



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria

TCE/TO

Exercício - 2022



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 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 2022.

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 um importante instrumento para avaliação das respostas prestadas à sociedade, sendo inclusive ponto do planejamento estratégico da Egrégia Corte. Atualmente, a Ouvidoria enfrenta um grande desafio para que os usuários respondam o questionário fornecido.

Com intuito de incentivar a realização da pesquisa de satisfação, em 2022, fora frisado em nossas palestras a importância do feedback dos cidadãos para que possamos aprimorar cada vez mais a qualidade dos nossos atendimentos e para compreendermos os motivos de possíveis insatisfações.

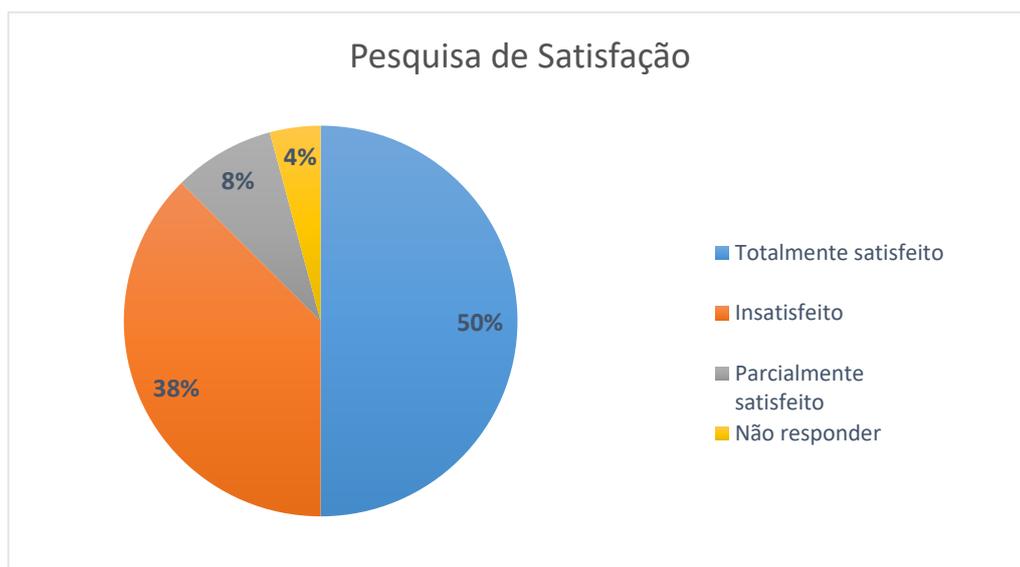
Conforme dados coletados do sistema, no exercício de 2022, foram obtidas 24 avaliações do atendimento prestado pela Ouvidoria, das quais 12 foram totalmente satisfeitos, 2 parcialmente satisfeitos, 9 insatisfeitos e 1 não responderam.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

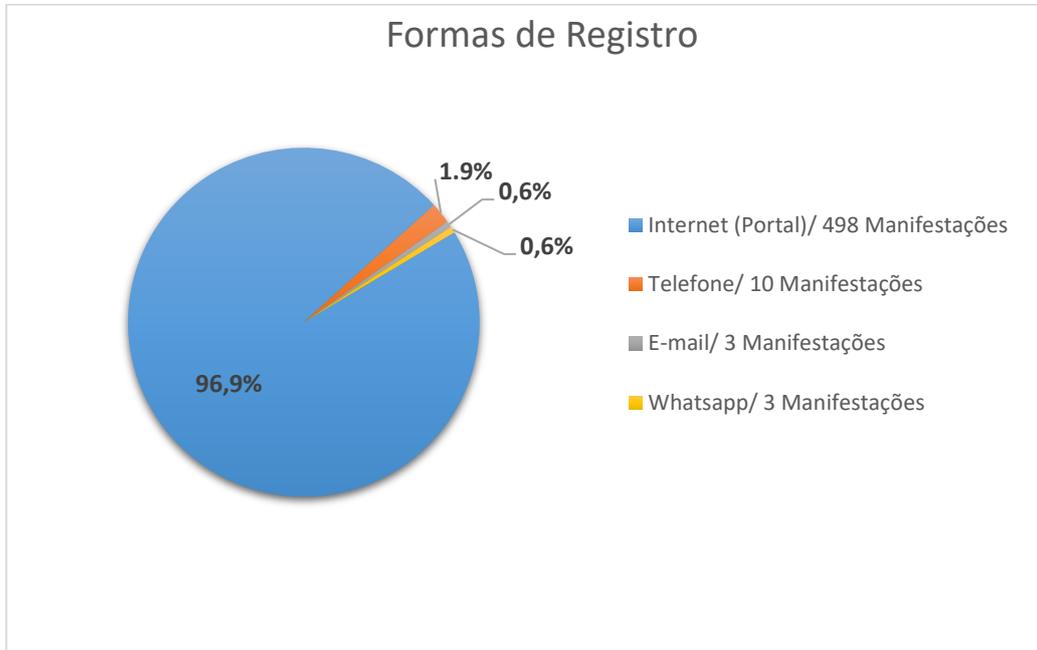
Entre as demandas que a Ouvidoria recebeu avaliações positivas, os cidadãos destacaram a celeridade na resposta prestada e a efetiva solução do problema apresentado. Dentre as avaliações negativas está o fato da impossibilidade de fiscalização remota das irregularidades advindas de demandas que necessitam de fiscalização in loco.

A Ouvidoria tem o compromisso de aproximar a Corte de Contas da sociedade, cumprindo os mandamentos jurídicos, priorizando a escuta ativa e humanizada de todo e qualquer atendimento e fortalecendo a linguagem cidadã e acessível às nossas respostas em busca de soluções eficazes.

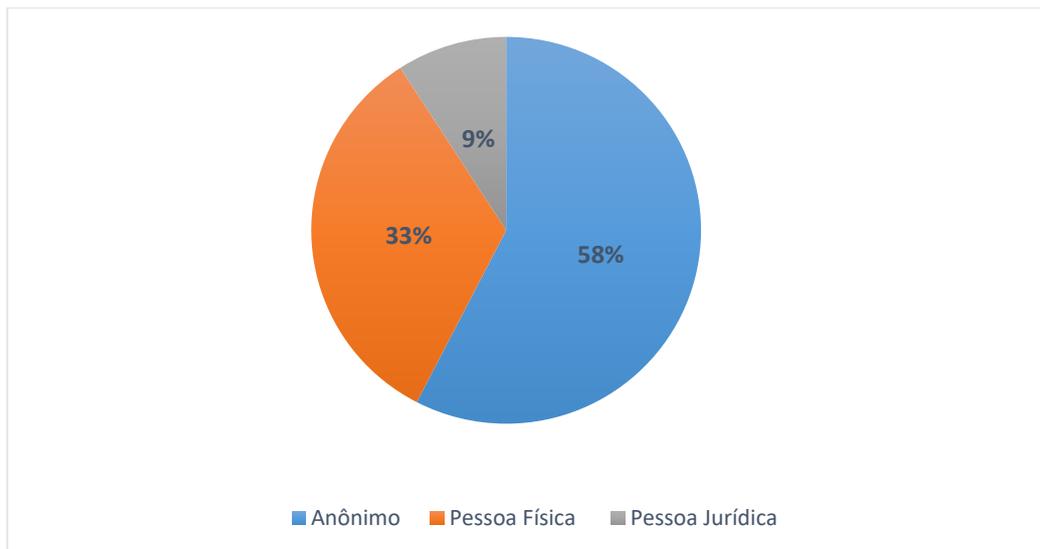




2.2 FORMAS DE CONTATO

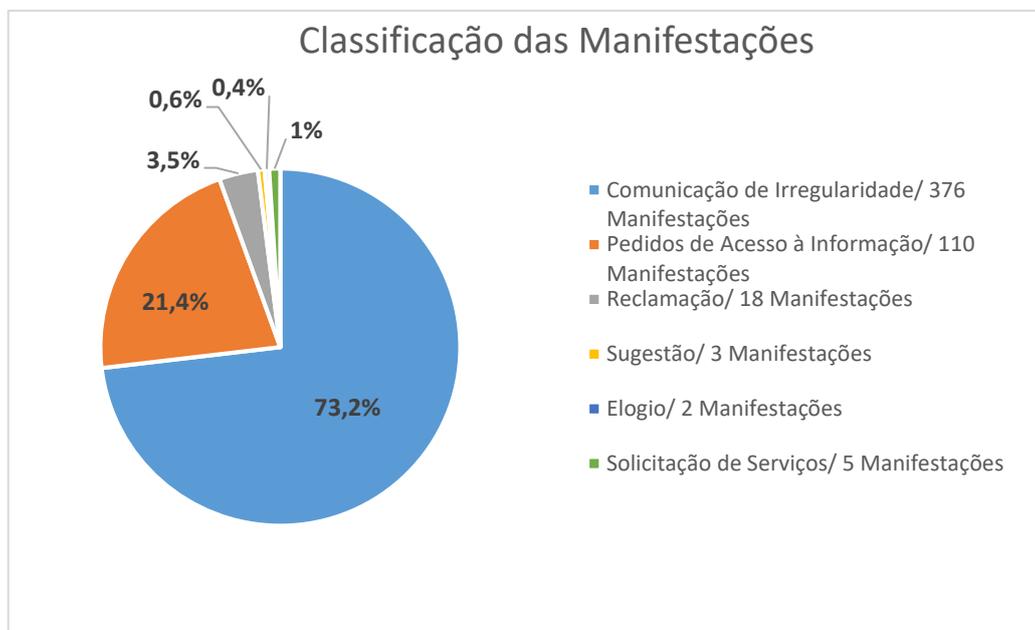


2.3 TIPO MANIFESTANTE





2.4 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



2.5 DEMANDAS RESPONDIDAS POR ASSUNTO/SUBASSUNTO

