



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria

TCE/TO

Exercício 2023 – 1º Semestre



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 1º semestre de 2023 (janeiro a junho).

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.

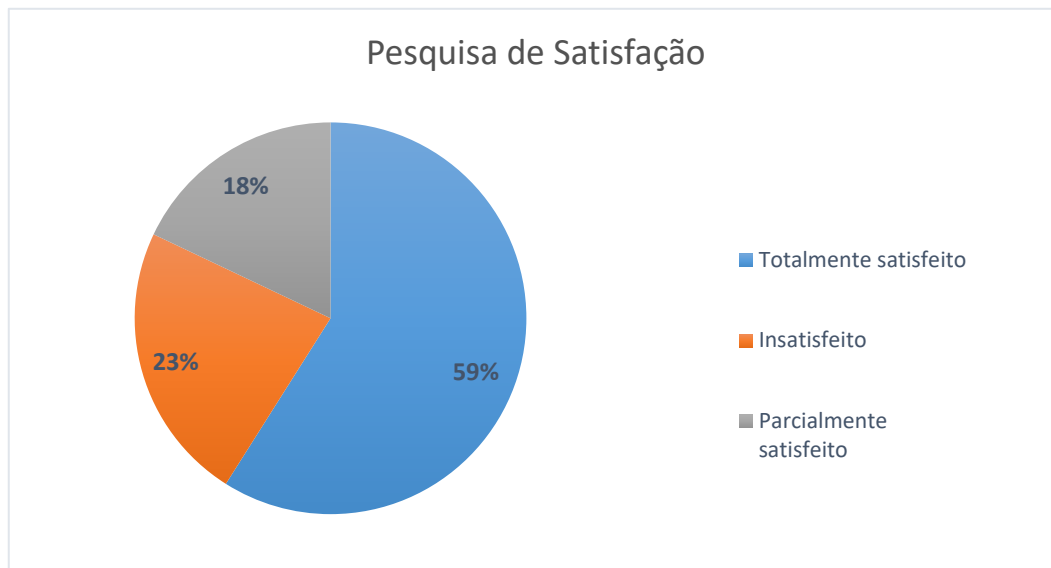
Conforme dados coletados do sistema, no 1º semestre de 2023, foram obtidas 39 avaliações do atendimento prestado pela Ouvidoria, das quais 23 foram totalmente satisfeitos, 7 parcialmente satisfeitos, 9 insatisfeitos.

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.

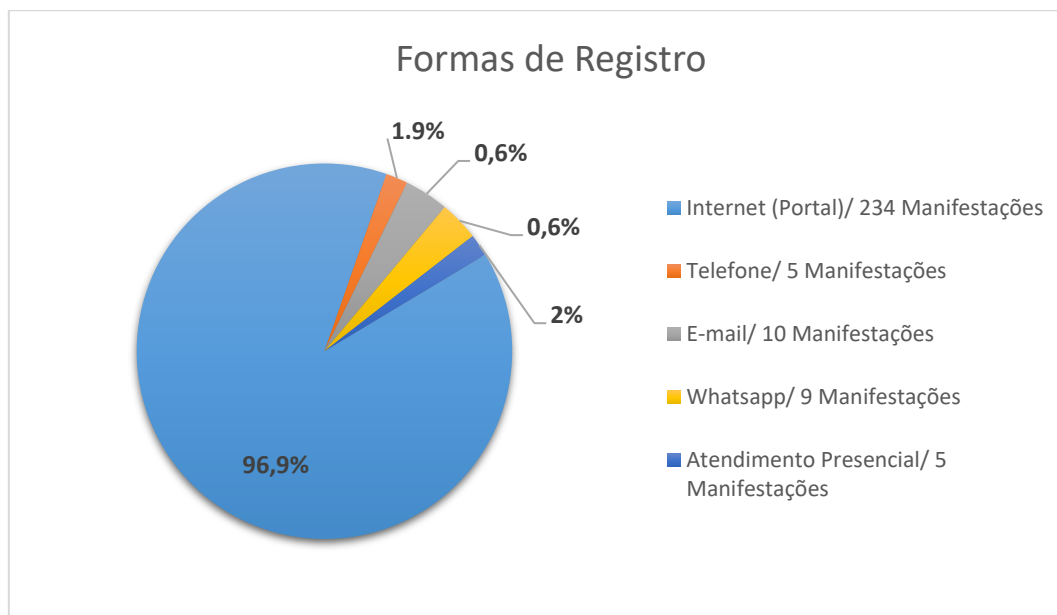


TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS

ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

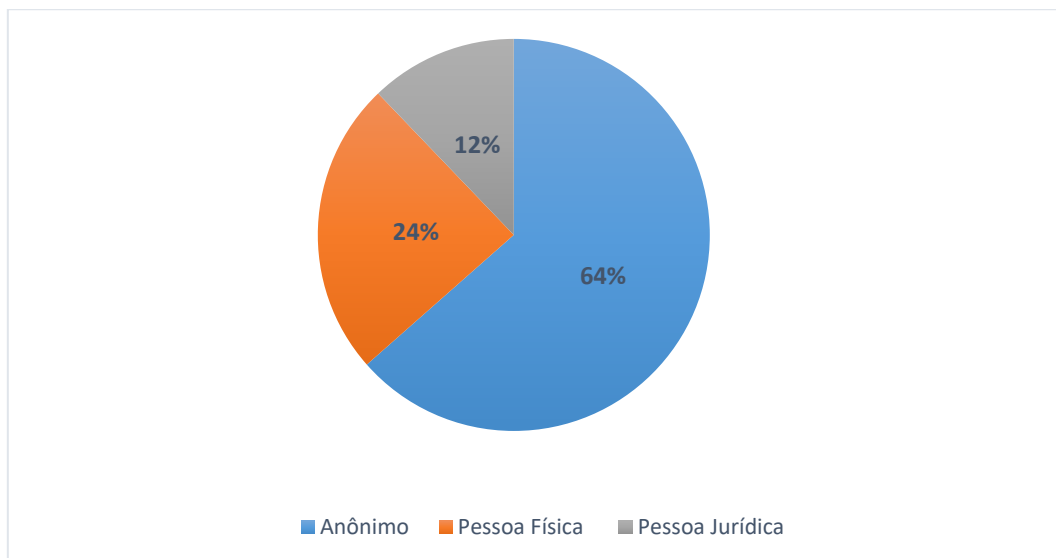


2.2 FORMAS DE CONTATO

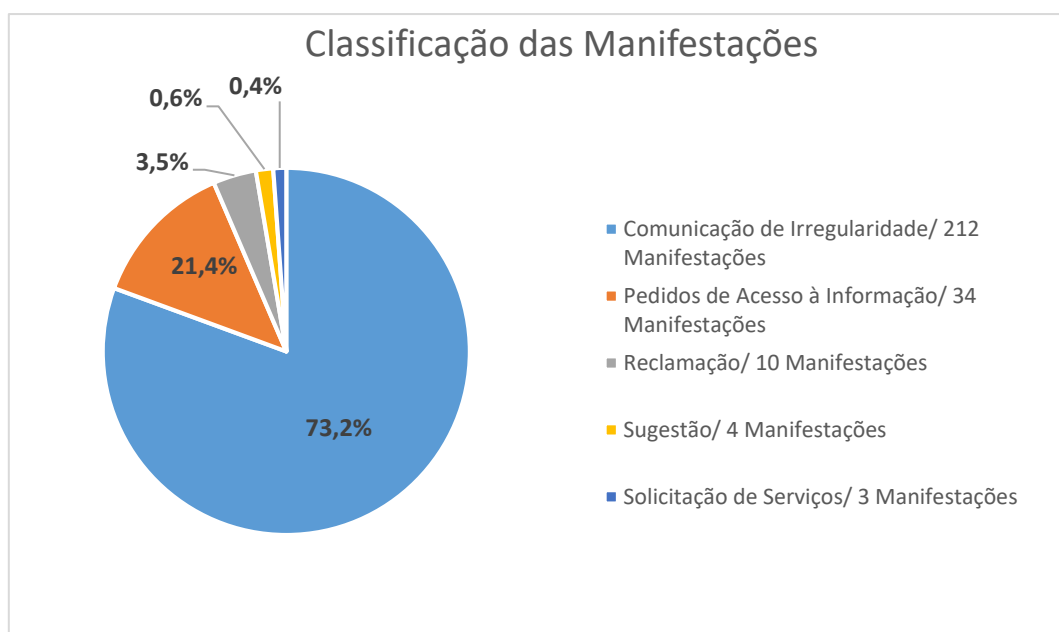




2.3 TIPO MANIFESTANTE



2.4 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS





TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
ASSISTÊNCIA DE OUVIDORIA

2.5 PRINCIPAIS ASSUNTOS

