



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria

TCE/TO

Exercício - 2021



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 inciso IV do artigo 3º e inciso II do artigo 24, da Lei 14.129/2021 c/c artigo 23, § 2º, da Lei 13.460/2017, apresentamos o resultado da pesquisa de opinião abrangendo o exercício de 2021.

2. DOS DADOS ESTATÍSTICOS

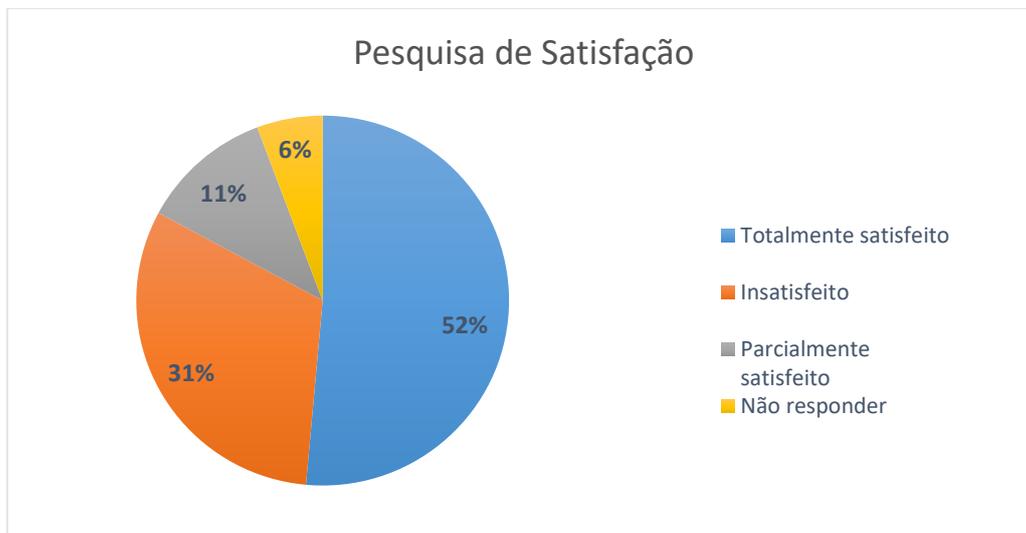
2.1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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.

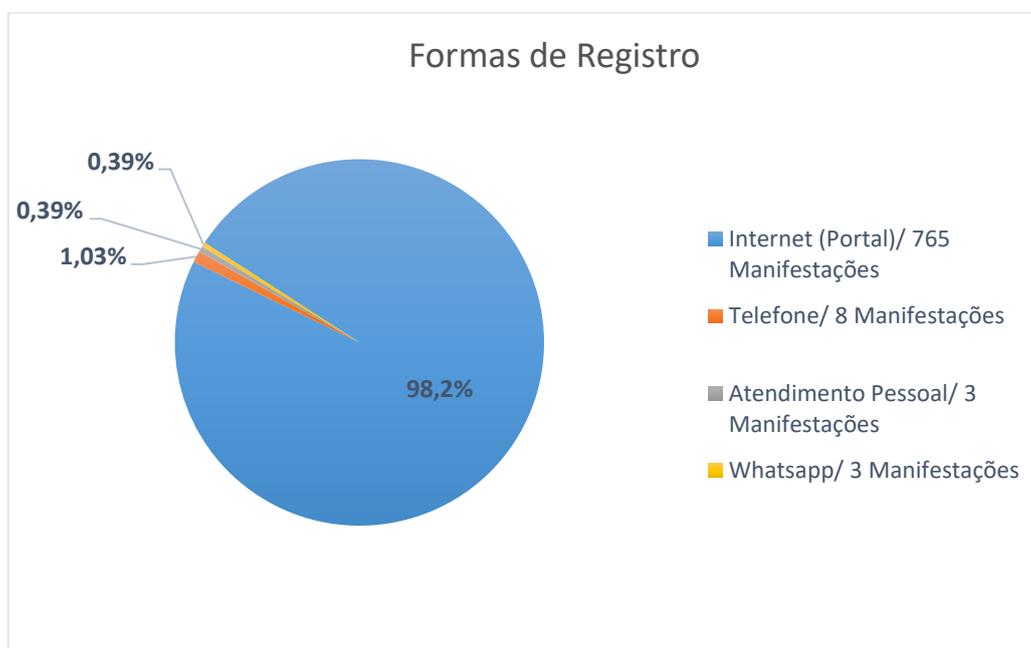
Conforme dados coletados do sistema, no exercício de 2021, foram obtidas 35 avaliações do atendimento prestado pela Ouvidoria, das quais 18 foram totalmente satisfeitos, 4 parcialmente satisfeitos, 11 insatisfeitos e 2 não responderam.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

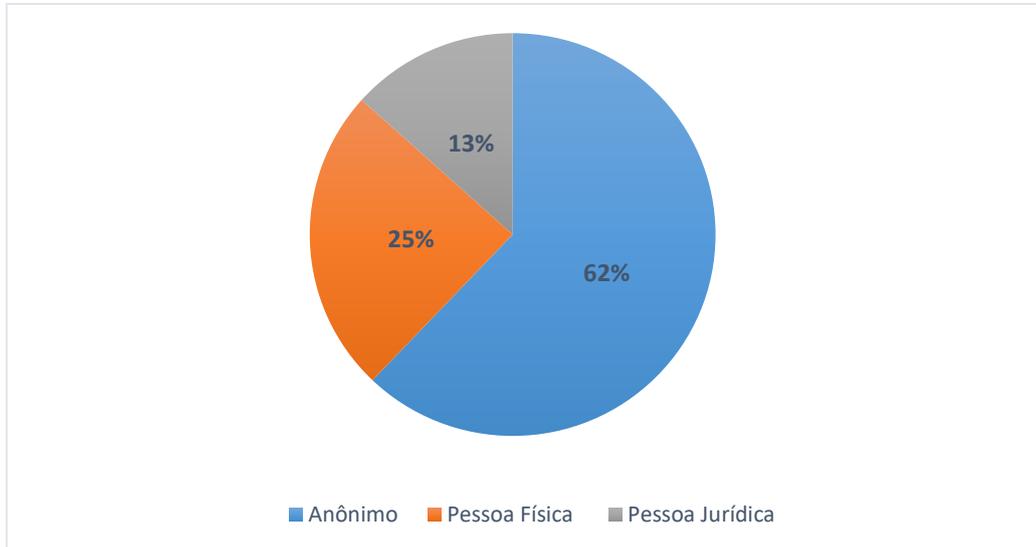


2.2 FORMAS DE CONTATO

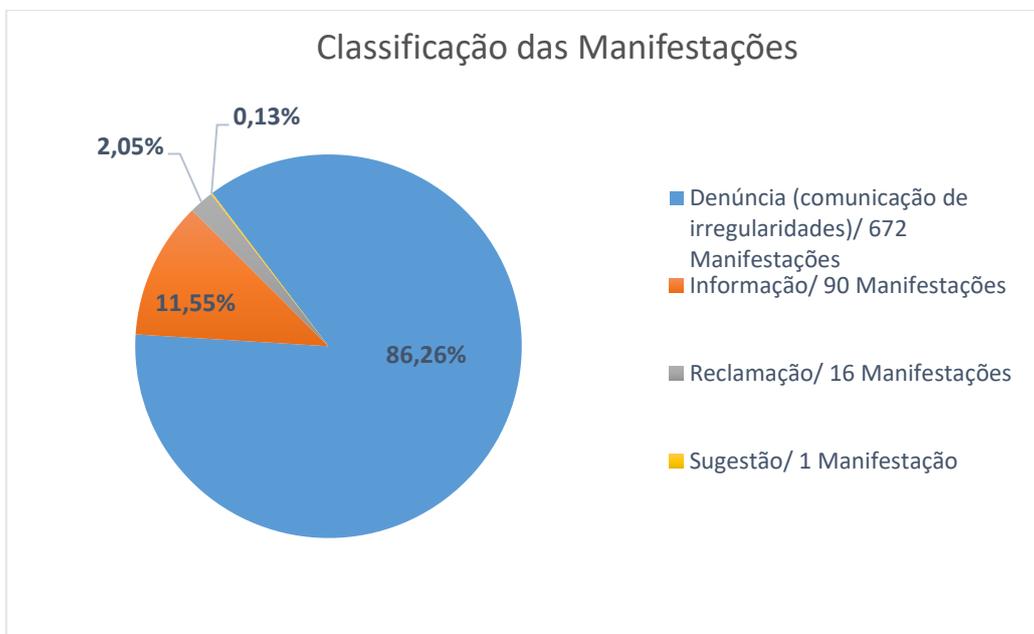




2.3 TIPO MANIFESTANTE



2.4 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS





2.5 PRINCIPAIS ASSUNTOS

