



**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS**  
**ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA**

# **Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria**

## **TCE/TO**

**Exercício - 2020**



## **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS**

### **ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA**

## **1. APRESENTAÇÃO**

Este documento trata da divulgação do resultado da Pesquisa de Satisfação aos serviços prestados pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Tocantins com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos cidadãos que procuram a Corte de Contas, por meio da Ouvidoria, quanto à qualidade dos serviços e da resposta final às demandas, com o propósito de subsidiar ações de melhoria desses serviços.

Em observância ao contido no artigo 23, § 2º, da Lei 13.460/2017, apresentamos o resultado da pesquisa de opinião abrangendo o exercício de 2020.

## **2. DOS DADOS ESTATÍSTICOS**

### **2.1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

A pesquisa é realizada por meio do sistema informatizado da Ouvidoria, enviada eletronicamente, após a resposta final da Ouvidoria, na qual os cidadãos podem deixar suas avaliações de satisfação e observações com o atendimento prestado, bem como indicar pontos de melhoria. A pesquisa também é uma forma de medir a percepção do usuário atendido acerca das soluções oferecidas pelo TCE-TO para as manifestações.

Conforme dados coletados do sistema, no exercício de 2020, foram obtidas 45 avaliações do atendimento prestado pela Ouvidoria, das quais 30 foram totalmente satisfeitos o que representa um percentual de 66,67%.

Em outro aspecto é possível verificar que o índice de insatisfeitos representa 26,67% dessa quantidade e um dos fatores da incompreensão dos demandantes decorre do fato de que algumas demandas necessitam de auditoria in loco e que por vezes não é possível uma atuação direta do TCE-TO.



**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS**  
**ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA**

| <b>Ordem</b> | <b>Satisfação</b>              | <b>Qtde</b> | <b>%</b>    |
|--------------|--------------------------------|-------------|-------------|
| 1            | <u>Totalmente Satisfeito</u>   | 30          | 66,67%      |
| 2            | <u>Insatisfeito</u>            | 12          | 26,67%      |
| 3            | <u>Parcialmente Satisfeito</u> | 2           | 4,44%       |
| 4            | <u>Não Responder</u>           | 1           | 2,22%       |
| <b>Total</b> |                                | <b>45</b>   | <b>100%</b> |

## 2.2 FORMAS DE CONTATO

| <b>Ordem</b> | <b>Forma de Entrada</b>    | <b>Qtde</b> | <b>%</b>    |
|--------------|----------------------------|-------------|-------------|
| 1            | <u>Site</u>                | 648         | 94,46%      |
| 2            | <u>WhatsApp</u>            | 21          | 3,06%       |
| 3            | <u>Telefone</u>            | 16          | 2,33%       |
| 4            | <u>Atendimento Pessoal</u> | 1           | 0,15%       |
| <b>Total</b> |                            | <b>686</b>  | <b>100%</b> |

## 2.3 TIPO MANIFESTANTE

| <b>Ordem</b> | <b>Tipo de Manifestante</b> | <b>Qtde</b> | <b>%</b>    |
|--------------|-----------------------------|-------------|-------------|
| 1            | Anônimo                     | 383         | 55,83%      |
| 2            | Pessoa Física               | 194         | 28,28%      |
| 3            | Pessoa Jurídica             | 109         | 15,89%      |
| <b>Total</b> |                             | <b>686</b>  | <b>100%</b> |



**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS**  
**ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA**

## 2.4 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

| <b>Ordem</b> | <b>Classificação</b> | <b>Qtde</b> | <b>%</b>    |
|--------------|----------------------|-------------|-------------|
| 1            | Denúncia             | 539         | 78,57%      |
| 2            | Informação           | 118         | 17,2%       |
| 3            | Reclamação           | 24          | 3,5%        |
| 4            | Sugestão             | 5           | 0,73%       |
| <b>Total</b> |                      | <b>686</b>  | <b>100%</b> |

## 2.5 PRINCIPAIS ASSUNTOS

| <b>DEMANDAS RESPONDIDAS POR ASSUNTO</b>  |     |
|--|-----|
| ATOS DE PESSOAL  | 76  |
| CONTRATOS  | 45  |
| DESVIO DE FINALIDADE   | 14  |
| FALTA DE QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO  | 11  |
| ILEGALIDADE/IRREGULARIDADE NOS ATOS DE AGENTES PÚBLICOS JURISDICIONADOS DO TCE | 66  |
| OBRAS PÚBLICAS   | 2   |
| OUTRO  | 7   |
| PORTAL DA TRANSPARÊNCIA  | 34  |
| PROCEDIMENTO LICITATÓRIO   | 239 |
| SIC (SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO)   | 77  |
| TCE - PROCESSOS  | 21  |
| TCE - SICAP  | 1   |
| TCE - SERVIÇOS   | 1   |
| TOMADA DE CONTAS OU TOMADA DE CONTAS ESPECIAL                                  | 1   |