

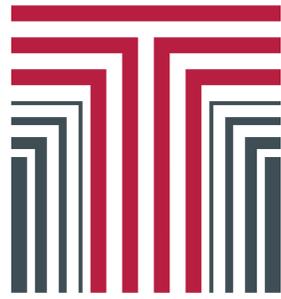
TCE·SC

Pesquisa de
Satisfação

– 2021 –

OUVIDORIA

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



TRIBUNAL
DE CONTAS
DE SANTA
CATARINA

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

– 2021 –



S U M Á R I O

1 – INTRODUÇÃO

4

2 – A PESQUISA

4

3 – RESULTADOS OBTIDOS

5

4 – CONSIDERAÇÕES

8

5 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC

9

6 – ANEXO I

10



1 INTRODUÇÃO

Em observância ao contido no inciso X do artigo 4º da Resolução TC 28/2008, de 30 de julho de 2008, apresentamos o segundo relatório sobre a pesquisa de opinião sobre os trabalhos da Ouvidoria do TCE/SC, abrangendo o exercício de 2021.

A presente pesquisa de opinião, referente ao décimo primeiro ano dos trabalhos da Ouvidoria, tem o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos cidadãos que procuram o Tribunal de Contas de Santa Catarina – por meio da Ouvidoria – quanto aos aspectos de acesso e facilidade de operação, e da qualidade dos serviços e da resposta final às demandas, com o propósito de subsidiar ações de melhoria desses serviços.

2 A PESQUISA

Foi utilizado como instrumento de coleta das opiniões um questionário estruturado, enviado eletronicamente após a resposta final da Ouvidoria a cada uma das comunicações de pessoas físicas cadastradas a partir do primeiro mês de 2021, bem como às anteriores, respondidas a partir dessa época, mediante abordagem em forma de convite a todos que disponibilizaram e-mail para contato.

O questionário contém nove questões objetivas acerca dos serviços prestados, mas possibilita que ao final de cada item sejam tecidos comentários livres sobre o que se questiona, bem como que sejam formulados outros comentários e sugestões pelos pesquisados.

Foram respondidos 175 questionários de forma total, de 371 convites enviados, atingindo-se um percentual de participação da ordem de 47,17%.

Os resultados estatísticos apurados a partir das respostas a cada uma das nove perguntas integram o Anexo 1.

3 RESULTADOS OBTIDOS

Dentre as respostas enviadas para a “Questão 1”, 102 usuários informaram ter tomado **conhecimento da existência da Ouvidoria** por meio do portal do TCE/SC na internet, 32 por mecanismos de busca na internet, 2 em eventos do TCE/SC, 8 por indicação de outras pessoas e nenhum por meio de folder ou cartaz da Ouvidoria, além de 14 por outros meios.

Quanto ao **relacionamento com o TCE/SC**, objeto da “Questão 2”, as manifestações originaram-se primordialmente por cidadãos (84), seguidos por Agente Público (38), representantes de empresas privadas (15), estudantes (11), agentes políticos (7), representantes de ONGs (1) e outros (1).

No que se refere às **formas de contato** à Ouvidoria no portal do TCE/SC (“Questão 3”), cerca de 75,46% dos participantes da pesquisa que responderam essa pergunta consideram-na “ótima” ou “satisfatória”.

Comentários em destaque:

Na maioria das vezes que contactei obtive uma resposta.

- O vocabulário usado foge um pouco da rotina do cidadão comum.
- A exigência dos anexos a serem enviados apenas em formato PDF dificulta a comunicação.
- Sempre fui atendido nos meus pleitos, sejam de informações ou mesmo de denúncias.
- A exigência dos anexos a serem enviados apenas em formato PDF dificulta a comunicação.
- Acho que o sistema/formato de inserção de texto para uma denúncia possui alguns erros. Ao inserirmos alguns caracteres especiais como aspas (“...”), asteriscos (*) ou mesmo palavras em itálico, essas são aceitas na sua inserção.
- De um modo geral, não deixa a desejar.

Quanto à **facilidade de preenchimento** do espaço da Ouvidoria no portal do TCE/SC (“Questão 4”), 88,40% dos participantes opinaram como “Ótimo”, “Satisfatório” ou “Bom”. Cerca de 4,31% consideram “insatisfeito”, “indiferente” ou “ruim”.

Comentários em destaque:

- A Ouvidoria é excelente em todos .
- É preciso que tudo seja direcionado e facilitado para que uma pessoa leiga nessa área consiga se comunicar sem ter dificuldades.
- Perfeito. Contém bastante objetividade.
- Muito difícil de baixar os documentos.

Sobre as **formas de contato** com a Ouvidoria (“Questão 5”), 64,20% utilizam o “e-mail”, 22,84% Whatsapp, 11,73% “Portal” e 1,24% usaram “carta” ou “aplicativo”.

Comentários em destaque:

- Infelizmente, com a Covid-19, mas o presencial sempre é o melhor canal, nada supera a interação pessoal.
- E-mail facilita a comunicação.
- Hoje uma das formais mais fáceis e popularmente usada é o WhatsApp.

Em relação ao **acompanhamento de sua comunicação** até a resposta final (“Questão 6”), 73,45% consideraram que sua demanda foi atendida de forma “rápida” ou “dentro do esperado”. Outros 12,97% avaliaram a resposta do TCE como “demorado” ou “regular”.

Comentários em destaque:

- Depois que meu amigo protocolou a denúncia, em 10 dias obtivemos resposta. Achei bastante rápido e satisfatório.
- Muito ruim, tanto é que nem sei se obtive algum retorno da minha denúncia.
- Extremamente rápido. E agradeço muito pela tempestividade e pelo trabalho desempenhado, embora tenha faltado clareza, objetividade e a finalidade da solicitação de acesso à informação não tenha sido, em sua totalidade, cumprida.
- Já foi o melhor do país, registra-se que desde que o portal mudou não dá mais acesso ao cidadão, à imprensa e a qualquer interessado em acompanhar os manifestos ofertados.
- Acho que os prazos estão dentro da normalidade.

Em geral, ressalta-se a agilidade de atendimento dos serviços da Ouvidoria. É notável, também, que a maioria dos casos de insatisfação com relação ao prazo de atendimento se refere a situações em que a comunicação foi encaminhada para a área técnica responsável para a respectiva análise investigativa, não estando a resposta final sob atribuição da própria Ouvidoria, órgão relativo ao presente relatório.

No que se refere a **prazo de atendimento** final dado para a sua comunicação (“Questão 7”), 69,56% dos participantes anotaram “Ótimo”, “satisfeito” ou “bom” e 13,66% ficaram “insatisfeitos” ou acharam “ruim”.

Comentários em destaque:

- Sempre obtive retorno quase que imediato ou, mais tardar, dias depois.
- Como todo órgão público, até os fiscalizadores, muito lento. Ao invés dos organismos fiscalizadores realizarem seu serviço de fiscalização com todos os mecanismos que possuem, querem que nós, cidadãos, façamos a investigação e entreguemos tudo finalizado.
- Percebe-se muito empenho em responder ao cidadão. O retorno ocorreu em um prazo excelente e nesse quesito parabênize demais a equipe.
- Apenas fui informado que receberam, mas não tive outra notícia.

Novamente, destaca-se que a maioria dos casos de insatisfação diz respeito à demora ou a ainda não haver resposta para comunicações que foram encaminhadas a órgãos técnicos específicos, o que demanda, em muitos casos, análise investigativa, podendo ocasionar um tempo maior.

Quanto à questão 8, onde indagamos se **utilizaria novamente o serviço de Ouvidoria** com os serviços da Ouvidoria do TCE/SC, obtivemos 78,88% de “sim”, 6,83% de “não” e 13,04% de “talvez”.

Comentários em destaque:

- Precisa muito utilizar este canal, pois o cidadão precisa participar mais na ação de controle social.
- Com toda a certeza! Inclusive, devo solicitar novamente acesso à informação pretendida anteriormente. Pois acredito muito no aperfeiçoamento contínuo da prestação dos serviços prestados por essa Corte de Contas.
- Por mais que não seja satisfatório, é um dos únicos caminhos que temos para tentar resolver problemas referentes a processos licitatórios.
- Se for para demorar tanto tempo, nem vejo vantagem.
- Uma das formas mais fáceis para acessar todo o TCE.

Quanto à questão 9, em que indagamos o **grau de satisfação geral** com os serviços da Ouvidoria do TCE/SC, obtivemos 77,02% de opiniões “ótimo”, “satisfeito” e “bom” contra 11,8% de manifestantes que acharam “insatisfeito” e “ruim”. Outros 9,31% opinaram como “indiferente” ou “regular”.

Comentários em destaque:

- A resposta foi rápida, mas peca por não informar o usuário dos desdobramentos da denúncia.
- Muito a ser melhorado. Muita sofisticação, pouco resultado prático.
- Único órgão público no Estado de Santa Catarina que funciona, tudo que levei ao conhecimento do Tribunal foram tomadas as dúvidas ações
- Satisfeito pela presteza, agilidade e tempestividade.
- Sem resposta até hoje.
- A resposta foi rápida, mas peca por não informar o usuário dos desdobramentos da denúncia.

4 CONSIDERAÇÕES

A Ouvidoria do TCE/SC objetiva garantir aos cidadãos o acesso a um mecanismo institucional que lhes assegure o direito de exigir a prestação de um serviço público eficiente e responsável, contribuindo para que o trabalho desenvolvido na Instituição possa se constituir em um instrumento essencial para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento dos serviços públicos, por meio da participação popular.

Nossa percepção, a partir das respostas recebidas nesse período de aplicação da pesquisa, é de que estamos no caminho certo. Contudo, observamos a necessidade de uma contínua aproximação da Ouvidoria com as demais unidades do TCE/SC, a fim de buscar diminuir o tempo de resposta e acuidade das respostas às comunicações, aumentando, assim, o grau de satisfação dos cidadãos, hoje na casa de 77% entre satisfação “ótima”, “satisfeitos” e “bom”.

É indispensável que a boa vontade, a dedicação, a responsabilidade e o comprometimento das áreas técnicas com a Ouvidoria sejam constantemente assegurados e respaldados, para que ela, em nome do TCE/SC, possa manter o atendimento aos cidadãos, com precisão e agilidade, elevando, assim, o conceito do órgão perante toda a sociedade.

5 EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC

INTEGRANTES

Paulo César Salum – AFCE / Coordenador Técnico

José Rui de Souza – AFCE

João Sérgio Santana – AFCE

Hilário Noldin Filho – AFCE

Vanessa Ghex – Secretária (Terceirizada)

TELEFONE

(48) 3221-3610

WHATSAPP

(48) 98482-6854

LOCAL

1º Andar do Bloco A do TCE/SC ao lado da DMU

E-MAILS

ouvidoria@tcesc.tc.br / sic@tcesc.tc.br

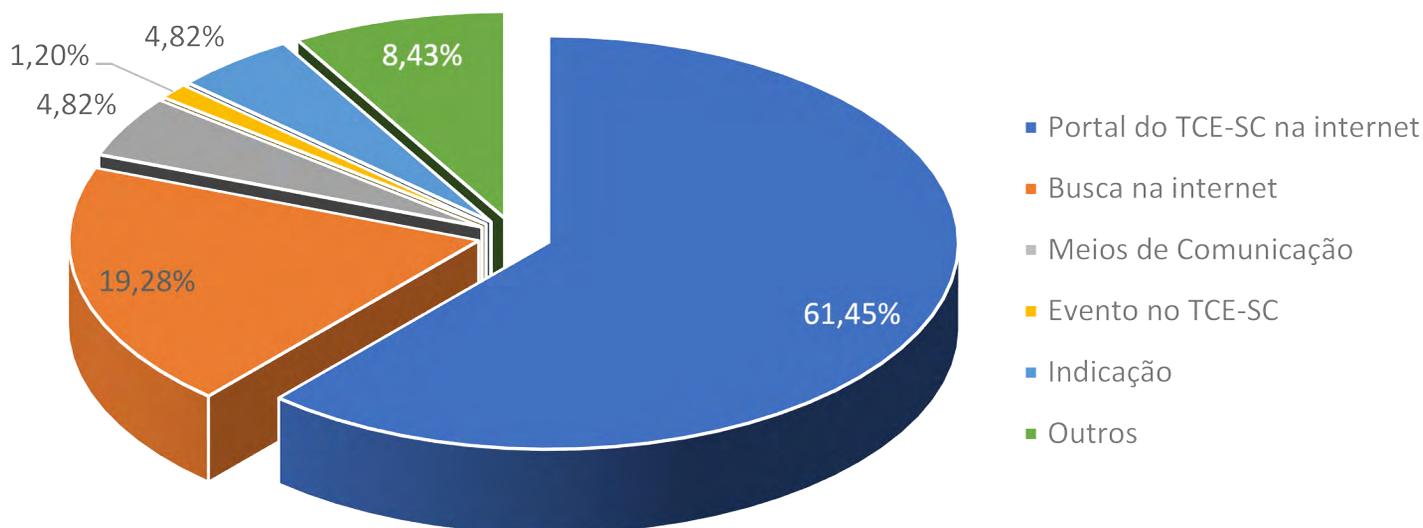
SUPERVISOR

Conselheiro César Filomeno Fontes

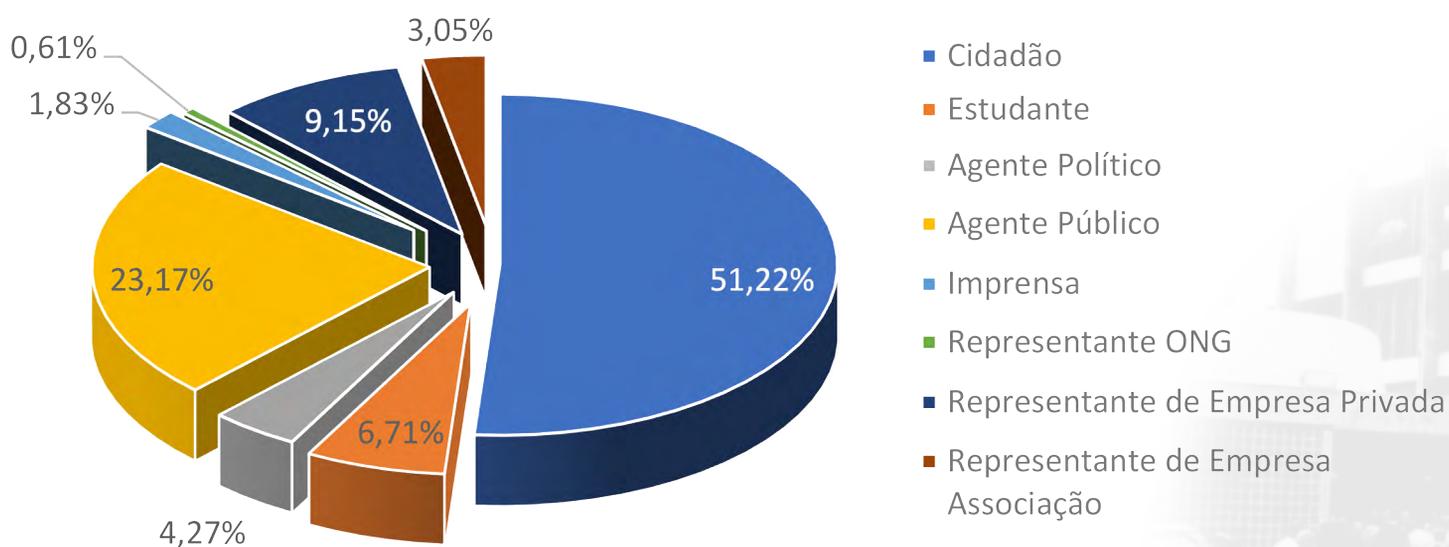
ANEXO I

RESULTADOS ESTATÍSTICOS – Exercício de 2021

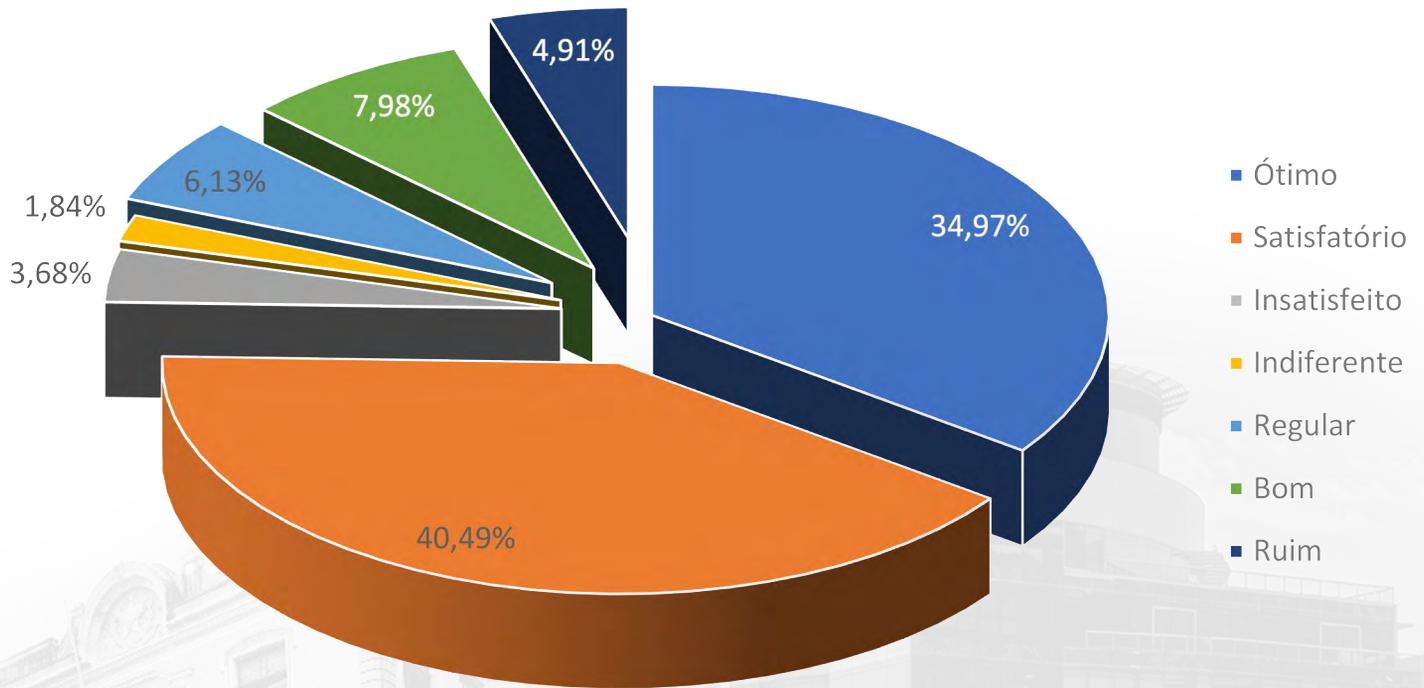
1 Como tomou conhecimento da existência da Ouvidoria?



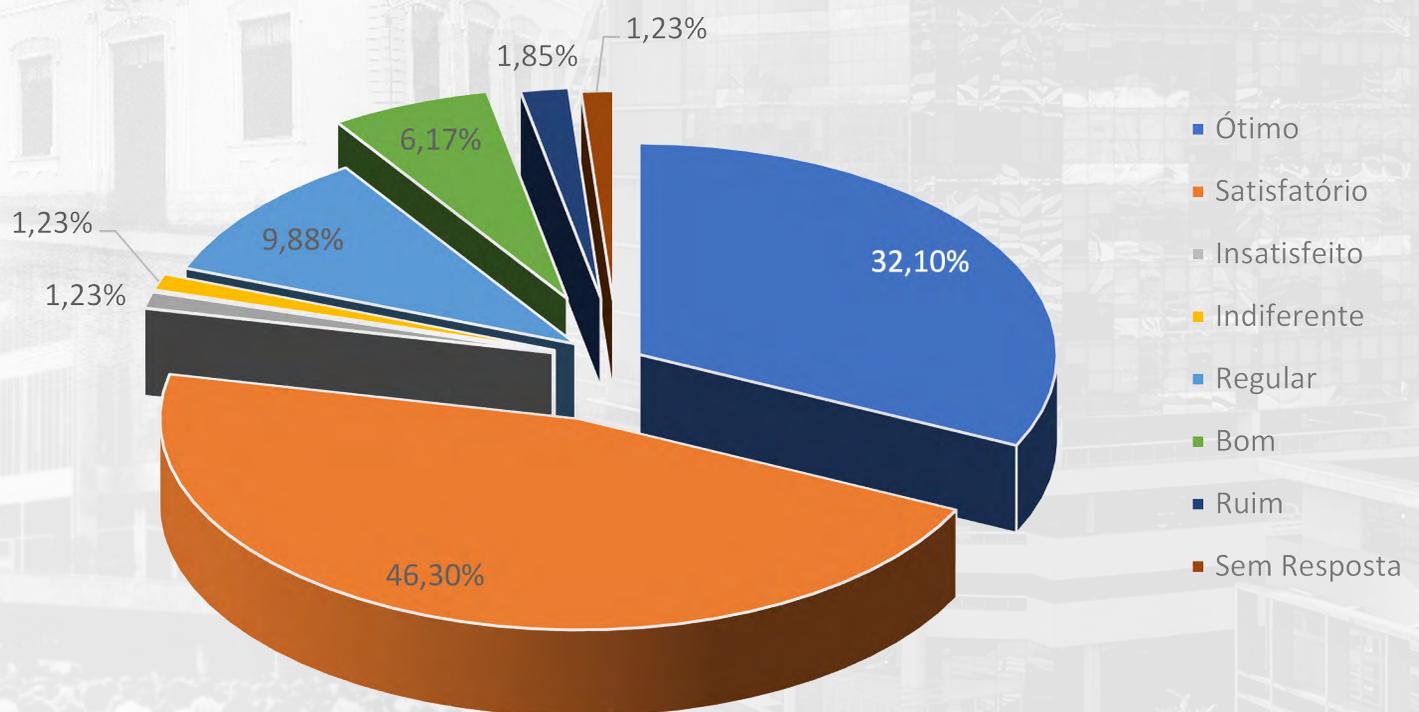
2 Qual a sua relação com o TCE/SC?



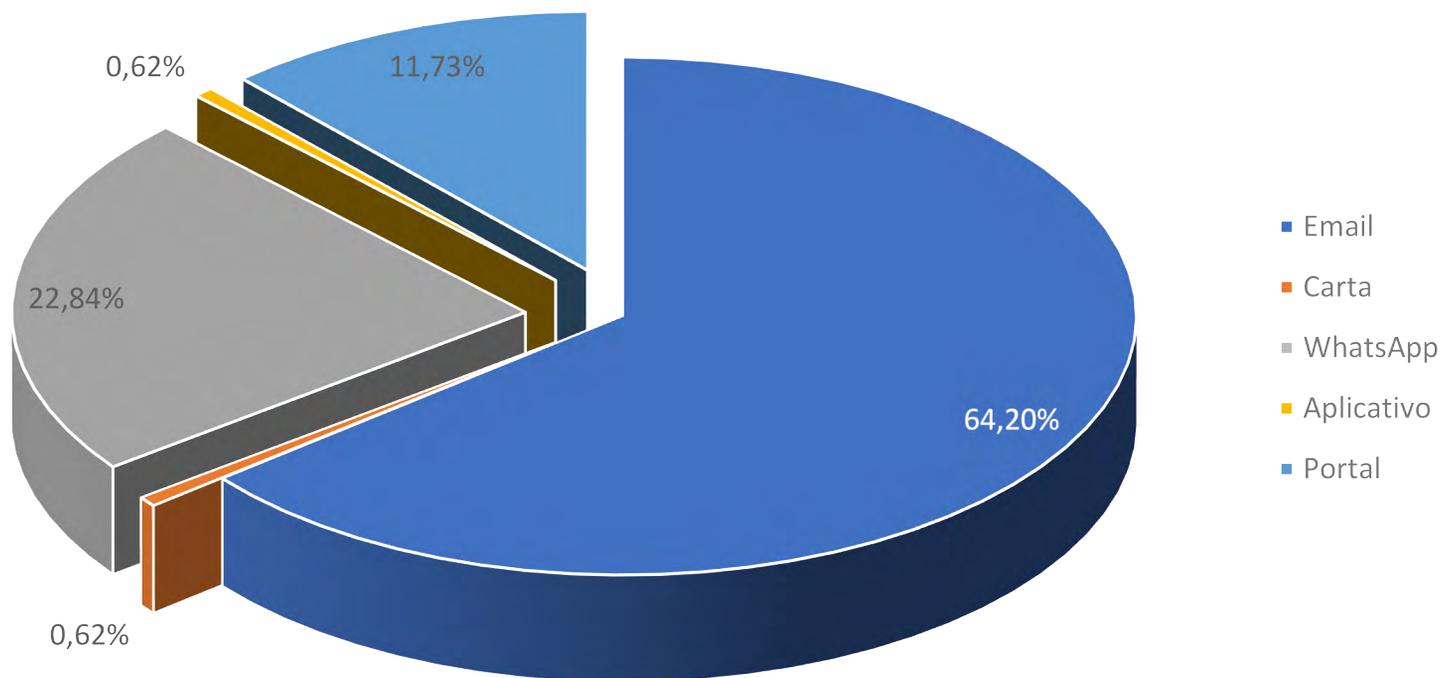
3 O que você acha das formas de contato disponibilizadas pela Ouvidoria do TCE/SC para efetuar sua comunicação (portal, e-mail, atendimento pessoal, carta e aplicativo)?



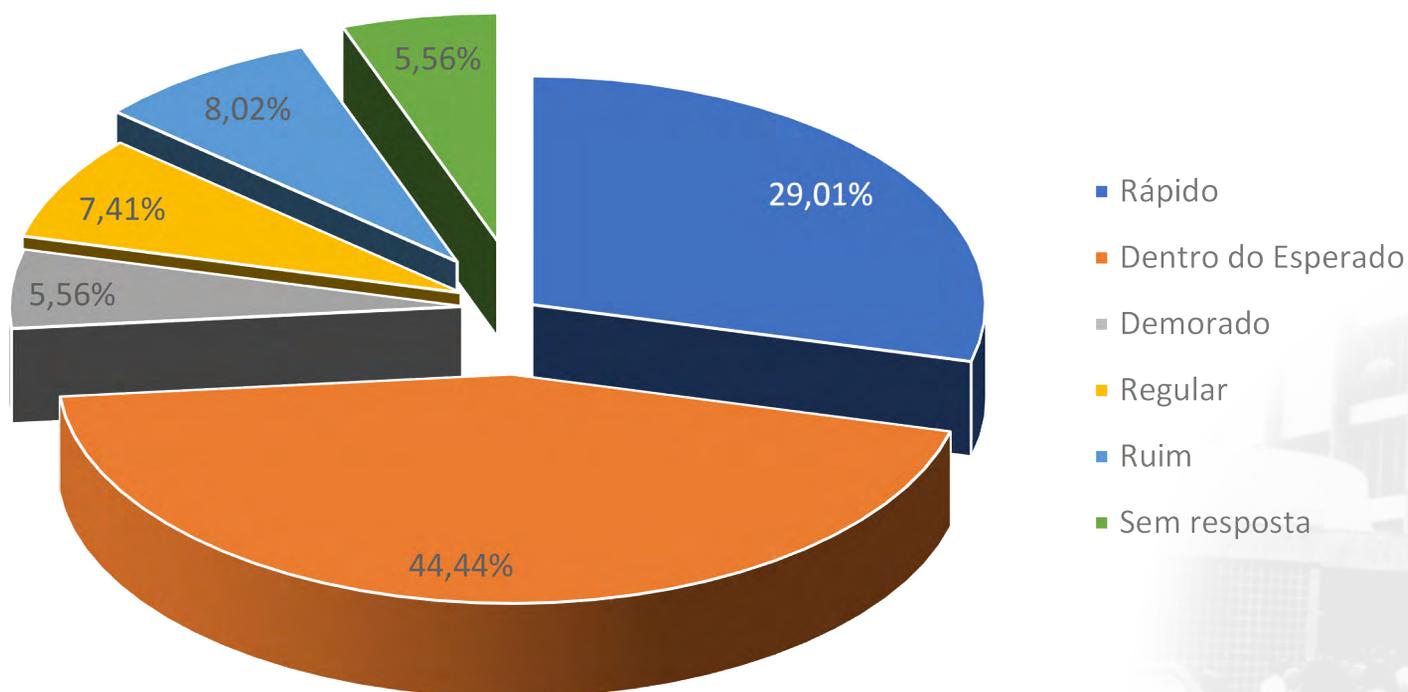
4 Como avalia a facilidade de preenchimento dos itens da comunicação?



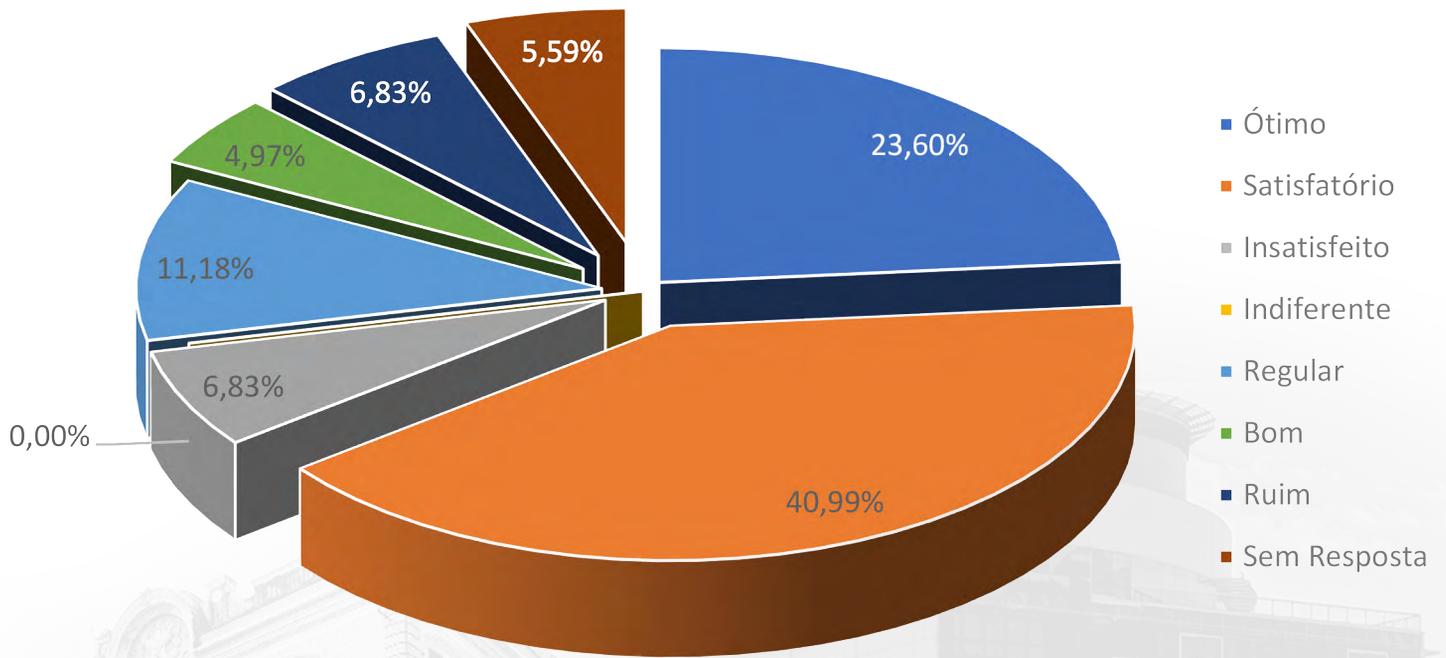
5 Qual a forma de contato de sua preferência? (a que mais utiliza)



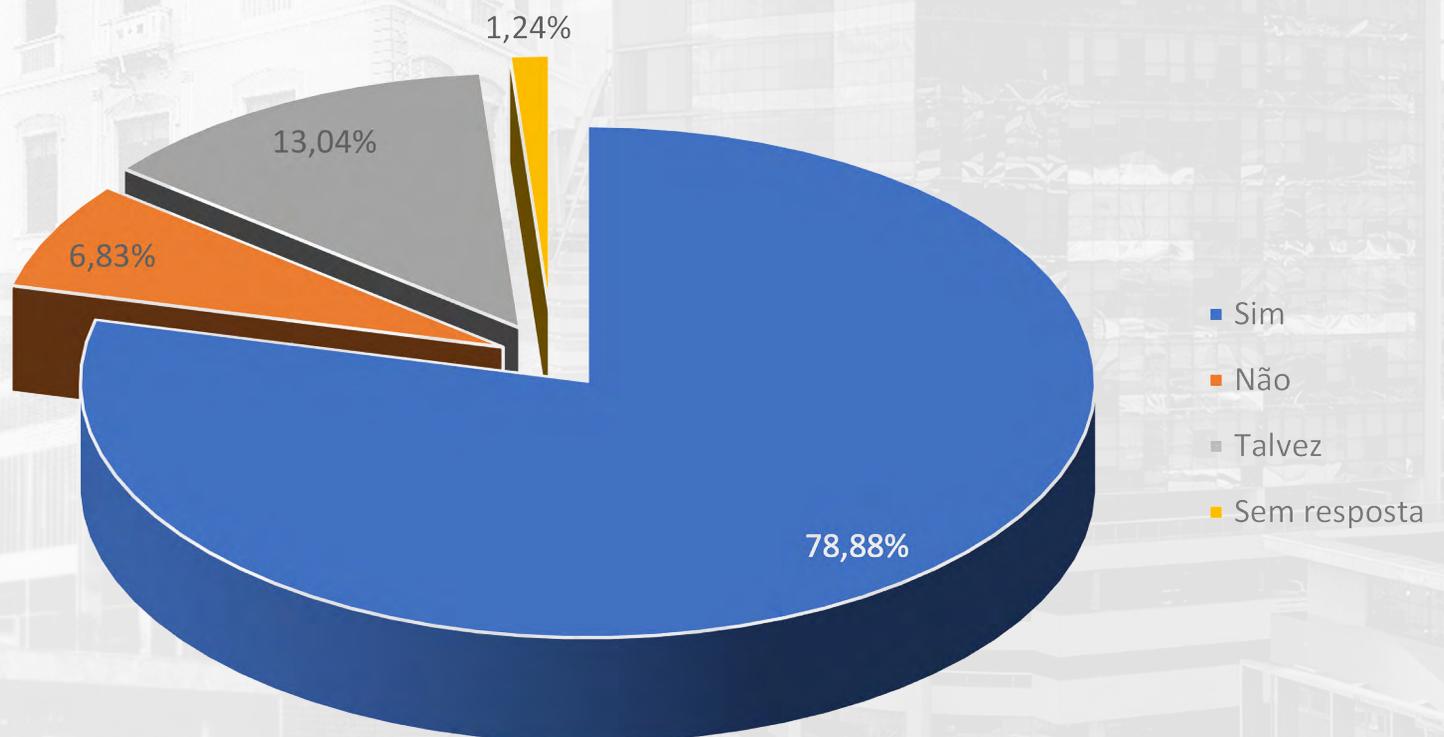
6 Como avalia o acompanhamento de sua comunicação após recebido o código de consulta na internet?



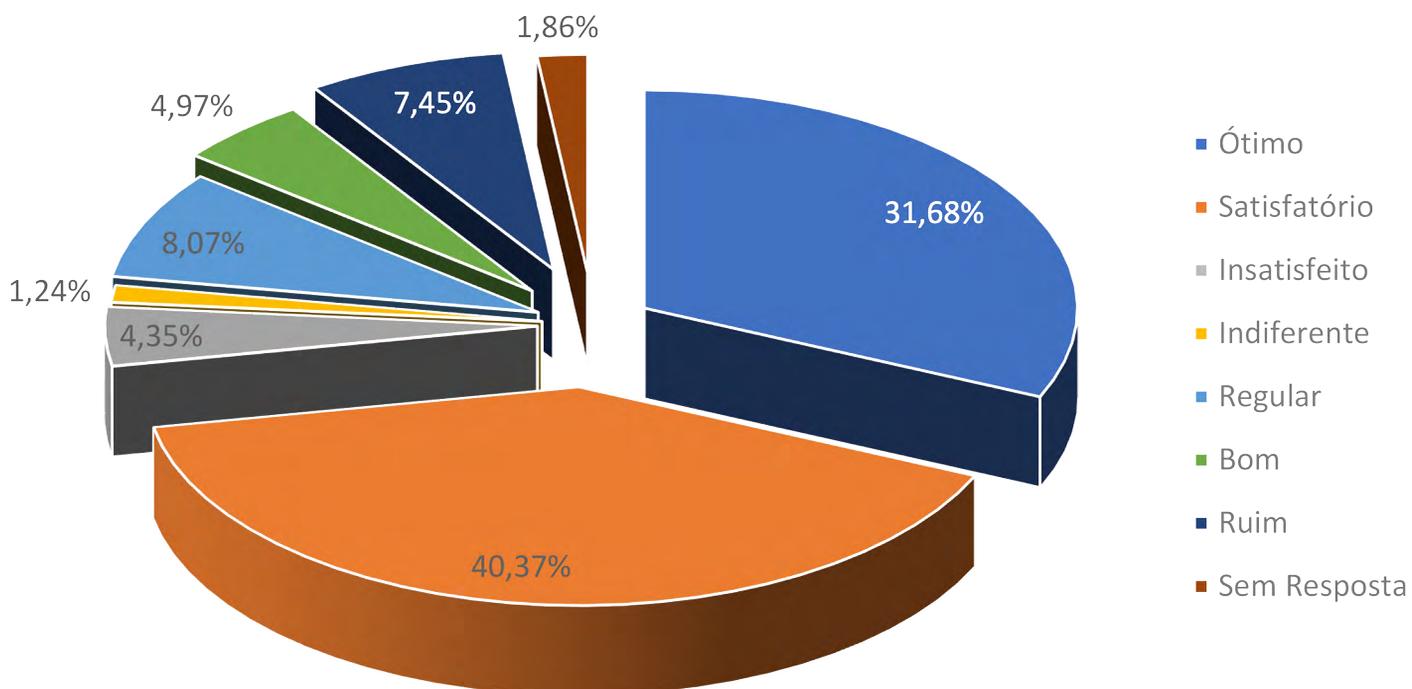
7 Qual a sua avaliação do prazo de atendimento até a resposta final da sua comunicação?

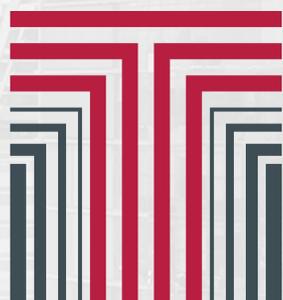


8 Você utilizaria novamente o serviço da Ouvidoria do TCE/SC?



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





TRIBUNAL
DE CONTAS
DE SANTA
CATARINA

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

— 2021 —