



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

Ordem	Satisfação	Qtde	%
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%
Total		45	100%

2.2 FORMAS DE CONTATO

Ordem	Forma de Entrada	Qtde	%
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%
Total		686	100%

2.3 TIPO MANIFESTANTE

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



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

2.4 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

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

2.5 PRINCIPAIS ASSUNTOS

DEMANDAS RESPONDIDAS POR ASSUNTO	
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