

**Relatório da Pesquisa de Satisfação dos
Serviços de Ouvidoria do TCE/SC - 2020**

OUVIDORIA

**Pesquisa de Satisfação:
Exercício de 2020**



SUMÁRIO

2 - ESTATÍSTICAS	4
2.1 – Como tomou conhecimento da existência da Ouvidoria do TCE/SC	4
2.2 – Qual a sua relação com o TCE/SC	5
2.3 – Como avalia a facilidade e visibilidade de acesso à Ouvidoria através do portal do TCE/SC	6
2.4 – Como avalia os esclarecimentos para cadastramento de sua comunicação feitos no portal	7
2.5 – O que você acha das formas de contato disponibilizadas pela Ouvidoria do TCE/SC para efetuar sua comunicação (portal, e-mail, atendimento pessoal, carta e aplicativo)	8
2.6 – Como avalia a facilidade de preenchimento dos itens da comunicação	9
2.7 – Como avalia a clareza nas perguntas no preenchimento dos itens na comunicação	10
2.8 – Qual a sua avaliação do prazo de atendimento até a resposta final à sua comunicação	11
2.9 – Com relação a satisfação à resposta dada para sua comunicação, como você se sente	12
2.10 - Avalie a clareza e a objetividade da resposta a sua comunicação	13
2.11 - Como avalia o acompanhamento de sua comunicação após recebido o Código de Consulta na Internet	14
2.12 - Com relação ao tempo de resposta a sua comunicação foi	15
2.13 - Você utilizaria novamente o serviço de Ouvidoria do TCE/SC	16
2.14 - Recomendaria os serviços de Ouvidoria do TCE/SC para outros	17
2.15 - De maneira geral, qual o grau de satisfação com os serviços da Ouvidoria do TCE/SC	18
3 – CONCLUSÃO	19
4 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC	20



TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA

Ouvidoria

1 – INTRODUÇÃO

Com a implantação das Ouvidorias nos Tribunais de Contas e abertura desse espaço democrático e estratégico de comunicação com os cidadãos, os TC's desempenharam importante papel no retorno dos questionamentos advindos das comunicações efetuadas por meio dos diversos mecanismos de contato para que suas manifestações tomassem voz e fossem apuradas. A sociedade, nas suas mais diversas representações, é um braço fundamental de controle da atuação pública.

Com o objetivo de verificar a opinião pública a respeito das ferramentas disponibilizadas para manifestação, da clareza do retorno aos questionamentos, da compreensão das explicações e do preenchimento, entre outros pontos relacionados ao atendimento, o Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina elaborou um questionário com 15 perguntas que foi enviado por *e-mail* a todos os comunicantes de 2020. Sob o título "Pesquisa de Satisfação dos Serviços ofertados pela Ouvidoria", o questionário visou colher informações para aprimorar o atendimento do TCE/SC e os serviços prestados à sociedade.

Após a aplicação do questionário a 306 comunicantes, 143 (46,73%) responderam.

Na sequência são apresentados os resultados.

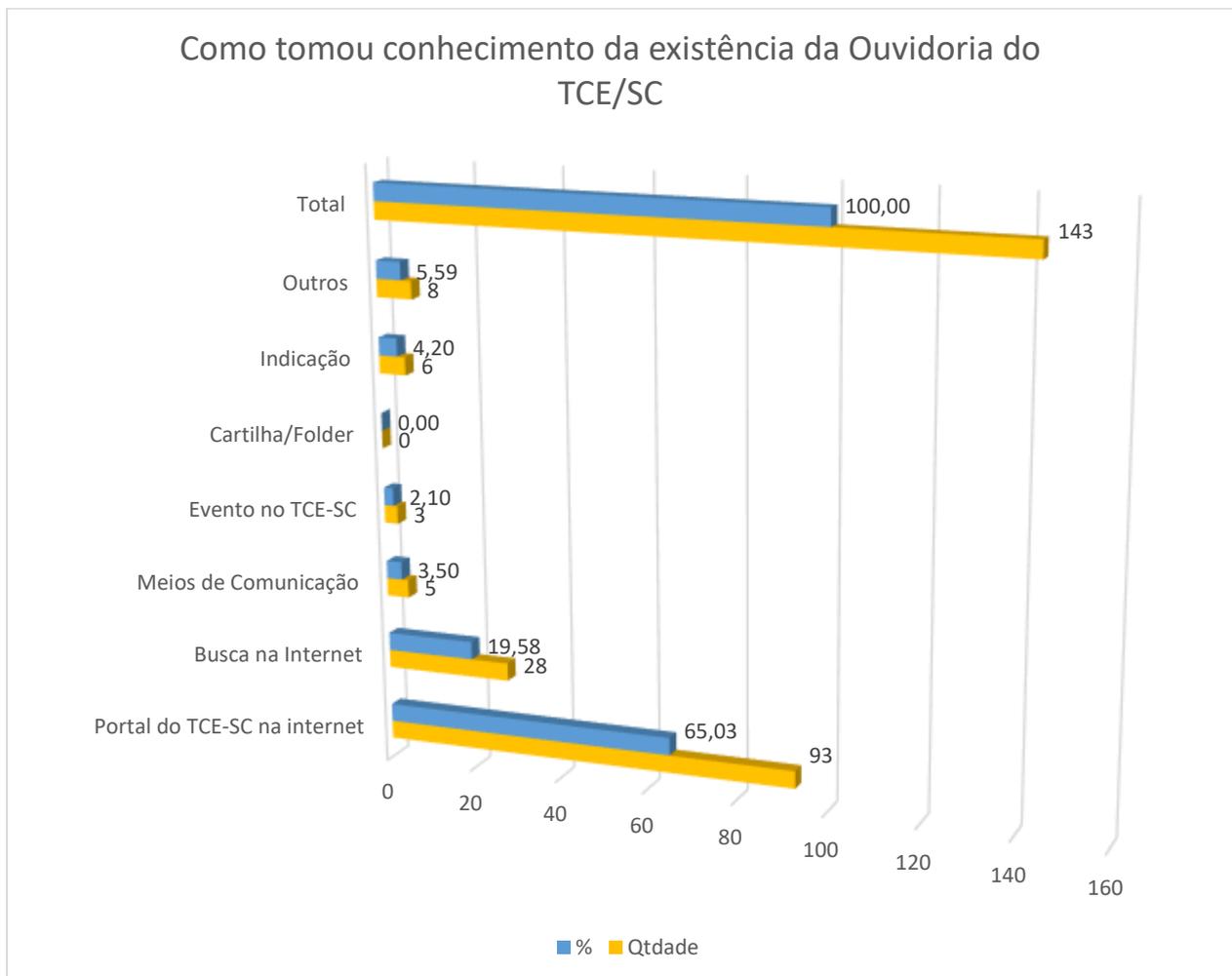
Importante salientar que o questionário foi enviado e reenviado inúmeras vezes para sensibilizar o comunicante da importância do preenchimento. Contudo, percebeu-se que nem todos, apesar de fornecerem *e-mail* para contato, acessam esse meio com frequência, ou até mesmo não acessam.



2 – ESTATÍSTICA

2.1 – Como tomou conhecimento da existência da Ouvidoria do TCE/SC?

65,03% dos usuários tomaram conhecimento por meio do Portal do TCE/SC, enquanto 19,58% dos usuários buscaram informações sobre a Ouvidoria em sites de busca.



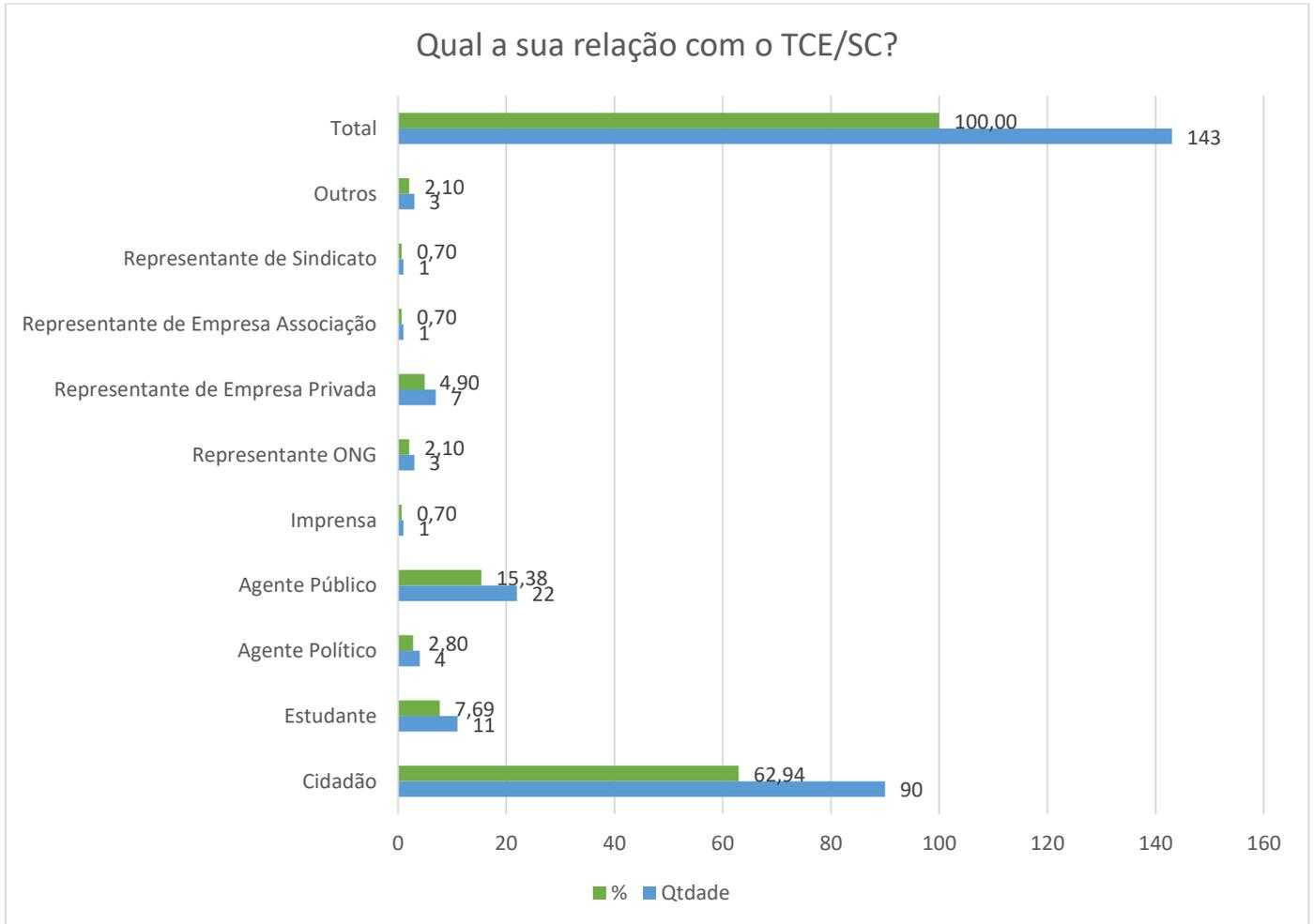


TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA

Ouvidoria

2.2 – Qual a sua relação com o TCE/SC?

62,94% dos que acessaram a Ouvidoria são cidadãos comuns e 15,38% são agentes públicos.



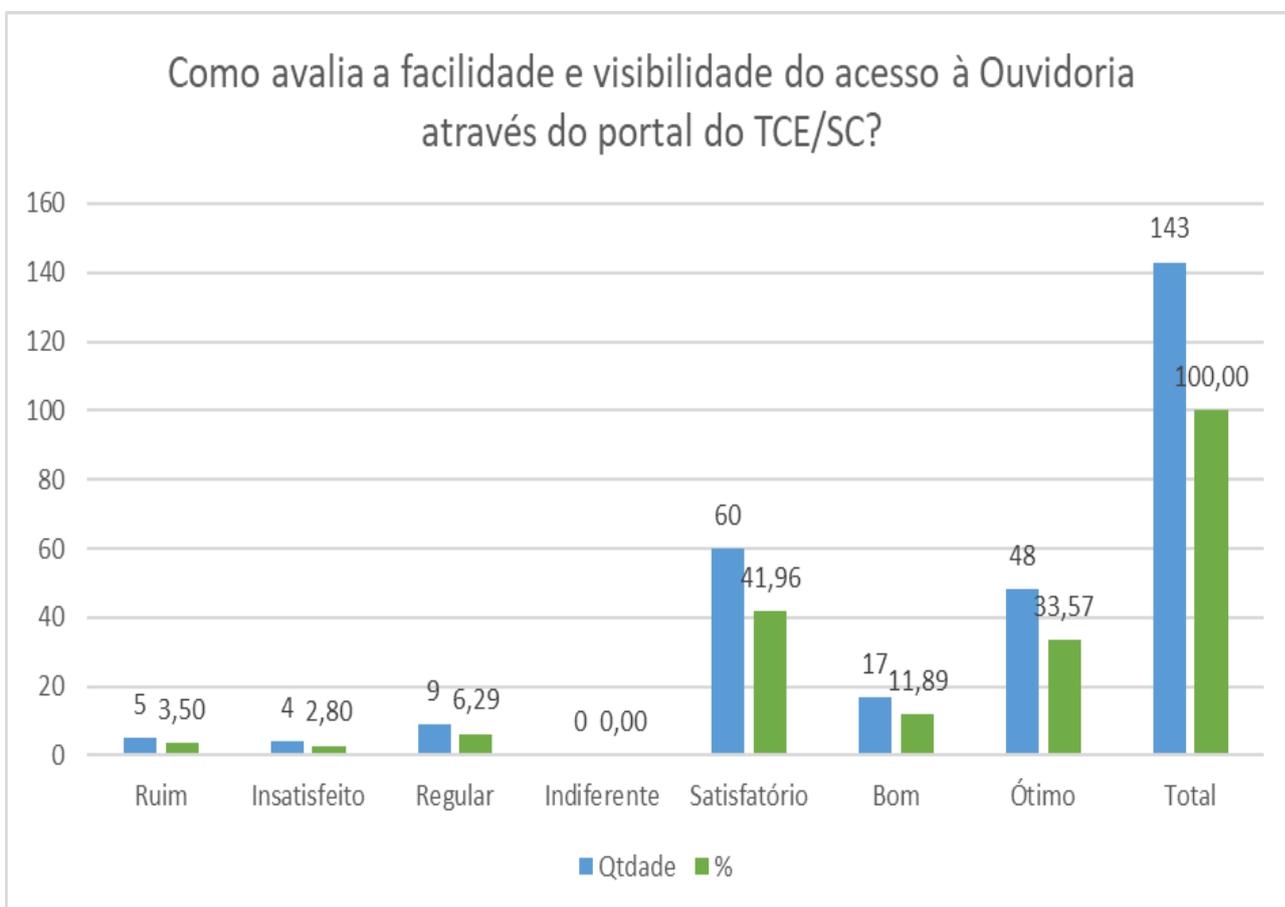


TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA

Ouvidoria

2.3 – Como avalia a facilidade e visibilidade de acesso à Ouvidoria através do Portal do TCE/SC?

Somando apenas as opções ótimo, satisfatório e bom, atingiu-se um percentual de 87,41%. Apenas 2,8% dos usuários manifestaram insatisfação com a facilidade e visibilidade de acesso à Ouvidoria por meio do portal.



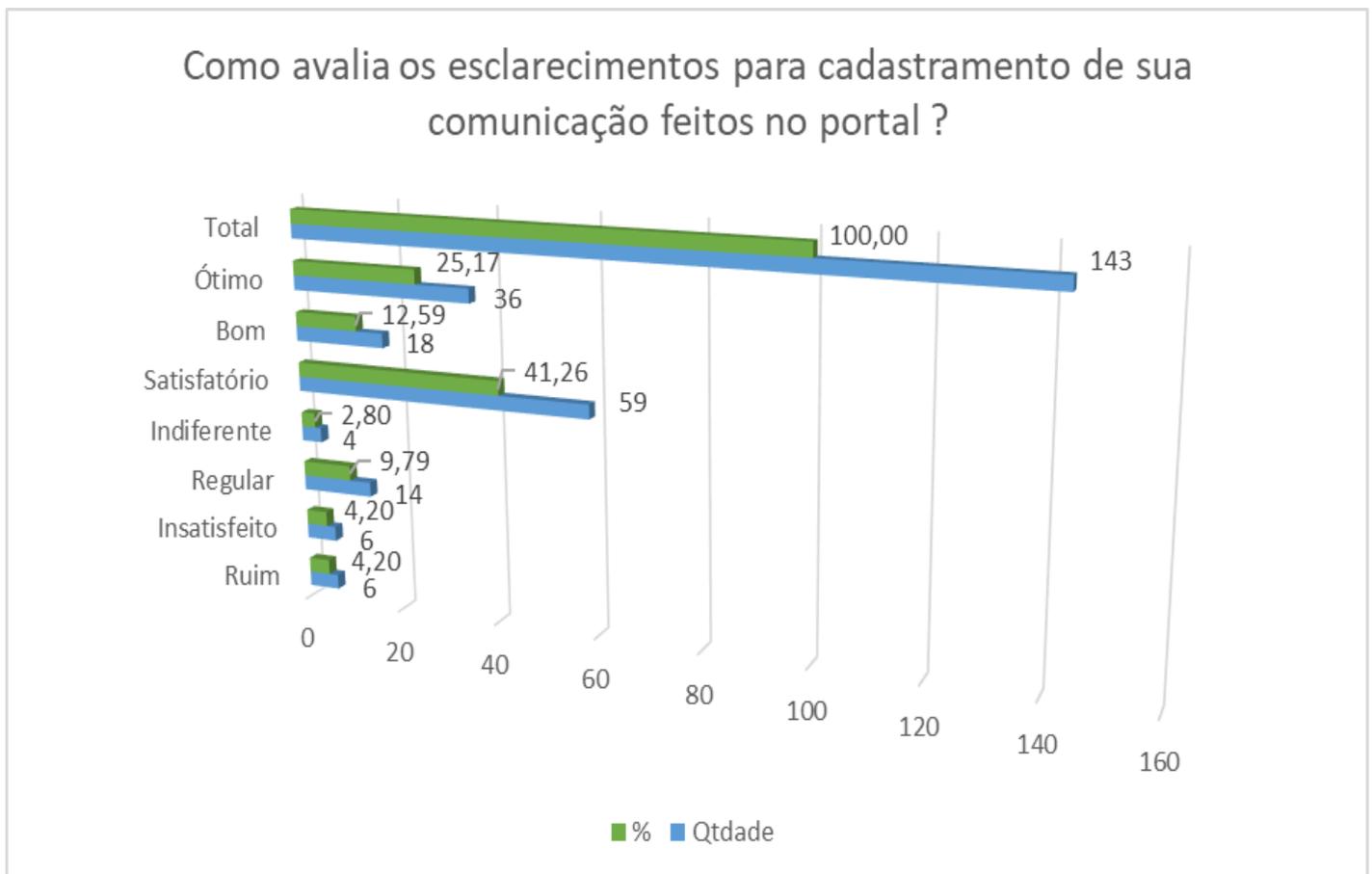


TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA

Ouvidoria

2.4 – Como avalia os esclarecimentos feitos no Portal, para cadastramento de sua comunicação?

Somando apenas as opções ótimo, satisfatório e bom, atinge-se um percentual de 79,02%. Apenas 4,2% dos usuários que participaram dessa avaliação ficou insatisfeito com os esclarecimentos para cadastramento de suas comunicações.



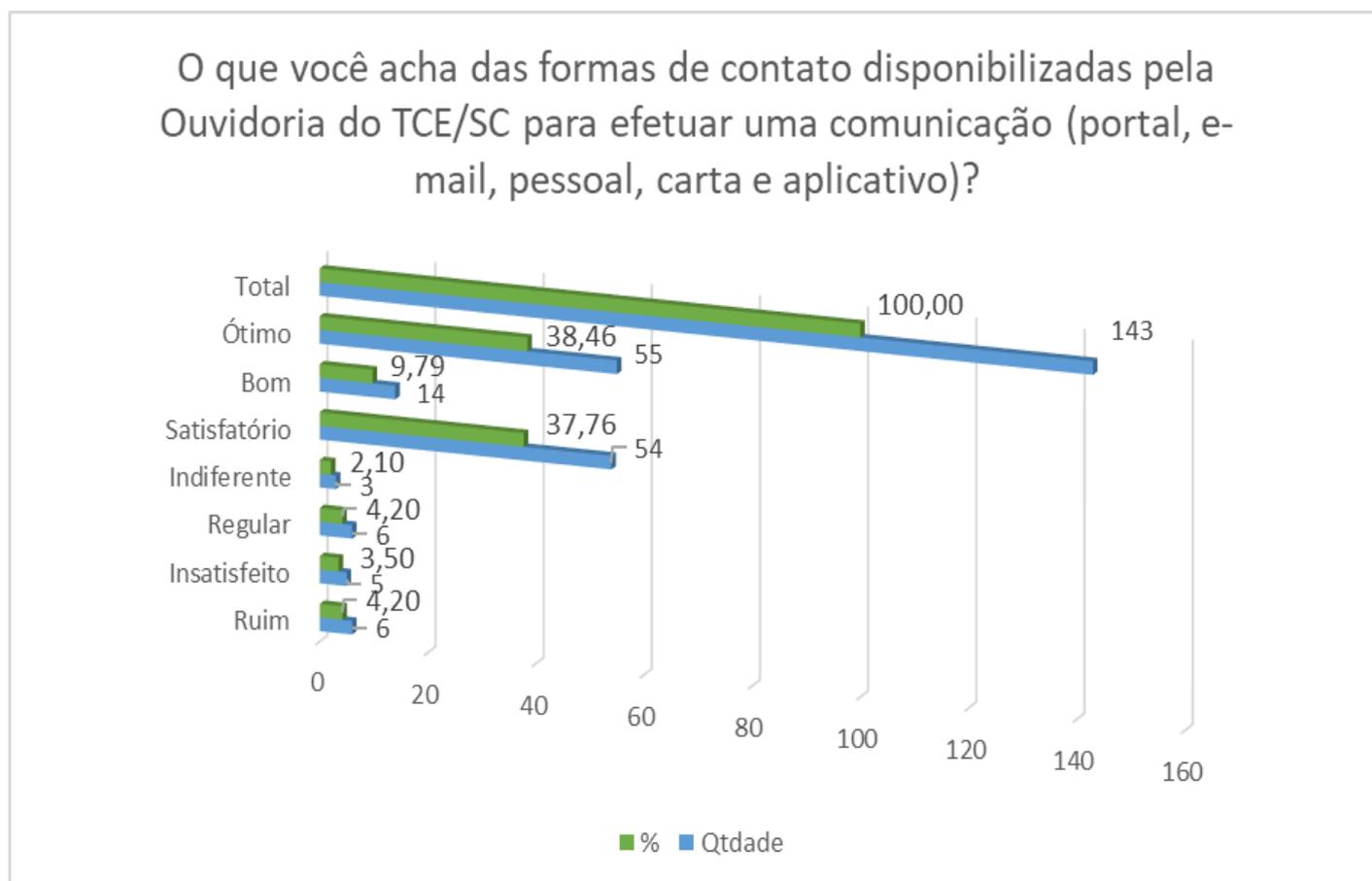


TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA

Ouvidoria

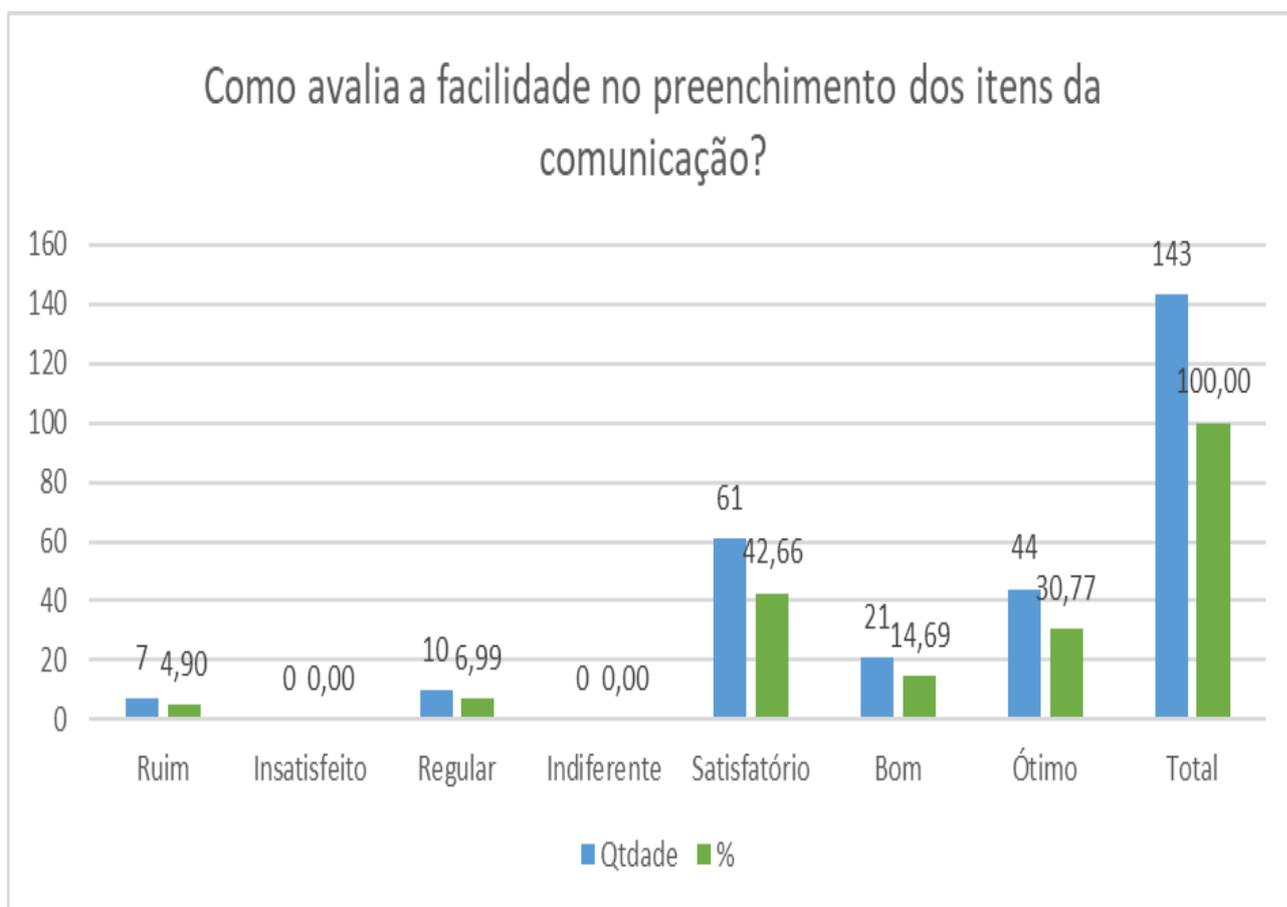
2.5 – O que você acha das formas de contato disponibilizadas pela Ouvidoria do TCE/SC para efetuar sua comunicação (Portal, e-mail, atendimento pessoal, carta e aplicativo)?

Somando apenas as opções ótimo, satisfatório e bom, atinge-se um percentual de 86,01%. Apenas 2,1% dos usuários que participaram desta avaliação estão insatisfeitos com as formas de contato oferecidas pela Ouvidoria.



2.6 – Como avalia a facilidade de preenchimento dos itens da comunicação?

Somando apenas as opções ótimo, satisfatório e bom, atinge-se um percentual de 88,11%. Apenas 6,9% dos usuários consideraram regulares as facilidades de preenchimento dos itens da comunicação, sendo que não houve insatisfeitos para esse quesito.



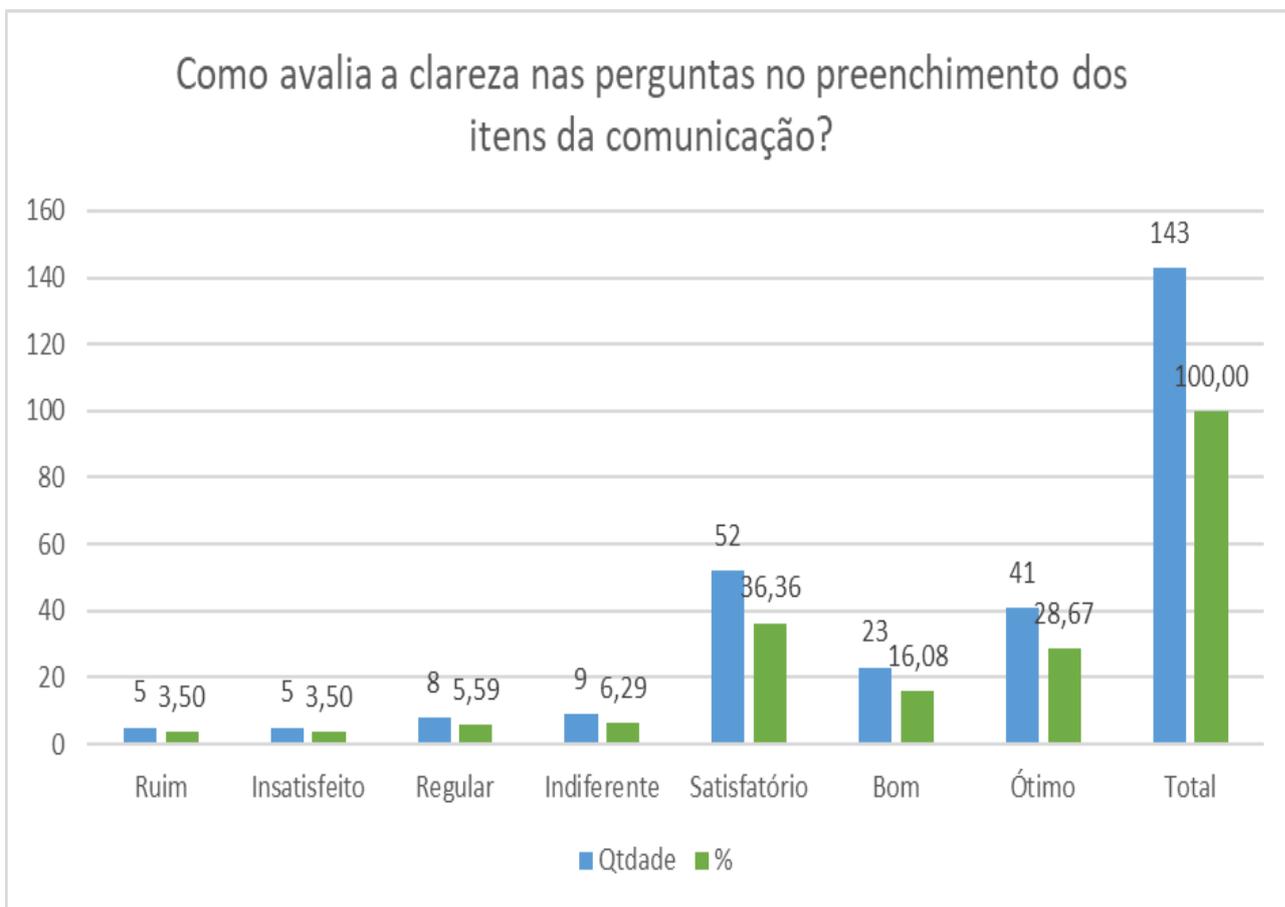


TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA

Ouvidoria

2.7 – Como avalia a clareza nas perguntas no preenchimento dos itens na comunicação?

Somando apenas as opções ótimo, satisfatório e bom, atinge-se um percentual de 81,12%. Apenas 3,5% dos usuários ficaram insatisfeitos com relação à clareza das perguntas no preenchimento dos itens da comunicação.



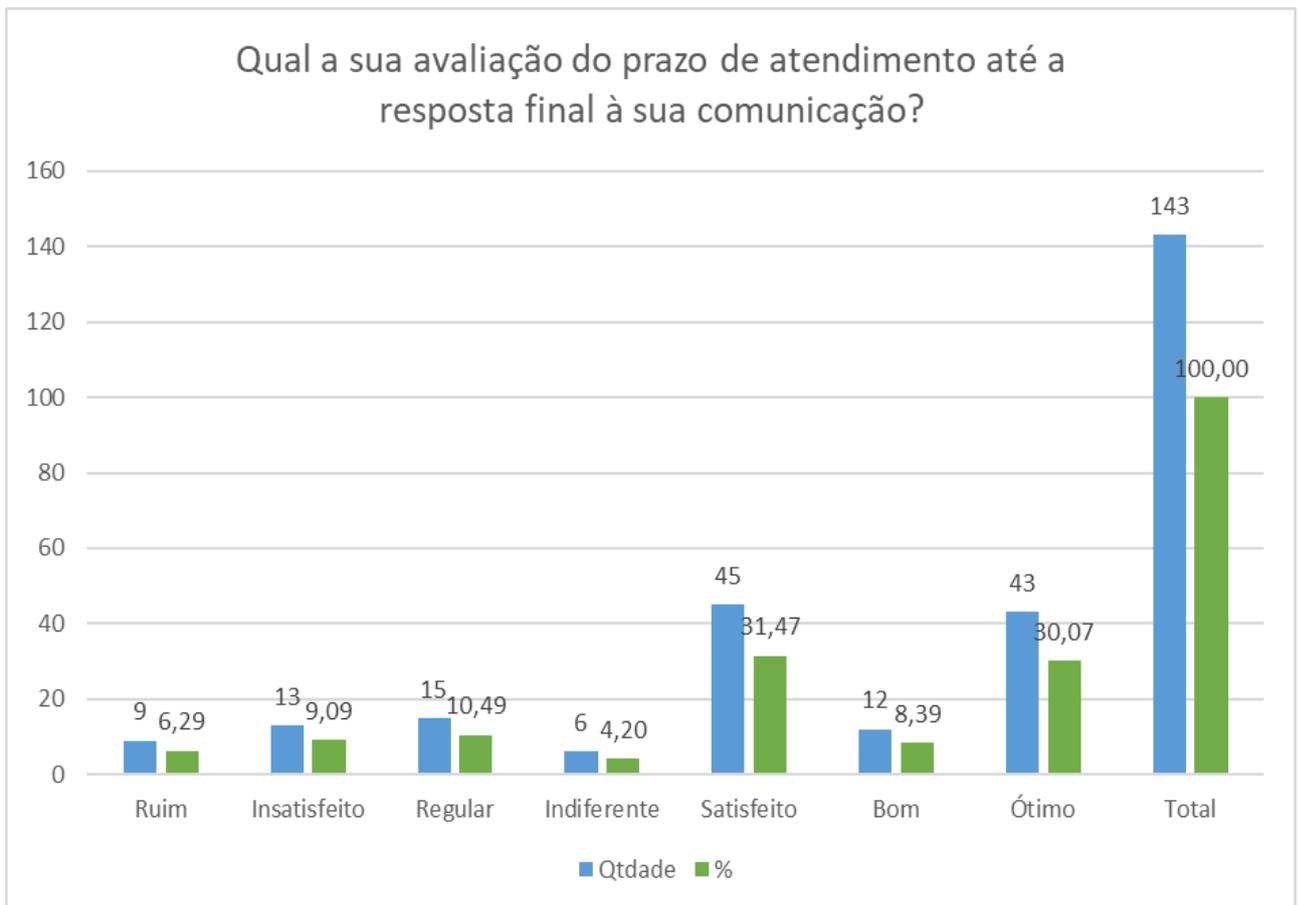


TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA

Ouvidoria

2.8 – Qual a sua avaliação do prazo de atendimento até a resposta final à sua comunicação?

Somando apenas as opções ótimo, satisfatório e bom, atinge-se um percentual de 69,93%. Contudo, 9% dos usuários que responderam essa avaliação disseram estar insatisfeitos com relação ao prazo de atendimento final das comunicações.



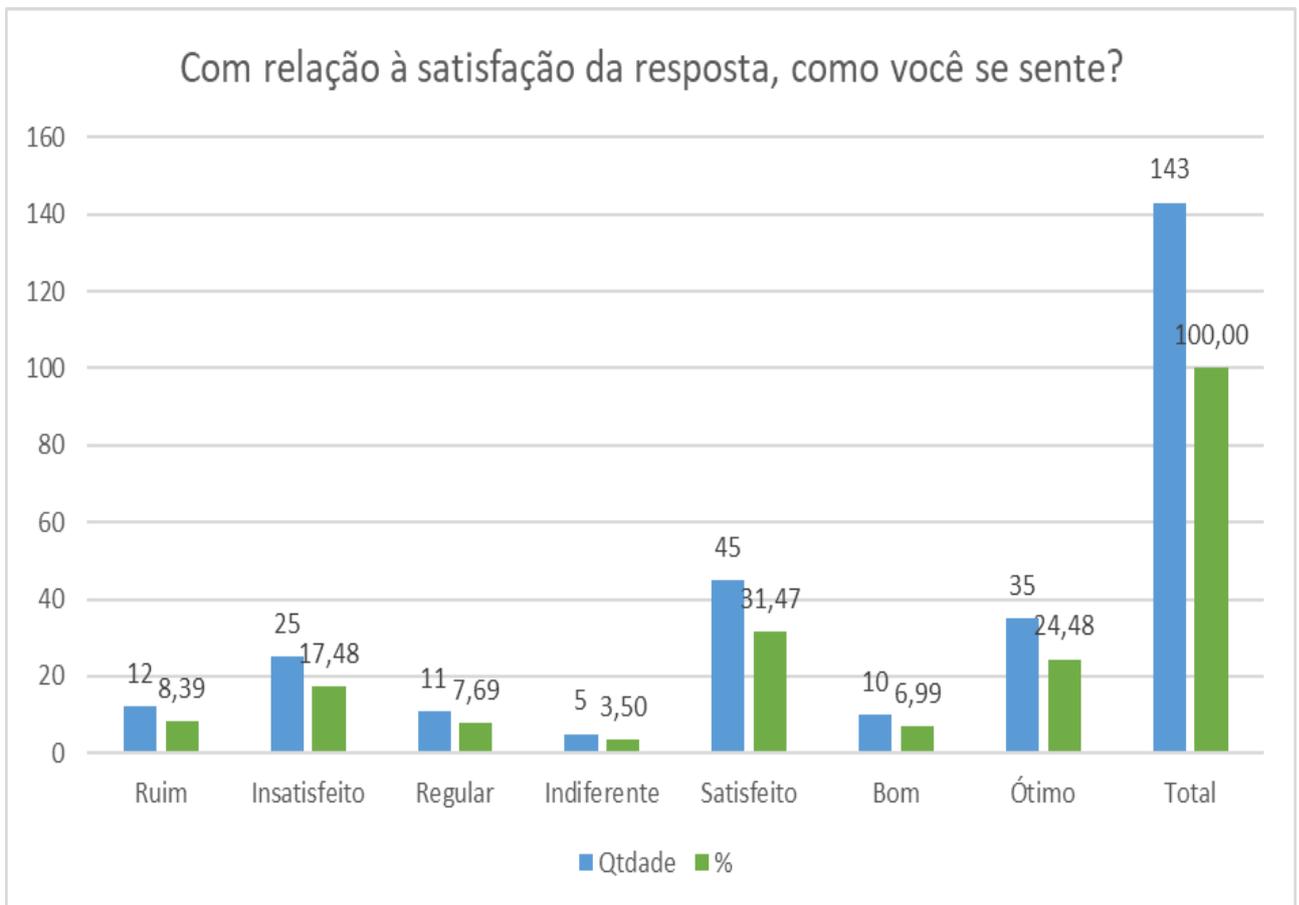


TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA

Ouvidoria

2.9 – Com relação à satisfação da resposta dada para sua comunicação, como você se sente?

Somando apenas as opções ótimo, satisfatório e bom, atinge-se um percentual de 62,94%. Registrou-se uma insatisfação de 17,4% dos usuários quanto às respostas dadas às suas comunicações.



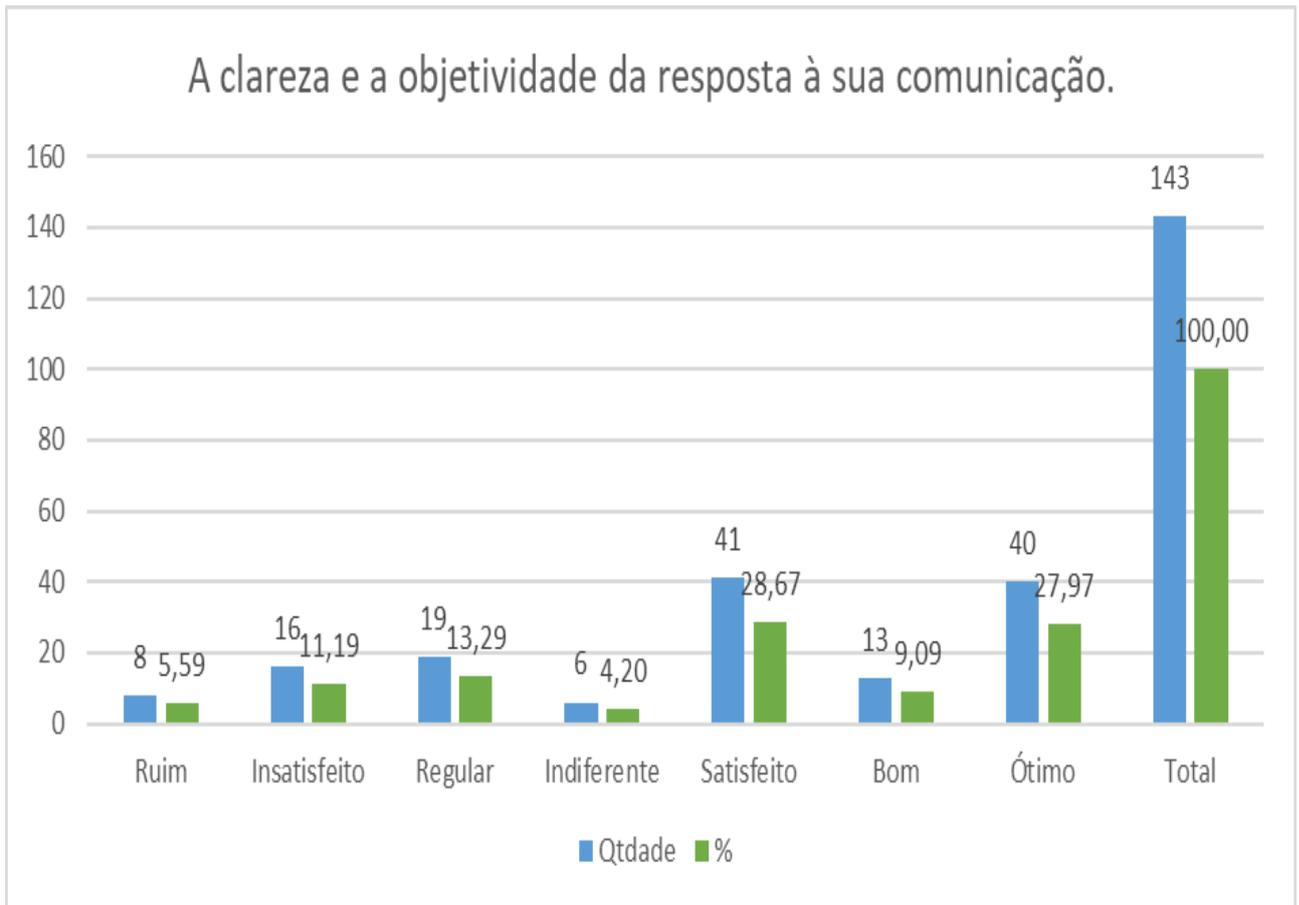


TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA

Ouvidoria

2.10 – Avalie a clareza e a objetividade da resposta à sua comunicação.

Somando apenas as opções ótimo, satisfatório e bom, atinge-se um percentual de 65,73%. Porém, 11,1% avaliaram estar insatisfeitos com a clareza e objetividade das respostas recebidas do Tribunal às suas comunicações.

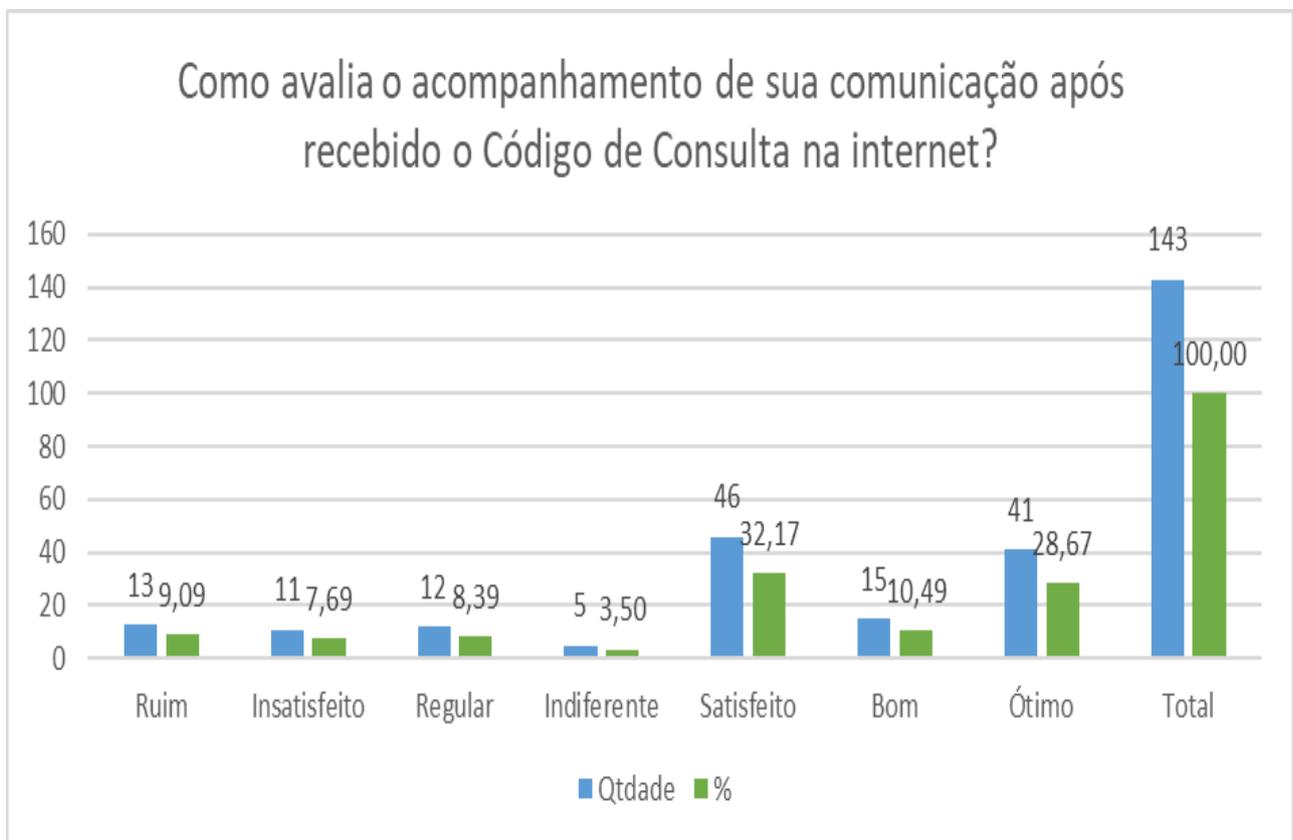




TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA Ouvidoria

2.11 – Como avalia o acompanhamento de sua comunicação após recebido o Código de Consulta na Internet?

Somando apenas as opções ótimo, satisfatório e bom, atinge-se um percentual de 71,33%. Entretanto, 7,6% dos usuários manifestaram insatisfação com o acompanhamento de sua comunicação após recebido do sistema o código de consulta recebido.



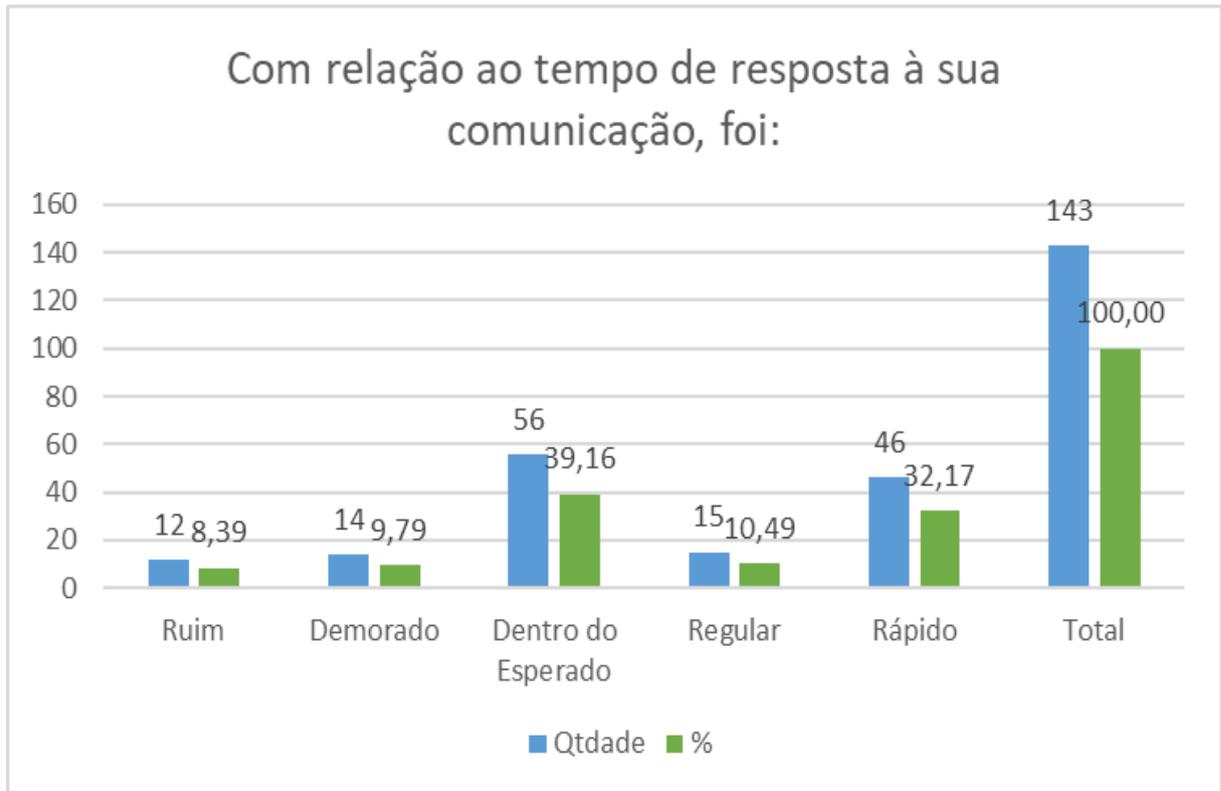


TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA

Ouvidoria

2.12 – Com relação ao tempo de resposta à sua comunicação, foi:

Somando apenas as opções rápido e dentro do esperado, atinge-se um percentual de 71,33%. O atendimento foi considerado demorado por 9,7% dos respondentes.

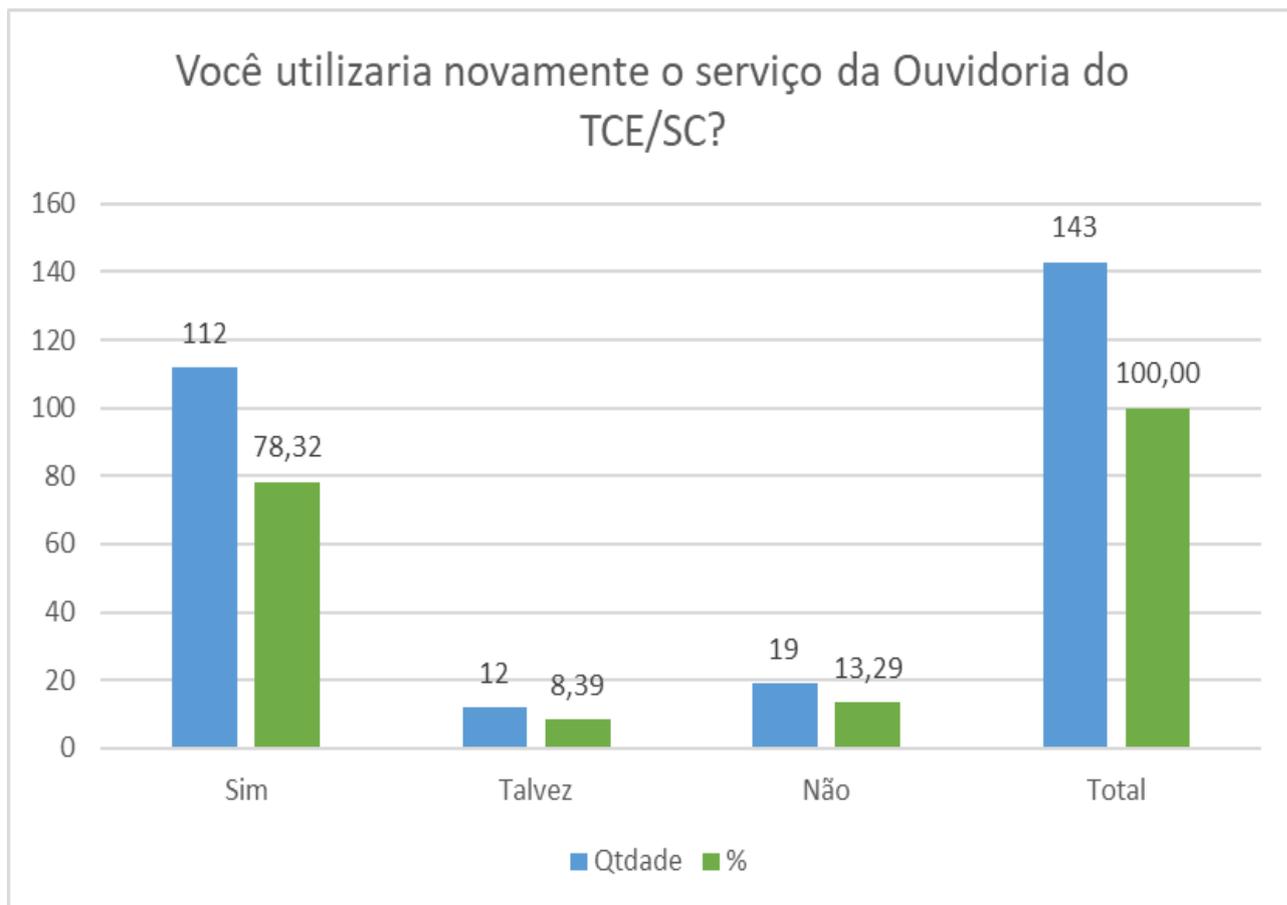




TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA Ouvidoria

2.13 – Você utilizaria novamente o serviço de Ouvidoria do TCE/SC?

78,3% dos usuários responderam que utilizariam novamente os serviços da Ouvidoria, 8,3% talvez utilizariam e 13,2% não voltariam a utilizar os serviços da Ouvidoria.

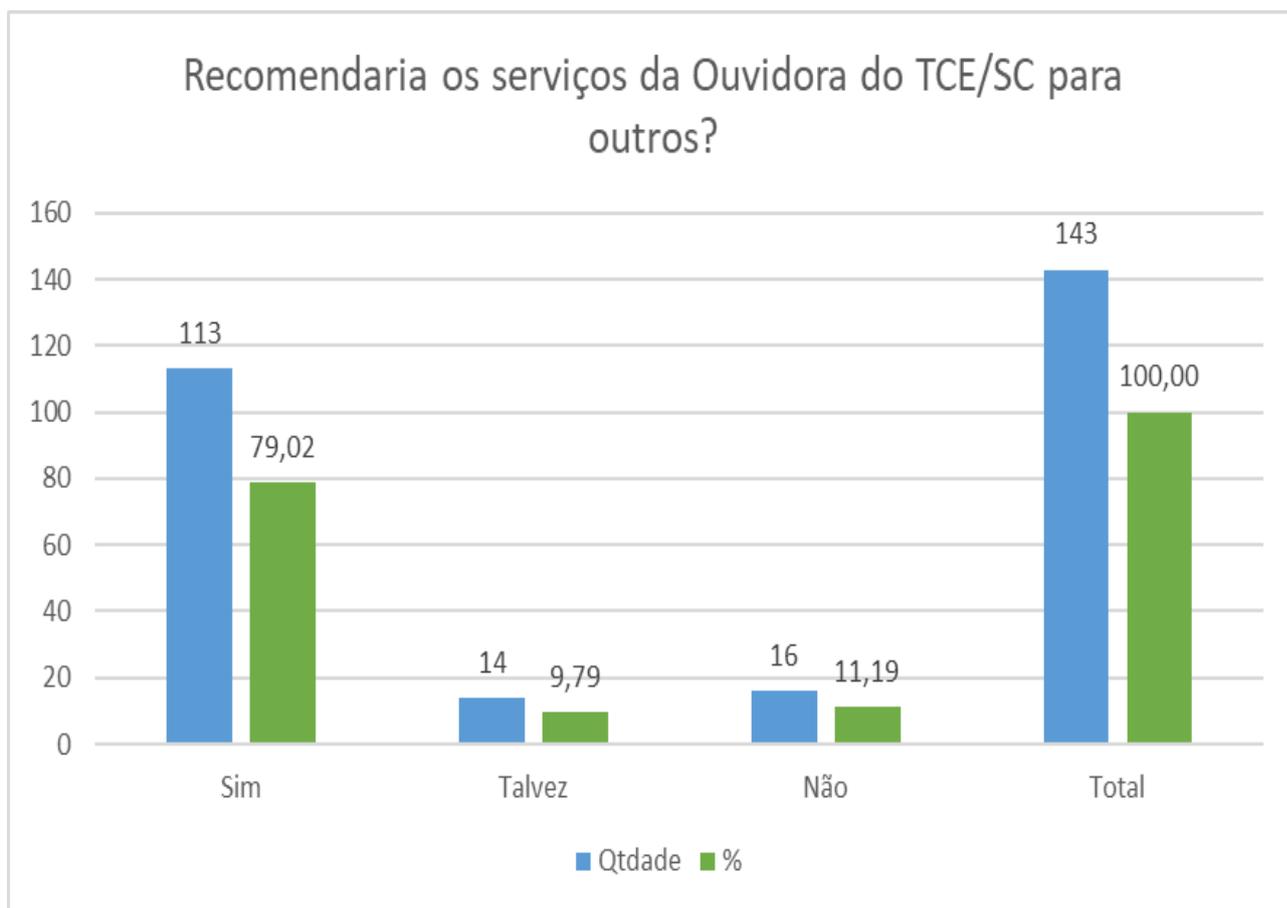




TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA Ouvidoria

2.14 – Recomendaria os serviços de Ouvidoria do TCE/SC para outros?

79,02% dos usuários que responderam que recomendariam os serviços da Ouvidoria, enquanto que 11,1% não recomendariam.



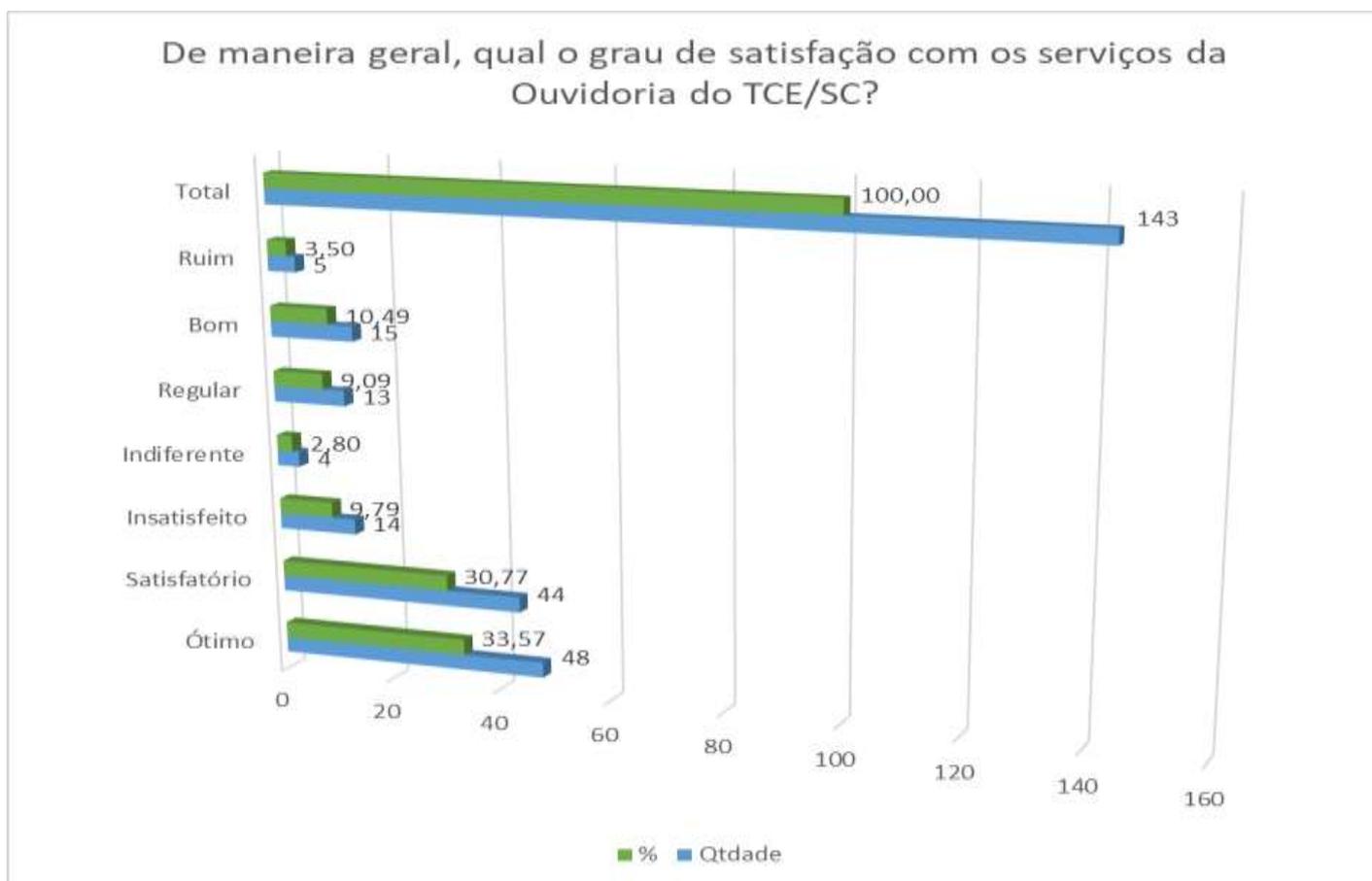


TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA

Ouvidoria

2.15 – De maneira geral, qual o grau de satisfação com os serviços da Ouvidoria do TCE/SC?

Somando apenas as opções ótimo, satisfatório e bom, atinge-se um percentual de 74,83%. O percentual de usuários insatisfeitos é de 9,7%.





TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA

Ouvidoria

3 – CONCLUSÃO

Por meio das respostas, verificamos que a Ouvidoria do TCE/SC está alcançando os objetivos propostos de bem atender a sociedade, no intuito de estreitar nossos canais com toda a estrutura do Tribunal de Contas, de modo a facilitar a comunicação com as diversas áreas de atuação. Contudo, em vários quesitos necessitamos aperfeiçoar nossas rotinas, a fim de proporcionar maior satisfação dos usuários com o trabalho da Ouvidoria do Tribunal de Contas.



TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA

Ouvidoria

4 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC

Integrantes:

Paulo César Salum – Auditor Fiscal de Controle Externo / Coordenador Técnico

José Rui de Souza – Auditor Fiscal de Controle Externo

João Sérgio Santana – Auditor Fiscal de Controle Externo

Hilário Noldin Filho – Auditor Fiscal de Controle Externo

Luiz Augusto Luz Faísca – à disposição do TCE/SC

Vanessa Ghex – secretária (Terceirizada)

Telefone: (48) 3221-3610

WhatsApp – (48) 98482-6854

Local: 1º Andar do Bloco A do TCE/SC

E-mail: ouvidoria@tcesc.tc.br / sic@tcesc.tc.br

Supervisor:

Conselheiro César Filomeno Fontes