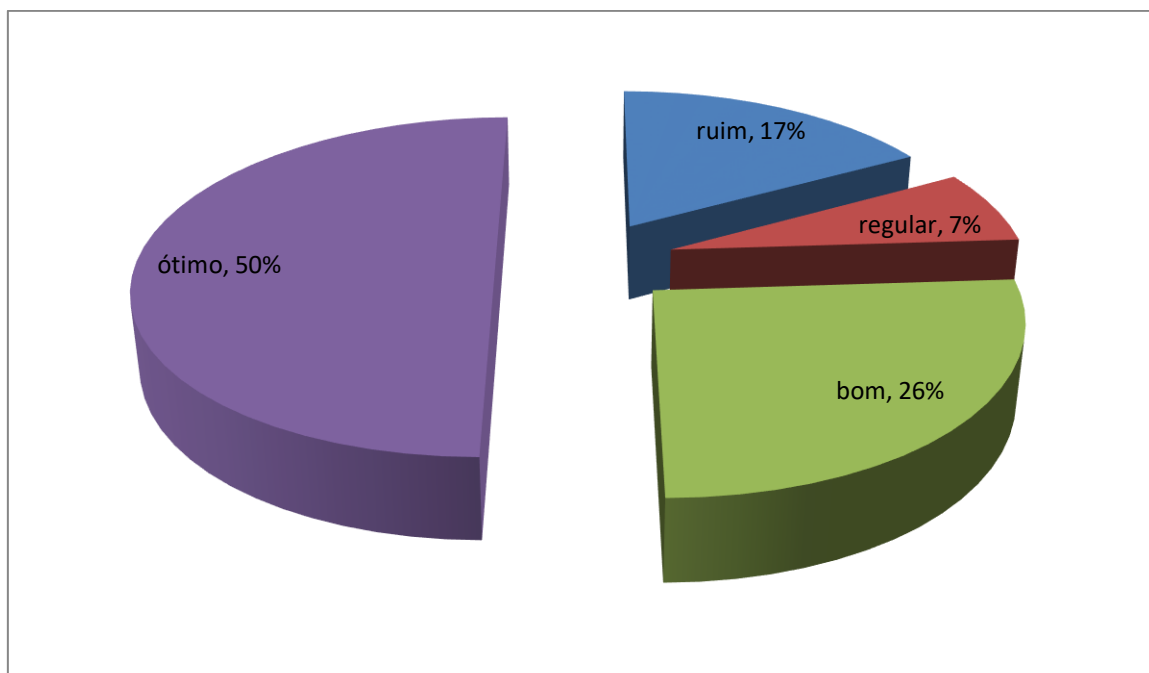
- a. Índice de satisfação dos usuários com o atendimento da Ouvidoria.
- b. Índice de satisfação dos usuários na qualidade das respostas obtidas.
- c. Índice de satisfação com o prazo de resposta da Ouvidoria.

Seguem abaixo os gráficos extraídos com os dados obtidos do Sistema Ouvidoria:

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

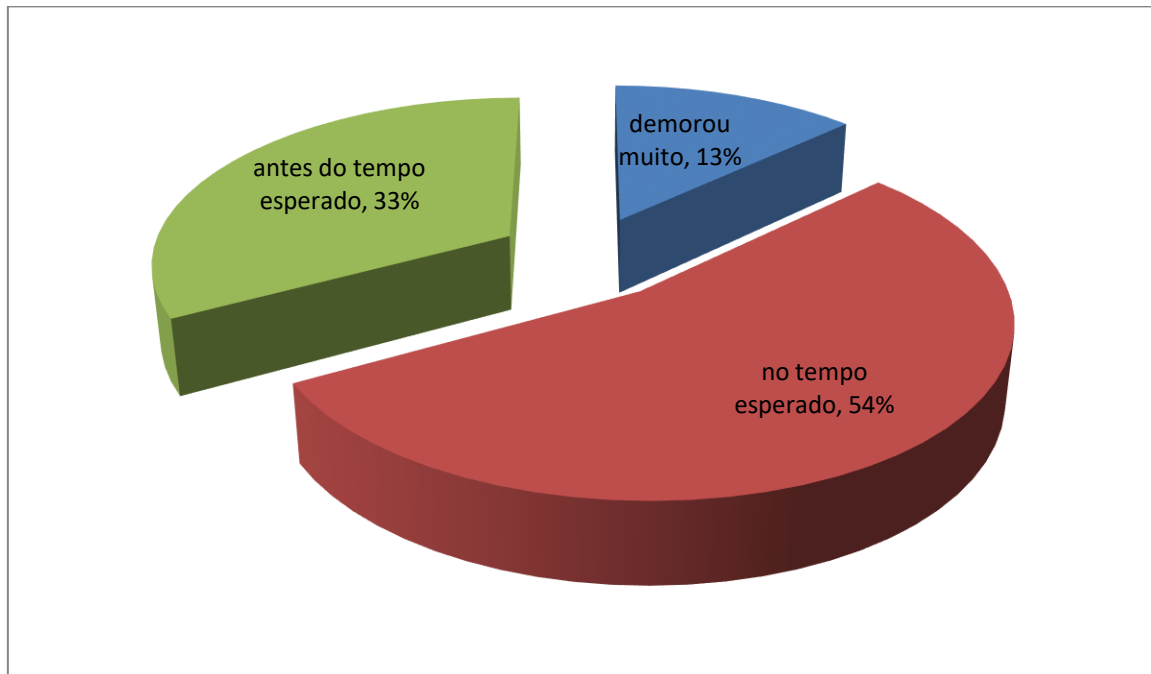


b. Índice de satisfação dos usuários na qualidade das respostas obtidas





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



## 7. CONCLUSÃO

Após análise do presente relatório, constata-se que 29 (vinte e nove) demandas não foram atendidas dentro do prazo estabelecido pela Lei 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos.

Deverá haver uma redução desse número, pois com a adesão ao Termo de Cooperação firmado entre este Tribunal de Contas – TCMSP e a Controladoria Geral da União – CGU e a implantação do Sistema Fala.BR poderemos, em prazo hábil, encerrar a denúncia tendo por base o previsto no Art. 22, parágrafo único, do Decreto 9.492/2018 que diz:

*Art. 22, Parágrafo Único: A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do Art. 18.*



Desta forma, após informar o demandante sobre o encaminhamento da sua denúncia/manifestação com o referido embasamento legal, a Ouvidoria poderá dar por encerrada a demanda, consequentemente baixar os índices e buscar atingir 100% de atendimento dentro do prazo legal.

A Controladoria Geral da União orienta às Ouvidorias que forneçam, se possível, instrumentos que possibilitem o acompanhamento da demanda após o encerramento da mesma, para que o resultado final possa ser conhecido. Para tanto, se faz indispensável a liberação com acesso do sistema e-TCM para o público externo que tenha recorrido a esta Ouvidoria, de modo que, possa ser feito o acompanhamento pelo mesmo a cada nova informação e posterior conclusão.