



**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.

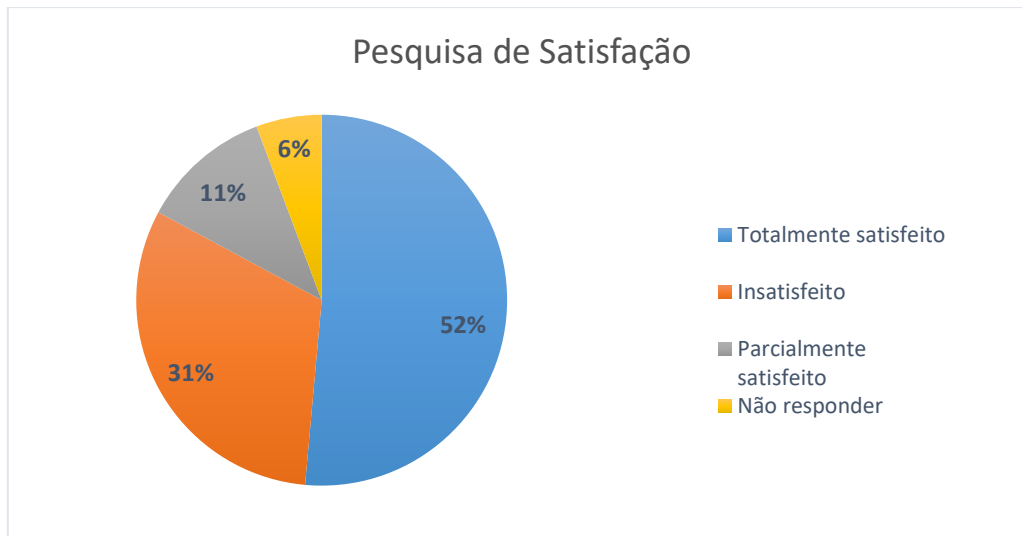
Em observância ao contido no inciso IV do artigo 3º e inciso II do artigo 24, da Lei 14.129/2021 c/c artigo 23, § 2º, da Lei 13.460/2017, apresentamos o resultado da pesquisa de opinião abrangendo o exercício de 2021.

## **2. DOS DADOS ESTATÍSTICOS**

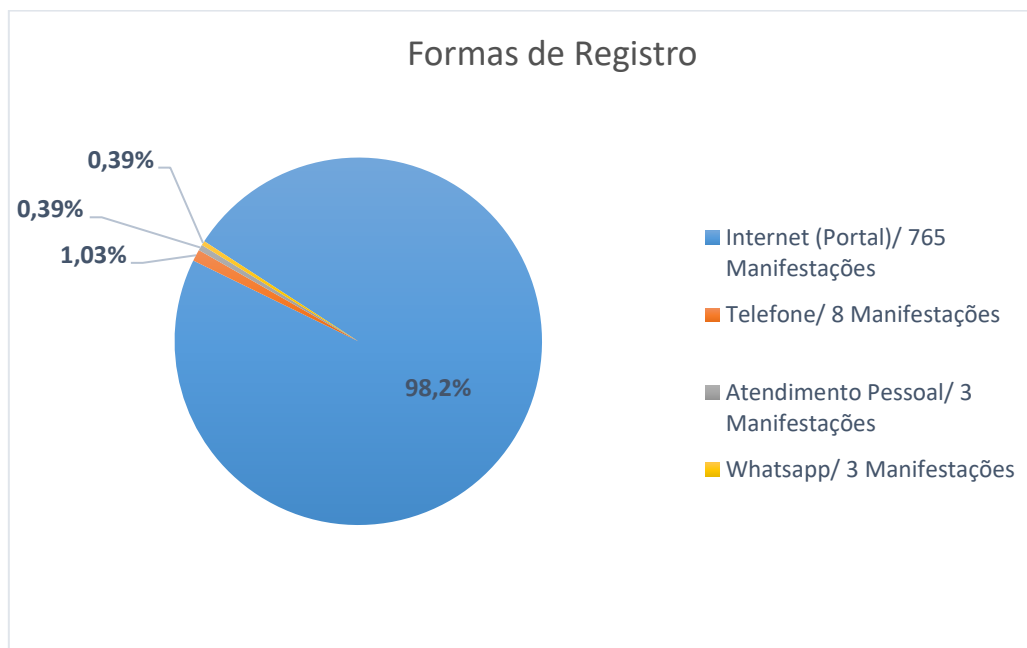
### **2.1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

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.

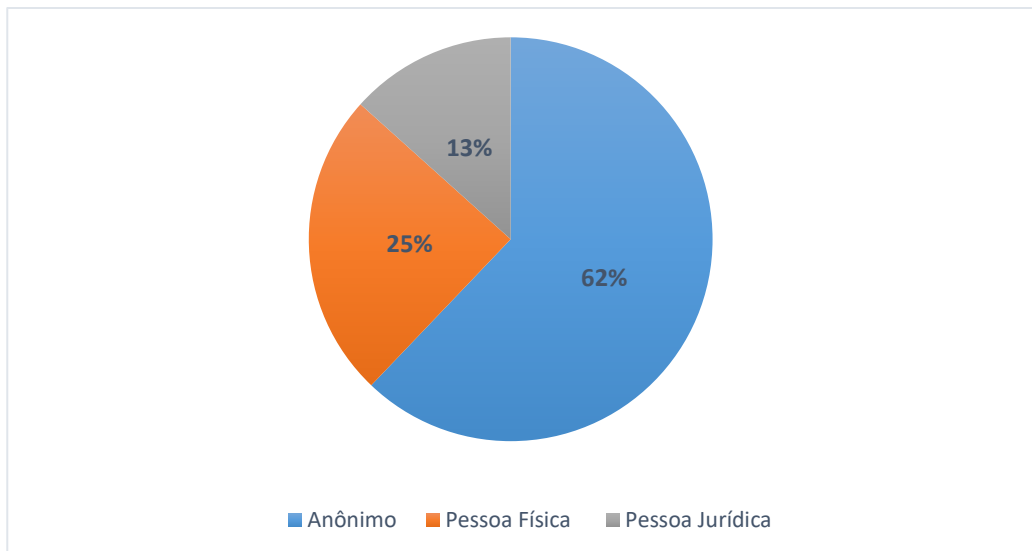


## 2.2 FORMAS DE CONTATO

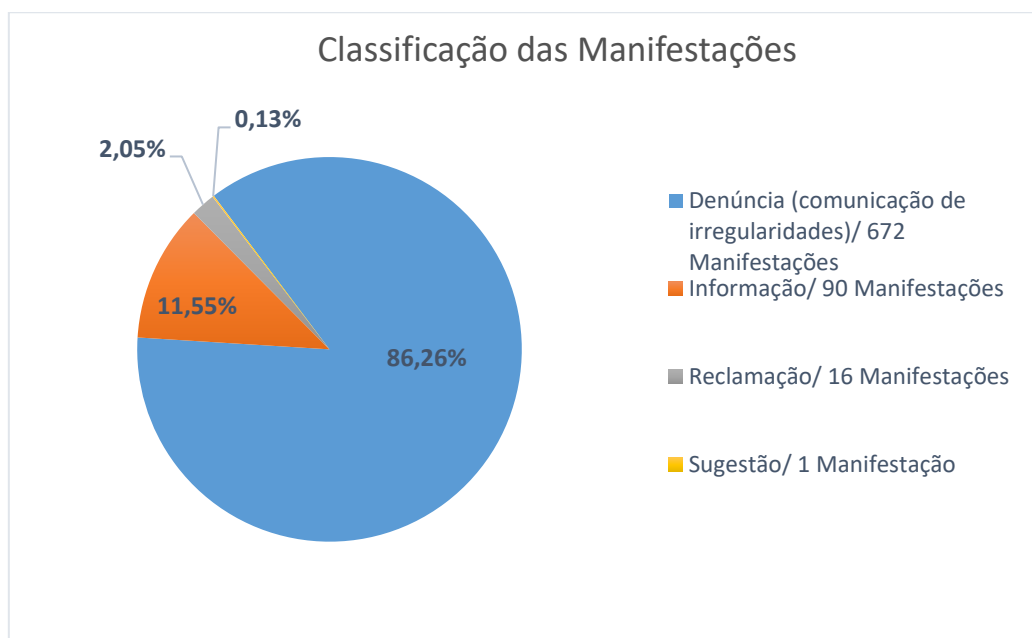




### 2.3 TIPO MANIFESTANTE



### 2.4 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS





## 2.5 PRINCIPAIS ASSUNTOS

