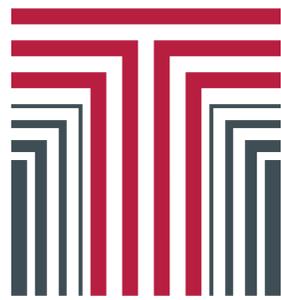


TRIBUNAL  
DE CONTAS  
DE SANTA  
CATARINA

**Relatório da Pesquisa de  
Satisfação dos Serviços de  
Ouvidoria do TCE/SC - 2023**

**OUVIDORIA**



TRIBUNAL  
DE CONTAS  
DE SANTA  
CATARINA

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

**– 2023 –**



# S U M Á R I O

**1 – INTRODUÇÃO**

**4**

**2 – A PESQUISA**

**4**

**3 – RESULTADOS OBTIDOS**

**4**

**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 nº TC28/2008, de 30 de julho de 2008, apresentamos o quarto relatório sobre a pesquisa de opinião relativa aos trabalhos da Ouvidoria do TCE/SC, abrangendo o exercício de 2023.

A presente pesquisa de opinião realizada refere-se ao décimo primeiro 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 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 2023, 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.

Foi encaminhado um questionário de pesquisa de satisfação para 371 usuários, sendo que retornaram com respostas o montante de 155, atingindo-se um percentual de participação da ordem de 41,78%.

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”, 57,42% (89) usuários informaram ter tomado conhecimento da existência da Ouvidoria por meio do portal do TCE/SC na internet, 20,65% (32) através de mecanismos de busca na internet, 2,58% (4) em eventos do TCE/SC, 5,16% (8) por indicação de outras pessoas, 6,45% (10) por meio de folder ou cartaz da Ouvidoria.

ria, 3,23% (5) através dos meios de comunicação, além de 4,52% (7) por outros meios.

Quanto ao relacionamento com o TCE/SC, objeto da “Questão 2”, as manifestações originaram-se primordialmente de cidadãos, com percentual de 51,61% (80); seguidos por Agente Público, com 26,45% (41); representantes de empresas privadas, 7,74% (12); estudantes, com 5,81% (9); agentes políticos, com 2,58% (4); representantes de ONGs, 3,87% (6); representantes de associação, 0,65% (1); e representantes de sindicato, 1,29% (2).

No que se refere às formas de contato feitas à Ouvidoria no portal do TCE/SC (“Questão 3”), cerca de 68,39 % (106) dos participantes da pesquisa que responderam a essa pergunta consideram-na “ótima” ou “satisfatória”.

- Fiquei muito satisfeito pelos canais de atendimento fornecidos pelo TCE/SC. Eficazes, rápidos e com atendimento cordial por parte da Ouvidoria.
- Sem burocracias e sem má vontade quanto ao aceite e celeridade.
- Foi fácil de usar, não ignoraram meu pedido. Isso renova a esperança no serviço público.
- Pontualidade, interação, acolhimento, esclarecimentos a respeito de dúvidas.
- De um modo geral, não deixa a desejar.
- Até o momento, o processo não teve um desfecho, há quase 6 meses aguardando uma solução.
- Fiz 3 comunicações e percebo que há pouco ou nenhum movimento. Em um dos casos, o gestor enviou inverdades na resposta. Foi realizado aumento e criação de cargos e salários por “ata” e informadas no e-Sfinge nomeações e documentos públicos inexistentes. Nada foi feito pelo TCE. (Fundação Hospitalar de Campos)

Quanto à **facilidade de preenchimento** do espaço da Ouvidoria, no portal do TCE/SC, (“Questão 4”), 85,17% (132) dos participantes opinaram como “Ótimo”, “Satisfatório” ou “Bom”. Cerca de 7,74% (12) consideram “Insatisfeito”, “indiferente” ou “ruim”.

#### Comentários em destaque:

- Item tranquilo de preencher.
- Fiquei muito satisfeito pelos canais de atendimento fornecidos pelo TCE/SC.
- Muito simples o preenchimento.
- Precisamos de maior RAPIDEZ dos processos encaminhados.
- Foi fácil de usar, não ignoraram meu pedido. Isso renova a esperança no serviço público.

Sobre as **formas de contato** com a Ouvidoria (“Questão 5”), (89) 57,42% utilizaram o “e-mail”, (42) 27,10% WhatsApp, (23) 14,84% “Portal” e (1) 0,65% usaram “carta”.

#### Comentários em destaque:

- É possível detalhar o que é denunciado e temos um documento para comprovação da denúncia feita.
- O portal possibilita pesquisar as opções!
- Muito simples o preenchimento.

Em relação ao **acompanhamento de sua comunicação** até a resposta final (“Questão 6”), (109) 70,33% consideraram que sua demanda foi atendida de forma “rápida” ou “dentro do esperado”. Outros (32) 20,64% avaliaram a resposta do TCE como “demorado” ou “regular”.

#### Comentários em destaque:

- A resposta foi burocrática. Sem avaliação e transferindo a responsabilidade para a Diretoria de Licitações, sem instrumento para acompanhamento.
- Fiz uma denúncia já faz muito tempo, mais de 3 meses, e ainda não obtive resposta.
- Uma denúncia foi atendida rapidamente, a outra ainda está em análise.
- Penso que não resolve ter um acompanhamento rápido se a demanda não é analisada na íntegra.

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 ao prazo de atendimento final dado para a sua comunicação (“Questão 7”), (106) 68,39% dos participantes anotaram “Ótimo”, “Satisfeito” ou “Bom”, e (30)19,36% do total ficaram “Insatisfeitos” ou acharam “Ruim”.

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

#### Comentários em destaque:

- Satisfeito.
- Ótimo.
- Resposta final rápida não significa análise criteriosas da demanda.
- Entrei em contato com o Diretor de Licitações via e-mail assim que essa Corregedoria informou encaminhamento e ainda não tive qualquer retorno.
- Demorado, facilita e muito a continuidade dos atos de ilegalidades do órgão.

Quanto à questão 8, onde indagamos **se utilizaria novamente o serviço de Ouvidoria**, obtivemos (116) 74,84% de “sim”, (21) 13,55% de “não” e (18) 11,61% de “talvez” .

#### Comentários em destaque:

- Não vi utilidade em entrar em contato com o TCE/SC.
- Sim, e recomendaria o órgão público ao cidadão brasileiro.
- Com certeza.
- Tenho que usar, o que precisa é funcionar.
- Sim, pois é uma das formas de participação e contribuição para melhoria da sociedade.
- Utilizar outro método, não é ágil e não senti confiança no serviço.

Quanto à questão 9, onde indagamos o **grau de satisfação geral** com os serviços da Ouvidoria do TCE/SC, obtivemos (117) 75,48% de opiniões “ótimo”, “satisfeito” e “bom”, contra (24) 15,48% de manifestantes que se sentiram “insatisfeitos” ou avaliaram como “ruim”. Outros (14) 9,04% opinaram como “indiferente” ou “regular”.

#### Comentários em destaque:

- Prestativos, claros e objetivos.
- Não obtive resposta da minha manifestação até o presente momento.
- Com certeza.
- Funcionou, mas foi demorado e tive a impressão de que não queriam responder ao meu questionamento, mas no final fui atendida.
- Sim, pois é uma das formas de participação e contribuição para melhoria da sociedade.
- O TCE/SC é um meio de comunicação muito proficiente.
- Todos estão de parabéns.
- Fiquei realmente impressionado com a rapidez e com p tratamento dado à questão.

## 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 e aumentar a acuidade das respostas às comunicações, elevando, assim, o grau de satisfação dos cidadãos, hoje na casa de (117) 75,48% 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 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

Paulo César Salum – Servidor efetivo / Diretor da Ouvidoria

Ana Cristina Diamantaras – Servidora efetiva / Coordenadora da Ouvidoria

José Rui de Souza – Servidor efetivo

João Sérgio Santana – Servidor efetivo

Hilário Noldin Filho – Servidor efetivo

Luiz Augusto Luz Faísca - Servidor à disposição do quadro da Polícia Civil

Vanessa Ghex – Secretária (Terceirizada)

---

### TELEFONE

(48) 3221-3610

---

### WHATSAPP

(48) 98808-0875

---

### LOCAL

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

---

### E-MAILS

[ouvidoria@tcesc.tc.br](mailto:ouvidoria@tcesc.tc.br) / [sic@tcesc.tc.br](mailto:sic@tcesc.tc.br)

---

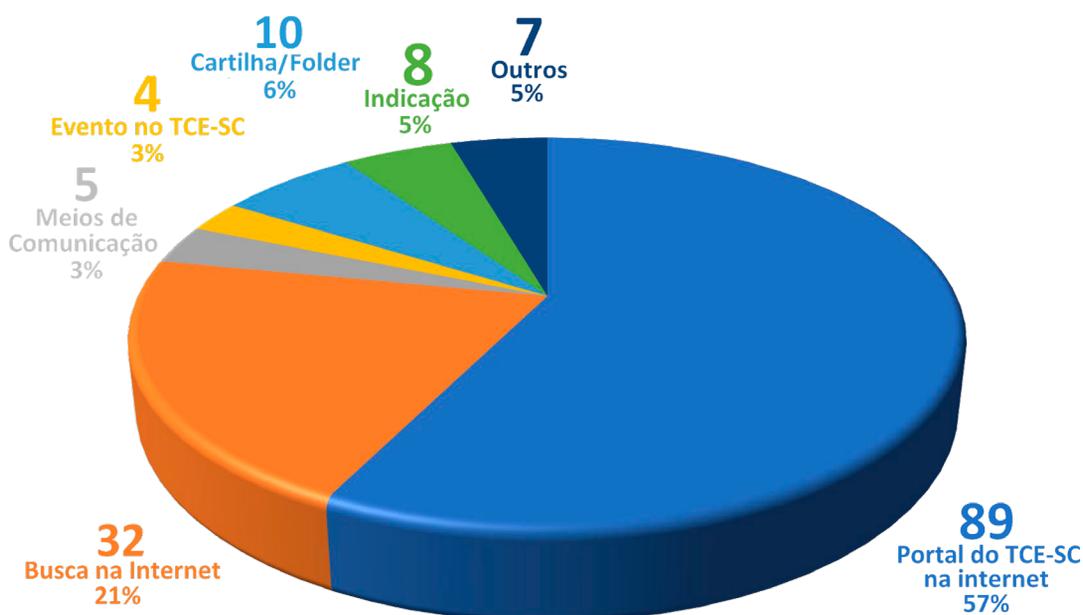
### SUPERVISOR

Conselheiro Wilson Rogério Wan-Dall

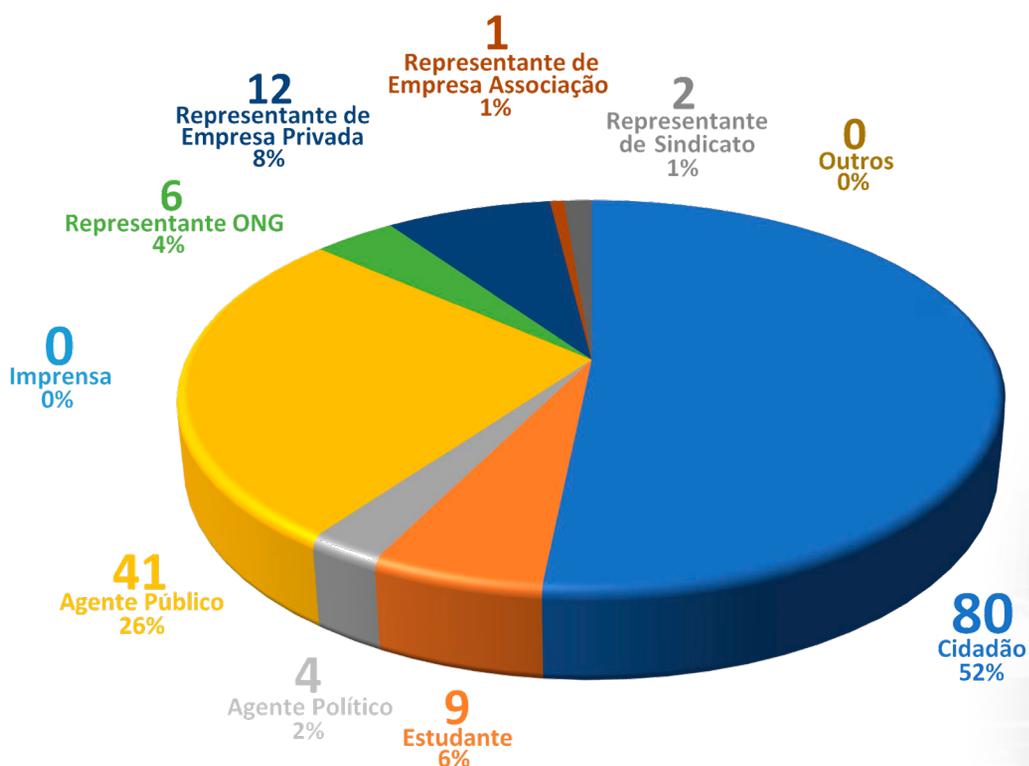
# ANEXO I

## RESULTADOS ESTATÍSTICOS – Exercício de 2023

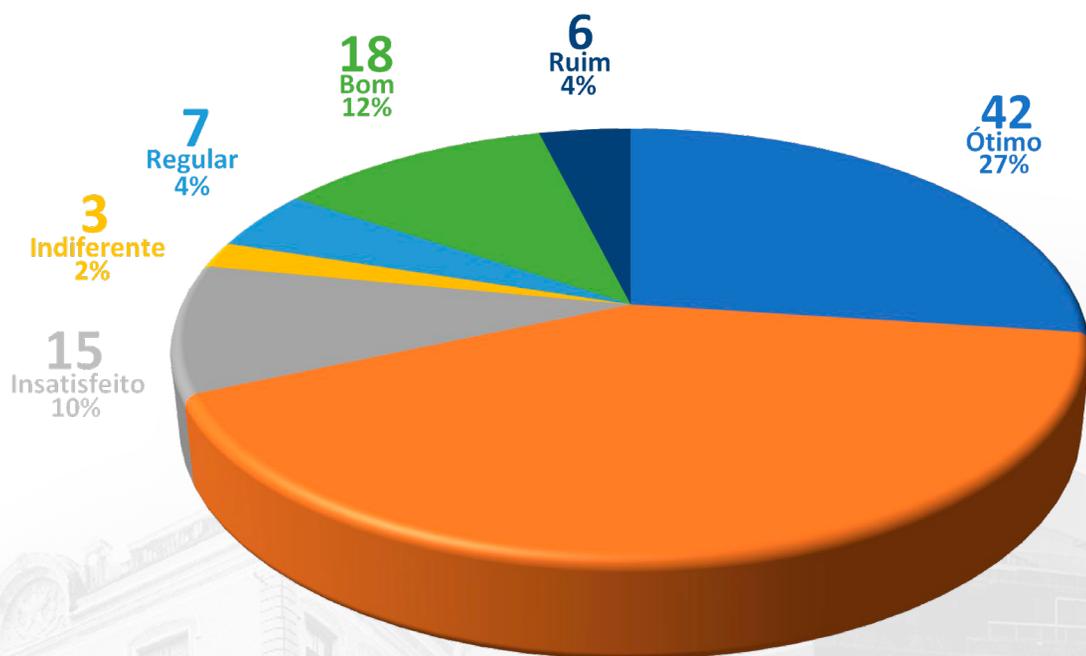
### 1 Como tomou conhecimento da existência da Ouvidoria?



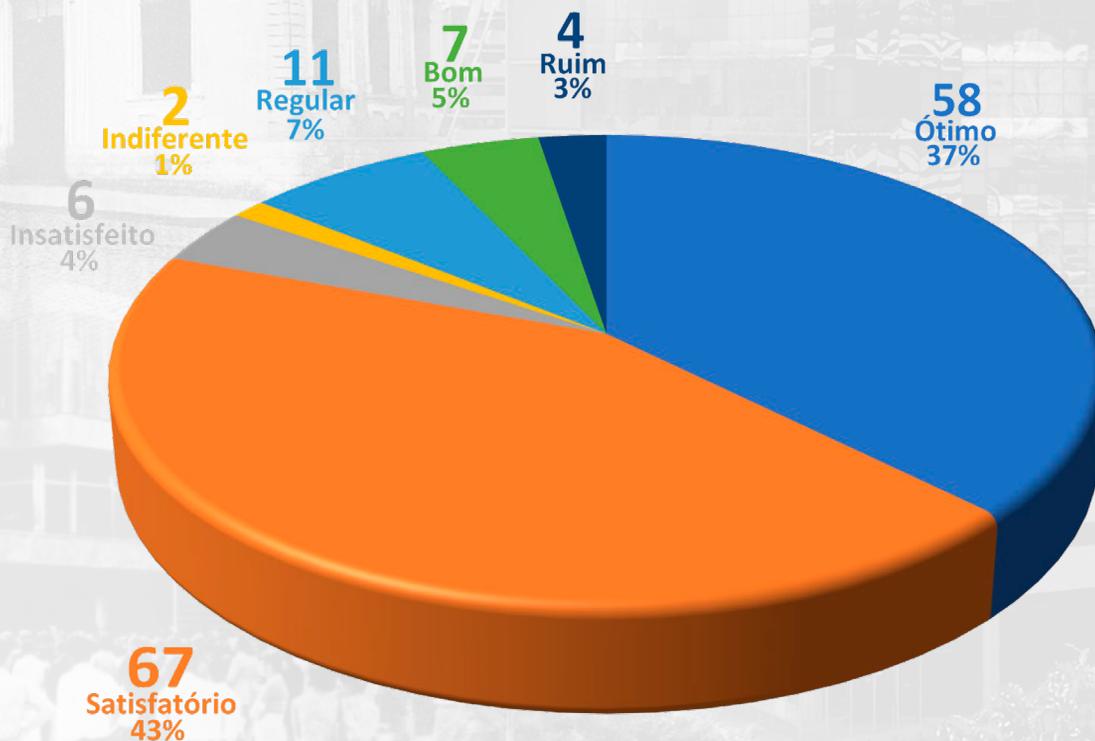
### 2 Qual a sua relação com o TCE/SC?



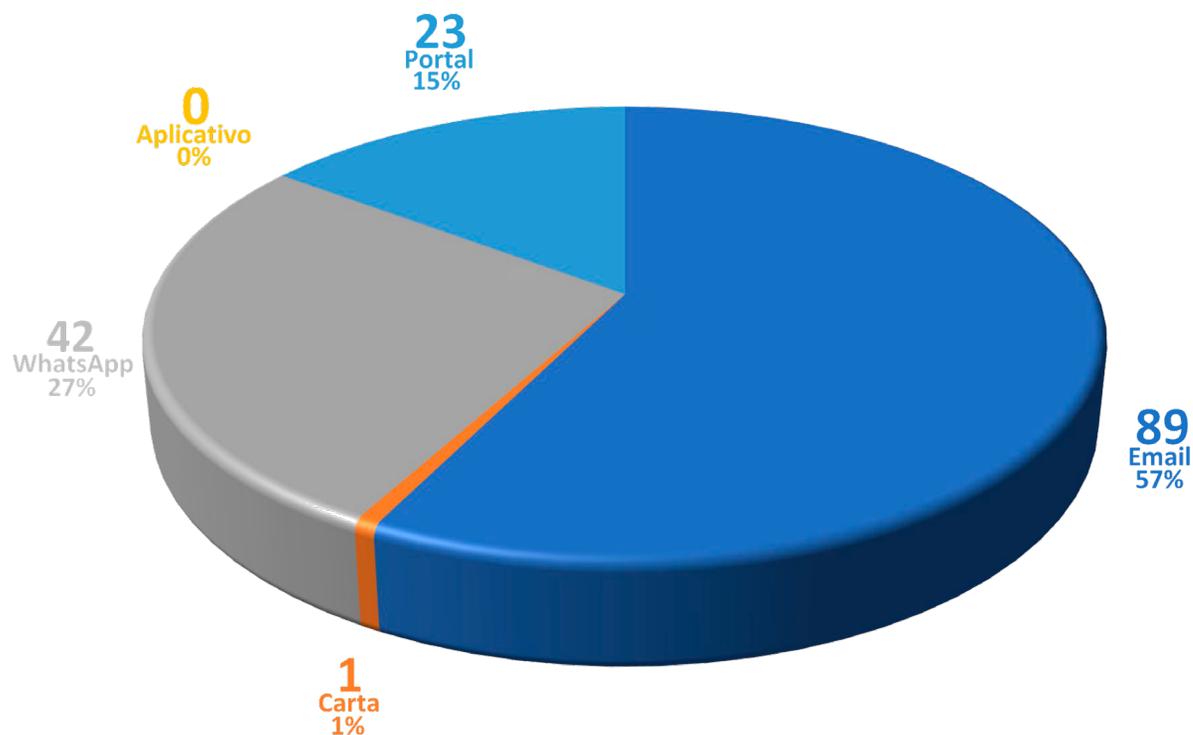
**3** Como você avalia as formas de contato disponibilizadas pela Ouvidoria do TCE/SC para efetuar sua comunicação (portal, e-mail, atendimento pessoal, carta e aplicativo)?



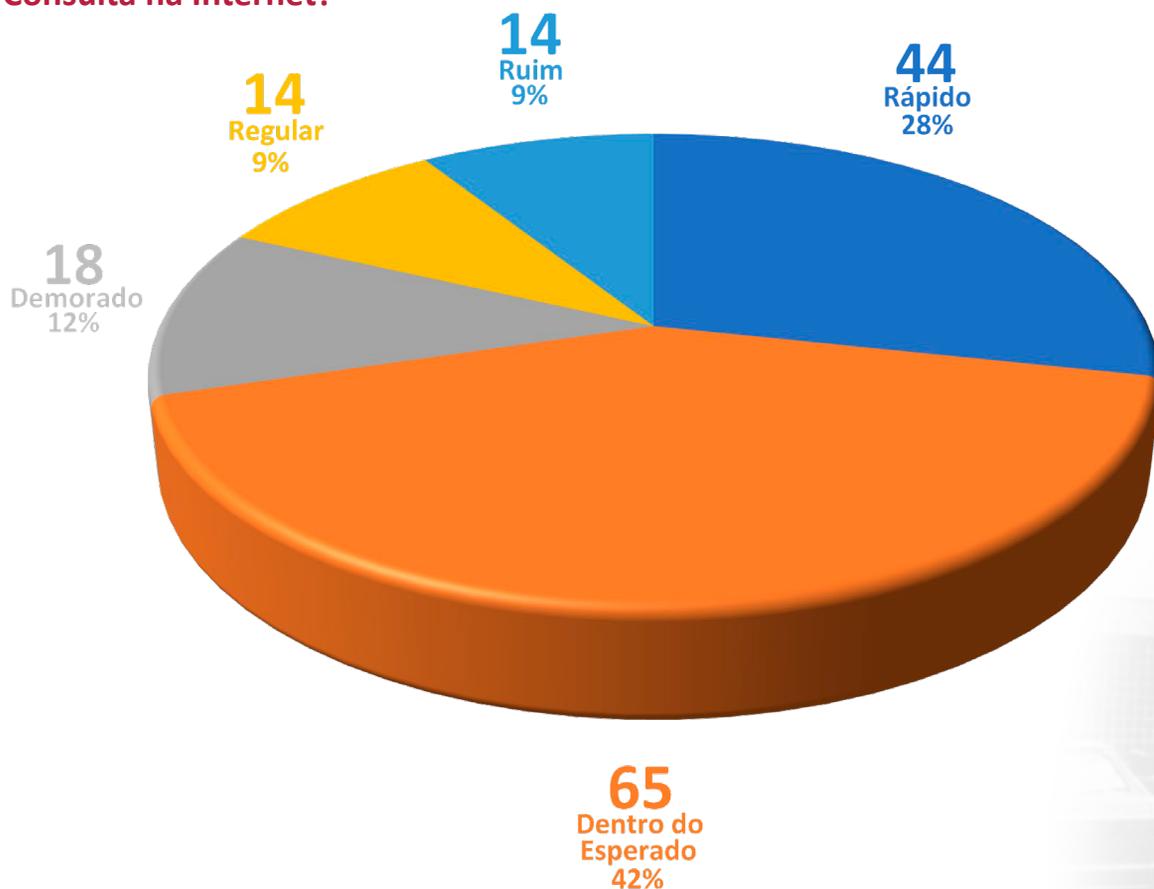
**4** Como avalia a facilidade de preenchimento dos itens da comunicação?



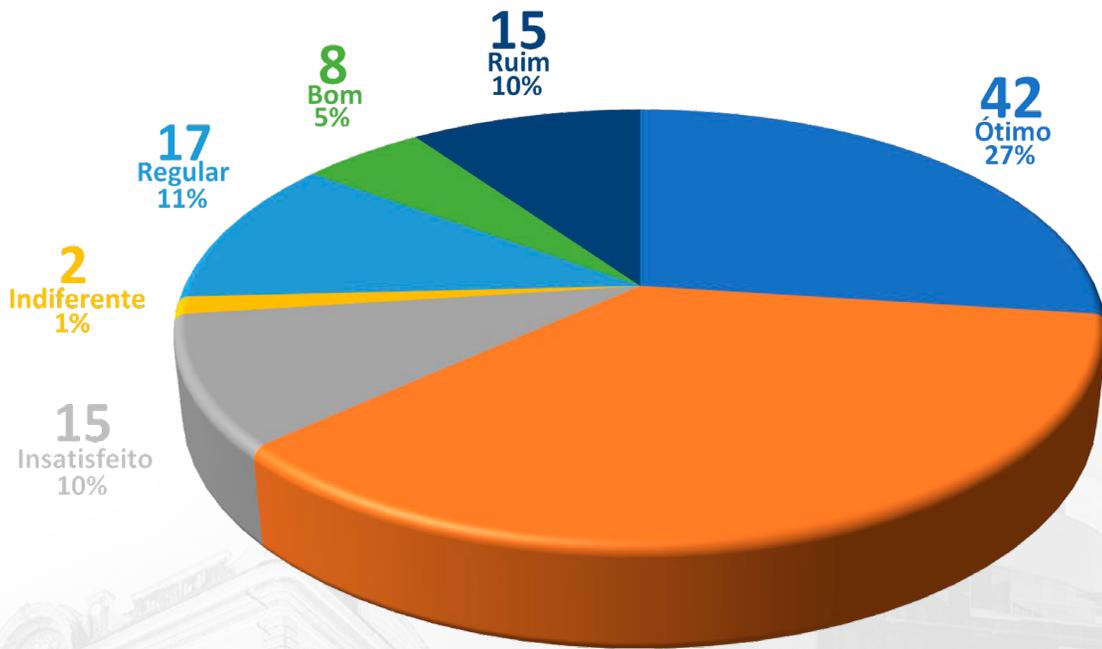
**5 Qual a forma de contato que você mais utiliza? Importância**



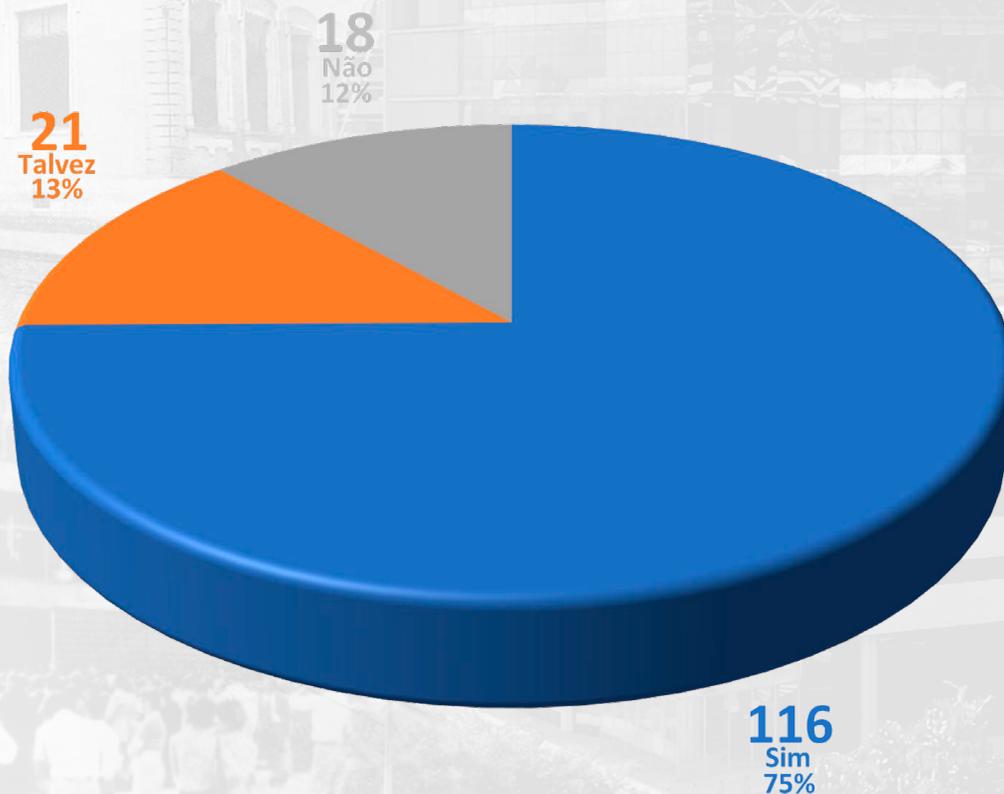
**6 Como avalia o acompanhamento de sua comunicação após recebido o Código de Consulta na Internet?**



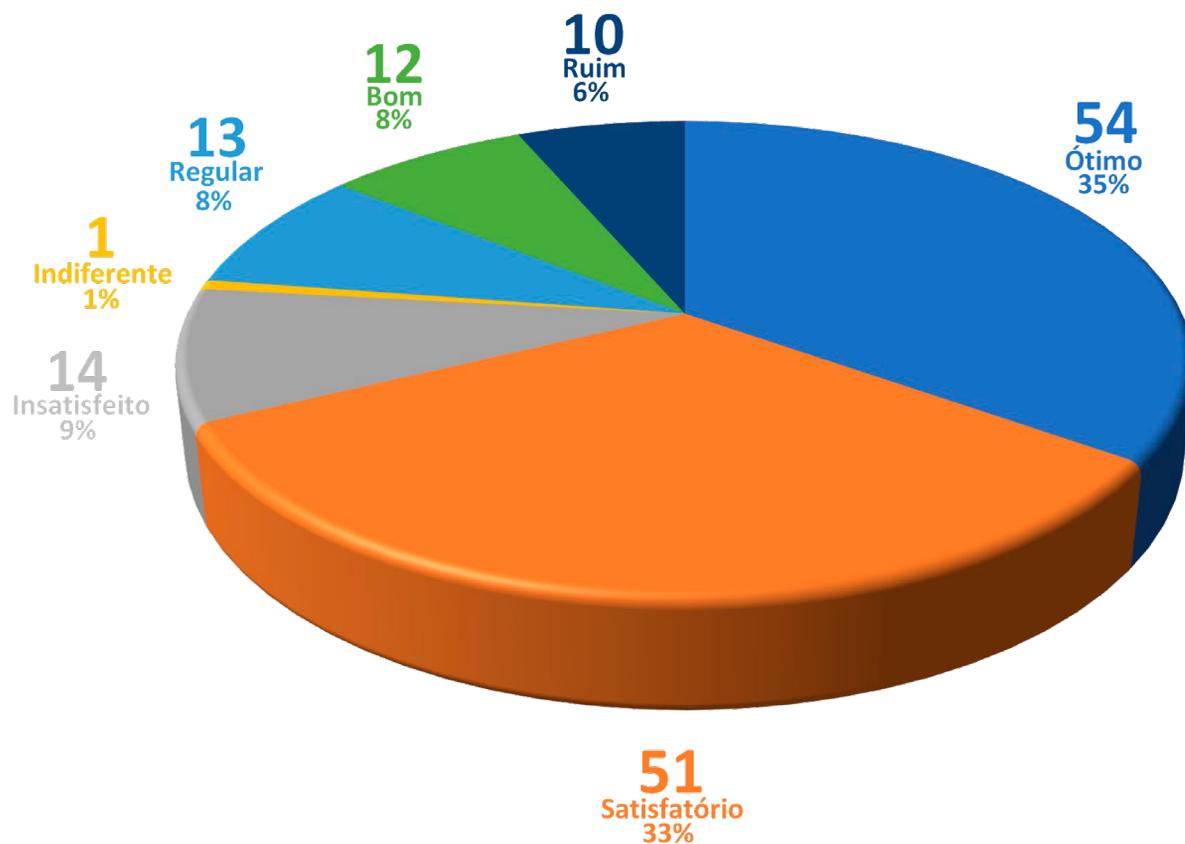
**7** Qual a sua avaliação do prazo de atendimento até a resposta final à sua comunicação?

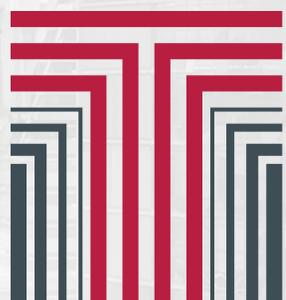


**8** Você utilizaria novamente o serviço de Ouvidoria do TCE/SC?



**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**

**– 2023 –**