

# PESQUISA DE OPINIÃO

OUVIDORIA

Relatório Estatístico:  
1º semestre / 2018

## SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO .....	3
2 – A PESQUISA.....	3
3 – RESULTADOS OBTIDOS .....	4
4 – CONSIDERAÇÕES .....	9
5 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC .....	10
6 – ANEXO I.....	11

## 1 – INTRODUÇÃO

Em observância ao contido no inciso X do artigo 4º da Resolução nº 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 período do primeiro semestre de 2018.

A presente pesquisa de opinião realizada referente ao nono ano dos trabalhos da Ouvidoria, e 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 destes 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 2018, bem como às anteriores respondidas a partir desta época, mediante abordagem em forma de convite a todos que disponibilizaram e-mail para contato.

O questionário contém oito 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 fossem formulados outros comentários e sugestões pelos pesquisados.

Neste primeiro período de aplicação, foram respondidos 208 questionários, total ou parcialmente, de 390 convites enviados, atingindo-se um percentual de participação da ordem de 53,33%.

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

### 3 – RESULTADOS OBTIDOS

Dentre as respostas enviadas para a questão 1, 94 usuários informaram ter tomado conhecimento da existência da Ouvidoria por meio do portal do TCE-SC na internet, 23 através de mecanismos de busca na internet, 15 por indicação de outras pessoas, 10 em eventos do TCE-SC e nenhum por meio de folder ou cartaz da Ouvidoria, além de 6 por outros meios.

Quanto ao relacionamento com o TCE-SC, objeto da questão 2, as manifestações originaram-se primordialmente de cidadãos (67), seguidos por servidores públicos (56), estudantes (21), agentes políticos (7), representantes de empresas privadas (6), representantes de associação (3), representantes de ONGs (2), imprensa sindicato (1).

No que se refere à visibilidade do acesso à Ouvidoria no portal do TCE-SC (questão 3), cerca de 85% dos participantes da pesquisa que responderam essa pergunta consideram-na “ótima” ou “satisfatória”.

#### Comentários em destaque:

- O link para acesso a Ouvidoria está bem visível na parte superior da página inicial do portal do TCE-SC.
- A página inicial do TCE-SC tem muitos ícones, muitos links, o que deixa o ambiente virtual, de certo modo, um pouco "poluído". No entanto, o ícone da Ouvidoria está presente no canto superior direito com relativo destaque, o que facilita encontrá-lo de imediato.
- Logo ao abrir o sítio do TCE-SC já visualizo o ícone que dá acesso à Ouvidoria. Essa formatação é muito relevante para um item essencial para o cidadão, que é estar à disposição para maiores informações.
- O Site tem muitas informações. Depois de um tempo analisando consegui encontrar o link da Ouvidoria. Por mais que esteja na parte de cima, devido ao excesso de informações, dificulta localizar.

Quanto à facilidade de utilização do espaço da Ouvidoria no portal do TCE-SC (questão 4), 91% dos participantes opinaram como “fácil” ou “adequado”. Cerca de 9% consideram complicado ou muito complicado.

#### Comentários em destaque:

- -Para quem utiliza com frequência deveria existir um cadastro prévio para facilitar o preenchimento das informações do solicitante.
  - Ter condições de inserir mais informações após aberta a Comunicação.
  - Poderiam criar um recurso para a resposta não fechar a Comunicação e o solicitante poder interagir com alguma complementação com base na resposta. Para isto o sistema deveria dar prazo (7 dias - 1 semana), senão a mesma seria encerrada automaticamente. Esta interação poderia ser "infinita", ou seja, enquanto as partes entenderem que há necessidade de troca de informações ela permaneceria aberta.
  - Quando criada a Comunicação esta gera um número de Comunicação e de Processo. O usuário é obrigado a guardar estas duas informações para ter acesso, porém caso perca alguma delas não tem como recuperar. No caso de já existir um cadastro prévio para estes poderia ser criada uma senha de acesso ao seu histórico de Comunicações, assim podendo identificar e selecionar o que quer visualizar.
  - Quando da resposta do Tribunal, o texto originário (criado pelo solicitante) fica distorcido onde constam caracteres acentuados. Estranho que isto somente ocorre após a resposta.
  - Seria interessante criar um canal para denúncias sem identificação (opcional) do denunciante, pois atualmente se identificar e depois assinalar que as informações são sigilosas não encoraja e garante a segurança para o denunciante. Quando este for sem identificação não tem o caráter de abertura de sindicância, mas pode provocar por iniciativa do próprio TCE-SC, caso este entenda que as informações prestadas têm relevância o qual justificam uma investigação.
- O espaço é muito didático/pedagógico com um "cardápio" de muitas informações que orientam o cidadão a fazer a opção que melhor atenda a sua necessidade: Quem pode recorrer? Como recorrer? Formas de contato!

Sobre as formas de contato com a Ouvidoria (questão 5), 89% julgam “ótima” ou “satisfatória”, além de 9% opinam como “regular”. Dois participantes ainda consideraram as formas de contato disponibilizadas como “ruim”.

Em relação ao prazo de atendimento até a resposta final (questão 6), 80% consideraram que sua demanda foi atendida de forma “rápida” ou “dentro do esperado”. Outros 20% avaliaram a resposta do TCE como “demorado” ou “muito demorado”.

#### Comentários em destaque:

- Sou Mestranda em Educação na UFSC e precisei de algumas informações e a Ouvidoria prontamente me atendeu.
- Tinha dúvidas sobre direitos de meu marido sobre aposentadoria, e fui prontamente elucidada. A rapidez e presteza de dar gosto.
- Gostei muito da celeridade da resposta. Nunca havia recebido uma carta de um Órgão Público prestando esclarecimentos. Vocês estão de parabéns no atendimento com o cidadão.
- Rápido o atendimento da Ouvidoria. No entanto, quando repassadas para atendimento em áreas específicas às vezes demora, poderia ser dada atenção.

No que se refere à qualidade da resposta final dada para a sua comunicação (questão 7), por volta de 74% dos participantes anotaram “extremamente satisfeito” ou “satisfeito”. Vinte e sete participantes, ou 19% do total, ficaram insatisfeitos.

#### Comentários em destaque:

- Satisfeito em inúmeras denúncias, porque conseguiram os técnicos cancelar muitas licitações e contratos fraudulentos que a comissão de licitação da Prefeitura de Içara e o Prefeito pretendiam realizar.
- As respostas finais dadas às comunicações não trazem qualquer evidência de que o ato/fato comunicado passará a integrar o rol de análises/investigações/avaliações realizadas pelo TCE com vistas a elidir eventos futuros relacionados com o autor do ato/fato e nem quais as providências legais adotadas.
- Pouca precisão em torno do questionamento. Envio de diversas outras informações que não tinham muita pertinência com o fato.
- Fui atendido com celeridade e objetividade, tendo a minha demanda atendida de forma pontual. Parabéns.
- Mesma pergunta para outros Estados. Não responderam se esquivando ou transferindo para outros órgãos. Santa Catarina nota 10.

Quanto à questão 8, onde indagamos o grau de satisfação geral com os serviços da Ouvidoria do TCE-SC, obtivemos 80% de opiniões “extremamente satisfeito” e “satisfeito”, contra 12% de manifestantes “insatisfeitos”. Outros 8% opinaram como “indiferente”.

**Comentário em destaque:**

- É um dos pouquíssimos órgãos ainda disponíveis ao cidadão para denunciar a corrupção sistêmica e geral que se verifica nas prefeituras de SC!
- Pelo menos existe este canal, o que tem contribuído em muito, principalmente para sanar dúvidas e ter maiores esclarecimentos para nós servidores das áreas públicas, sem depender de "Consultas".
- Satisfeito pelo retorno, mas não pela clareza solução do questionamento.
- Acredito que precisa atender as questões analisando que do outro há um Cidadão Comum, nem sempre com conhecimento do que poderia aproveitar dos recursos oferecidos pelo TCE. Esse momento de contato, poderia ser melhor aproveitado para orientar melhor o cidadão.
- Fiquei impressionada com a agilidade e com a cordialidade com que fui tratada pela ouvidoria. A ouvidoria do TCE-SC está de parabéns pela excelência no serviço de atendimento.

#### **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 neste 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 80% entre extremamente satisfeitos e satisfeitos.

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 a mesma, 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

Vanessa Ghex – Secretária (Terceirizada)

Vitor Scheffer Sabbi - Estagiário

Telefone: (48) 3221-3610

Fax: (48) 3221-3869

WhatsApp – (48) 98482-6854

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

E-mails: [ouvidoria@tce.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.sc.gov.br) / [sic@tce.sc.gov.br](mailto:sic@tce.sc.gov.br)

---

Supervisor:

Conselheiro José Nei Alberton Ascari

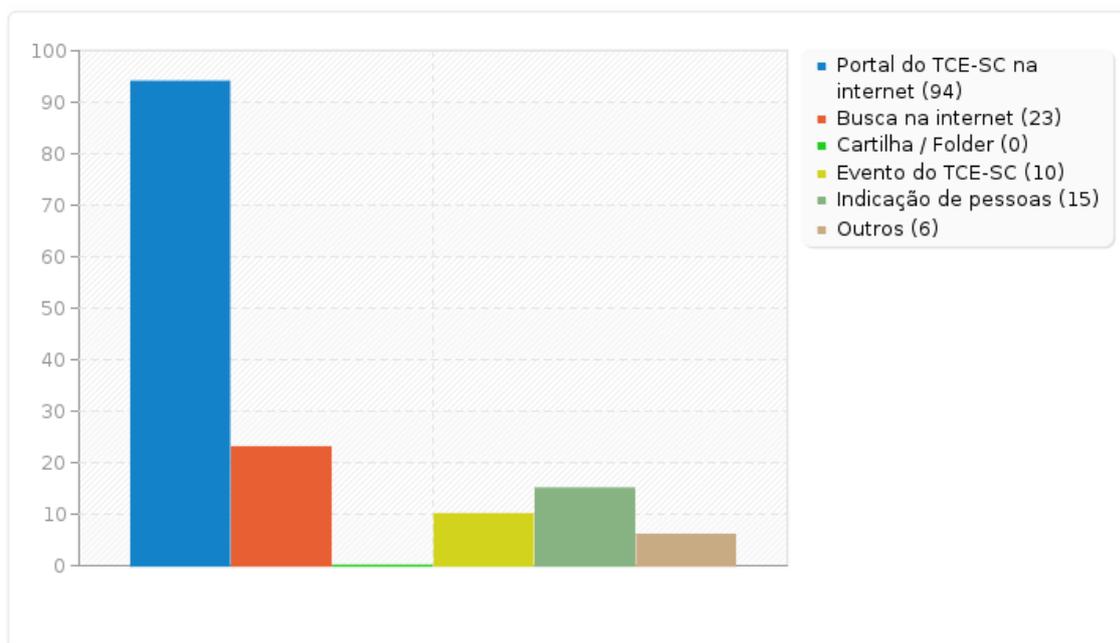
**6- ANEXO I**

**RESULTADOS ESTATÍSTICOS**

Período do primeiro semestre de 2018

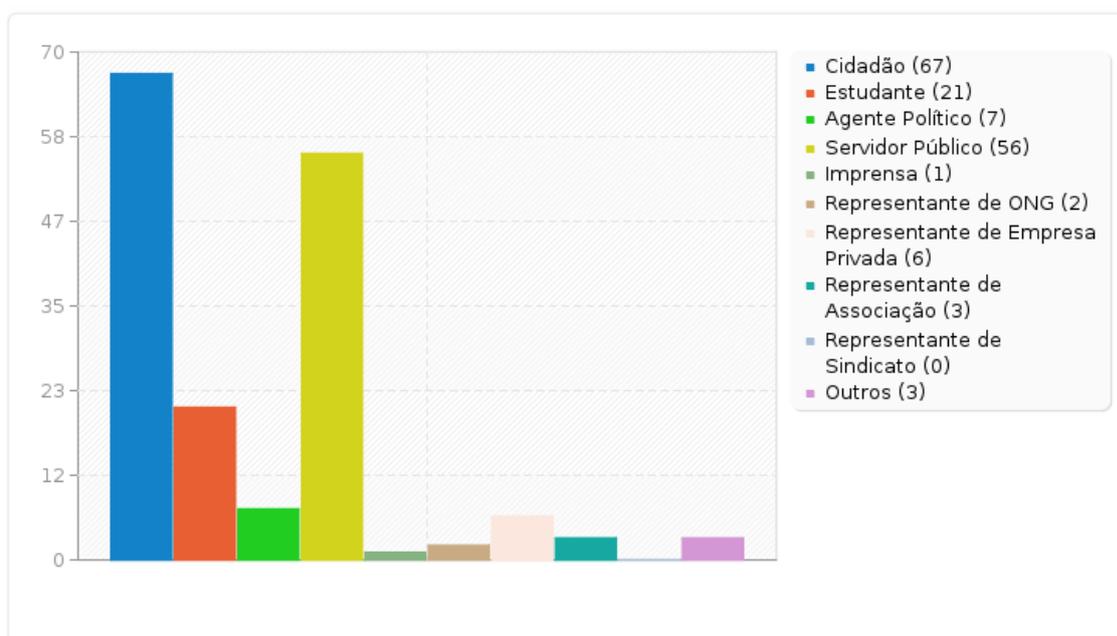
Sumário dos campos para Q00

1. Como tomou conhecimento da existência da Ouvidoria?



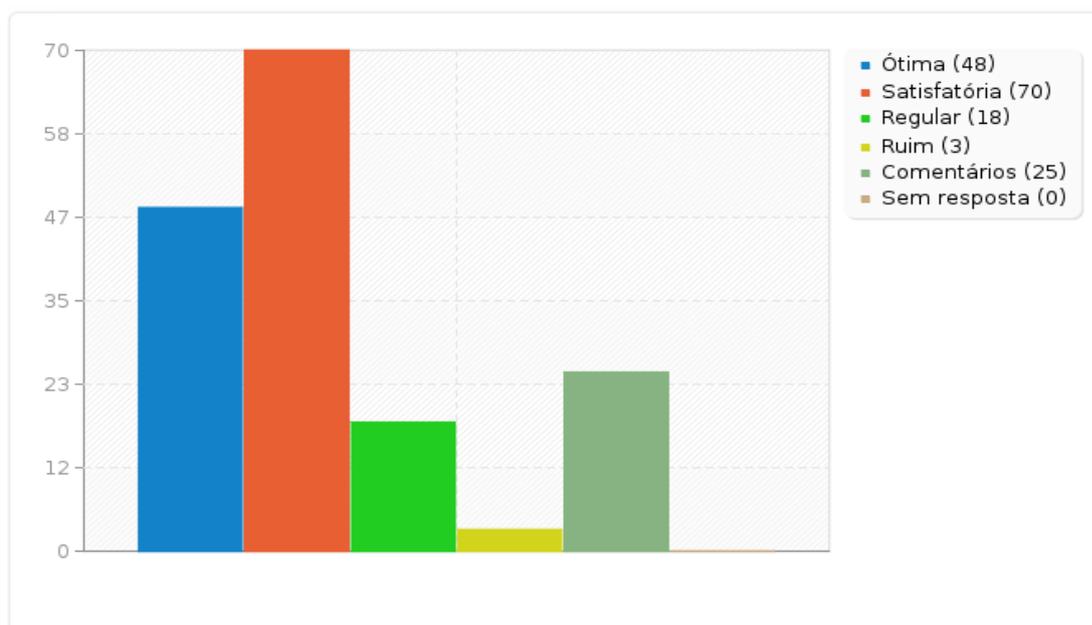
## Sumário dos campos para Q01

### 2. Qual a sua relação com o TCE-SC?



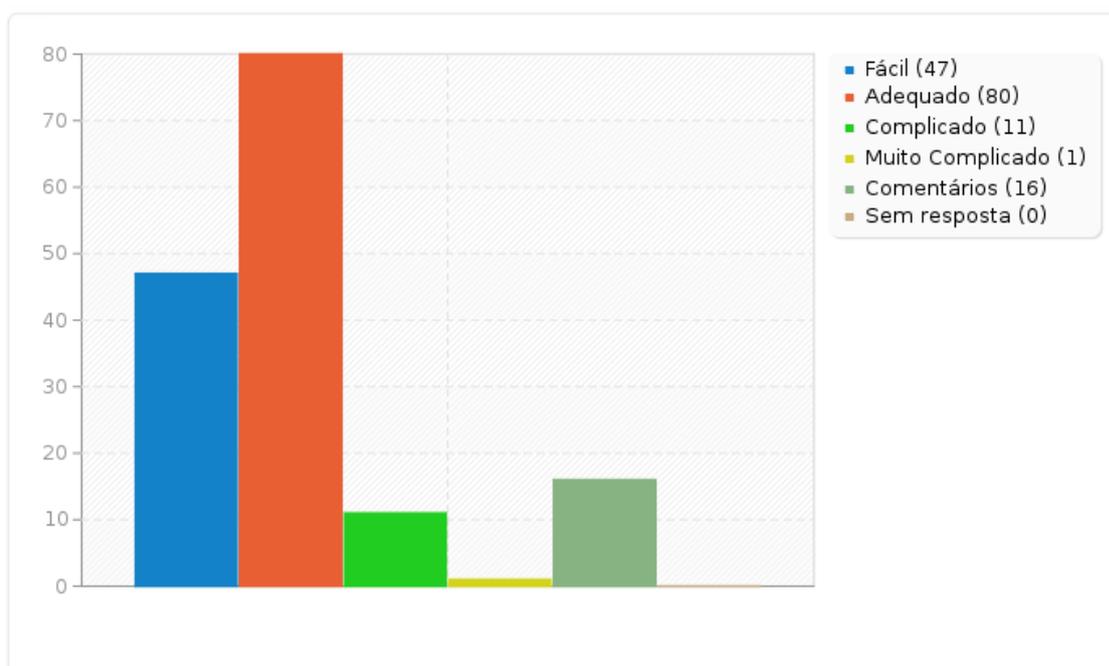
Sumário dos campos para Q02

3. Como avalia a visibilidade do acesso à Ouvidoria no portal do TCE-SC?



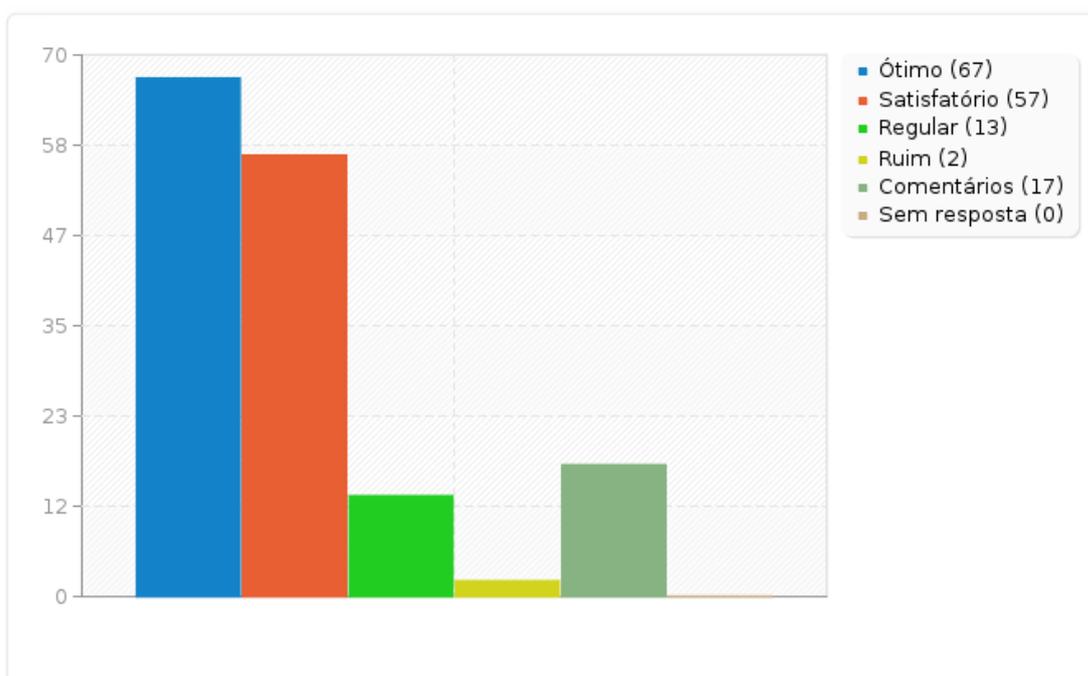
Sumário dos campos para Q03

4. Como avalia a facilidade de utilização do espaço da Ouvidoria no portal do TCE e os esclarecimentos disponíveis para cadastramento de sua comunicação?



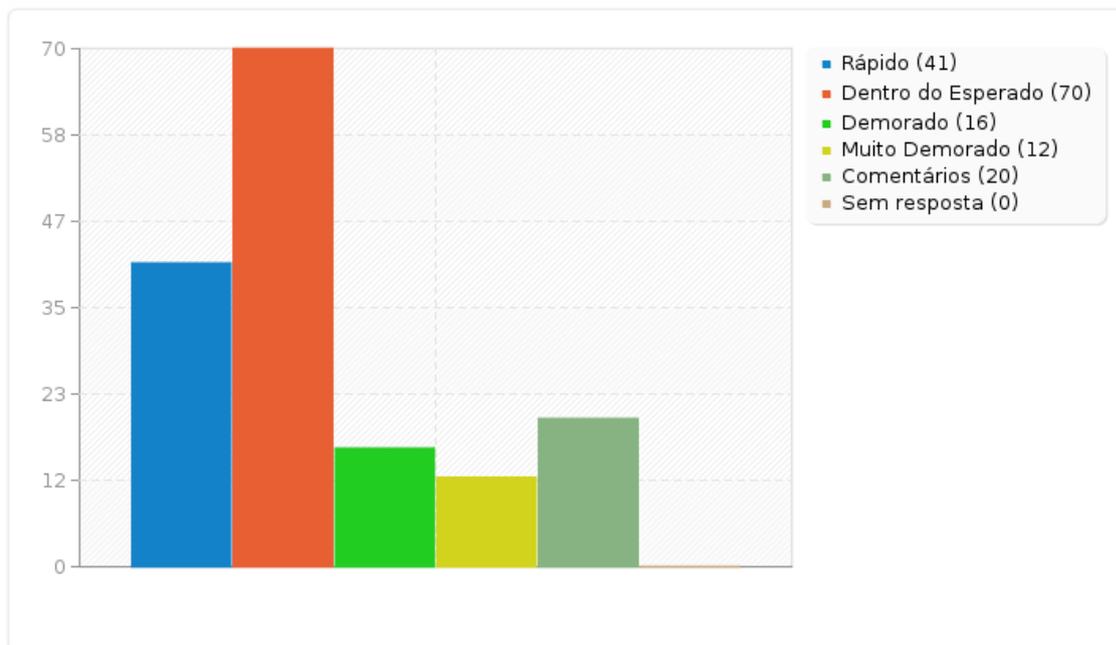
Sumário dos campos para Q04

5. O que você acha das formas de contato disponibilizadas pela Ouvidoria do TCE-SC (portal, e-mail, pessoal, carta e fax)?



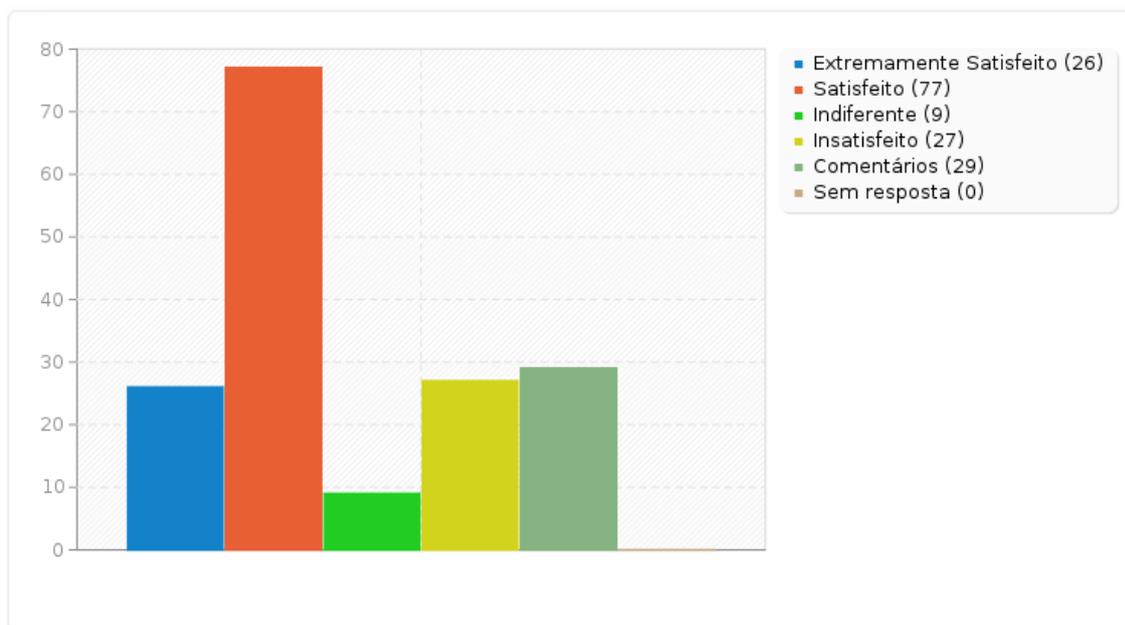
Sumário dos campos para Q05

6. Como avalia o prazo de atendimento até a resposta final à sua comunicação?



Sumário dos campos para Q06

7. Com relação à resposta final dada para sua comunicação, como você se sente?



Sumário dos campos para Q07

8. De maneira geral, qual o grau de satisfação com os serviços da Ouvidoria do TCE-SC?

