

PESQUISA DE OPINIÃO

OUVIDORIA

Relatório Estatístico:
1º quadrimestre/2019

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 quadrimestre de 2019.

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 2019, 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 86 questionários, total ou parcialmente, de 201 convites enviados, atingindo-se um percentual de participação da ordem de 42,78%.

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”, (41) 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, (5) em eventos do TCE-SC, (3) por indicação de outras pessoas, e nenhum por meio de folder ou cartaz da Ouvidoria, além de (11) por outros meios.

Quanto ao relacionamento com o TCE-SC, objeto da “Questão 2”, as manifestações originaram-se primordialmente de servidores públicos (41), seguidos por cidadãos (29), representantes de empresas privadas (8), estudantes (2), agentes políticos (2), representantes de sindicato (3), representantes de ONGs (1) e outros (1).

No que se refere à **visibilidade de acesso** à Ouvidoria no portal do TCE-SC (“Questão 3”), cerca de 77% dos participantes da pesquisa que responderam essa pergunta consideram-na “ótima” ou “satisfatória”.

Comentários em destaque:

- O acesso à Ouvidoria é bom. Funciona bem e é simples
- O portal não permite o acesso digital para outras plataformas que não sejam Windows
- É de fácil acesso, já utilizei e fui bem atendida
- Informei um problema no sistema para assinar com token utilizando software livre, Ubuntu como sistema operacional, e apenas me foi informado que irá ser repassado ao setor de TI, não resolveram um problema que deve afetar uma boa parcela dos usuários dos serviços. Além de obrigar o cidadão a gastar dinheiro comprando um Sistema Operacional caro como o Windows para utilizar os serviços

Quanto à **facilidade de utilização** do espaço da Ouvidoria no portal do TCE-SC (“Questão 4”), 88% dos participantes opinaram como “fácil” ou “adequado”. Cerca de 11% consideram “complicado” ou “muito complicado”.

Comentários em destaque:

- Funciona bem e é adequado.
- Não é indutivo e o tribunal não comunica da resolução da demanda, muito menos dá devido acesso ao sistema de consulta, pois se não salvou no primeiro momento, não é mais possível fazê-lo a posterior.

Sobre as **formas de contato** com a Ouvidoria (“Questão 5”), 86% julgam “ótima” ou “satisfatória”, além de 6% opinam como “regular”. Cinco participantes ainda consideraram as formas de contato disponibilizadas como “ruim”.

Comentários em destaque:

- Achei muito interessante a utilização de formas de comunicação alternativas como o WhatsApp
- Obtive a resposta que procurava no Portal, porém também fui informada via WhatsApp

Em relação ao **prazo de atendimento** até a resposta final (“Questão 6”), 67% consideraram que sua demanda foi atendida de forma “rápida” ou “dentro do esperado”. Outros 32% avaliaram a resposta do TCE como “demorado” ou “muito demorado”.

Comentários em destaque:

- Penso que seja necessário agilizar o processo de resposta que incumbe aos Departamentos do TCE/SC
- Recebi um feedback rápido, mas o problema não foi resolvido
- A entrega dos dados solicitados ocorreu antes do prazo determinado

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 à **qualidade da resposta** final dada para a sua comunicação ("Questão 7"), por volta de 60% dos participantes anotaram "extremamente satisfeito" ou "satisfeito". Dezenove participantes, ou 31% do total, ficaram insatisfeitos.

Novamente destaca-se que a maioria dos casos de insatisfação diz respeito a demora ou de 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.

Comentários em destaque:

- Muitas respostas não são fornecidas pelo fato do TCE não ter se manifestados sobre os casos, em algumas situações recebi orientação, porém penso que deveriam dar mais opções de respostas, como jurisprudência e doutrina
- Não compreendi muito bem o procedimento que seria tomado. Penso que poderiam ter ido mais ao "X" da questão
- Ainda por ser de pouco uso [para mim], quando precisei fui bem atendido
- Aguardava uma atenção melhor, com uma análise técnica da solicitação, não apenas com a resposta do órgão denunciado
- [Insatisfeito] Em relação ao não retorno do parecer da Diretoria de Controle de Licitações e Contratações do TCE/SC, em especial no que se refere ao desrespeito à lei 8666/93 por parte da PJS no edital referenciado, que devia seguir a respectiva legislação de licitações na modalidade - Concurso. Quanto à Ouvidoria, estendo elogios.

Quanto à questão 8, onde indagamos o **grau de satisfação geral** com os serviços da Ouvidoria do TCE-SC, obtivemos 69% de opiniões “extremamente satisfeito” e “satisfeito”, contra 14% de manifestantes “insatisfeitos”. Outros 17% opinaram como “indiferente”.

Comentário em destaque:

- Não tive resposta devido ao prazo
- [Insatisfeito] Pois não vi resultado de minha reclamação
- Hoje minha satisfação é maior que nos anos anteriores

Os comentários redigidos sobre os resultados das duas perguntas anteriores também se encaixam perfeitamente nesta 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 de resposta e acuidade das respostas às comunicações, aumentando, assim, o grau de satisfação dos cidadãos, hoje na casa de 70% 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

Luiz Augusto Luz Faísca – À disposição

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 / sic@tce.sc.gov.br

Supervisor:

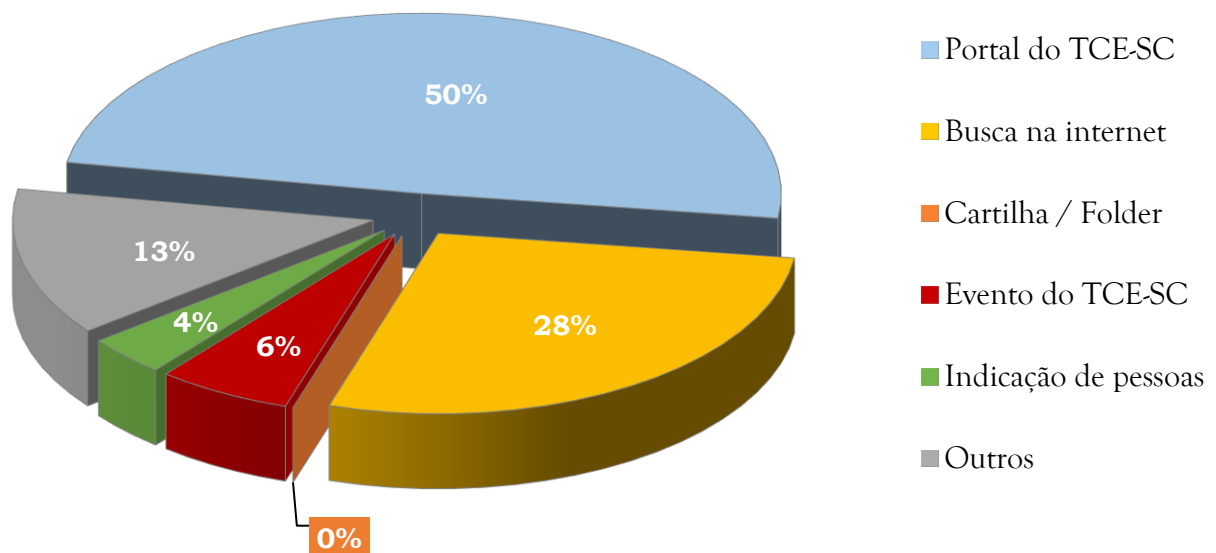
Conselheiro César Filomeno Fontes

6- ANEXO I

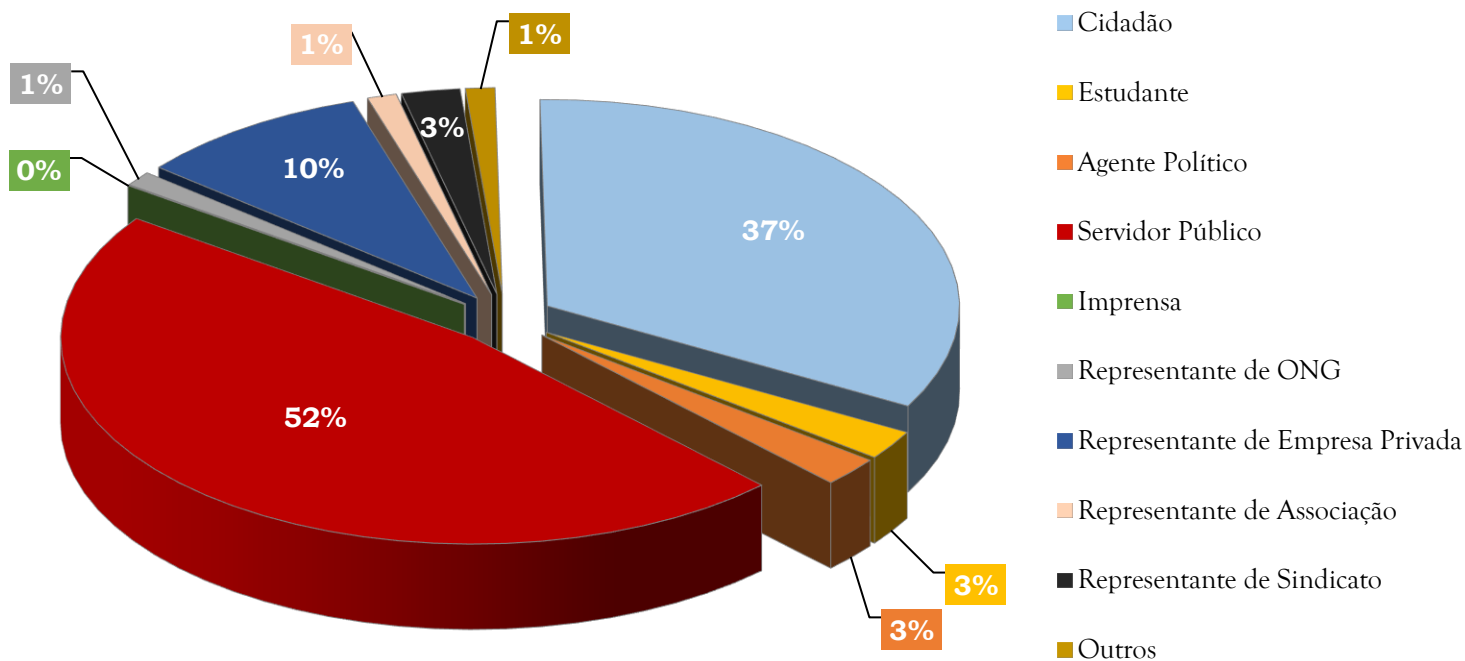
RESULTADOS ESTATÍSTICOS

Período do primeiro quadrimestre de 2019

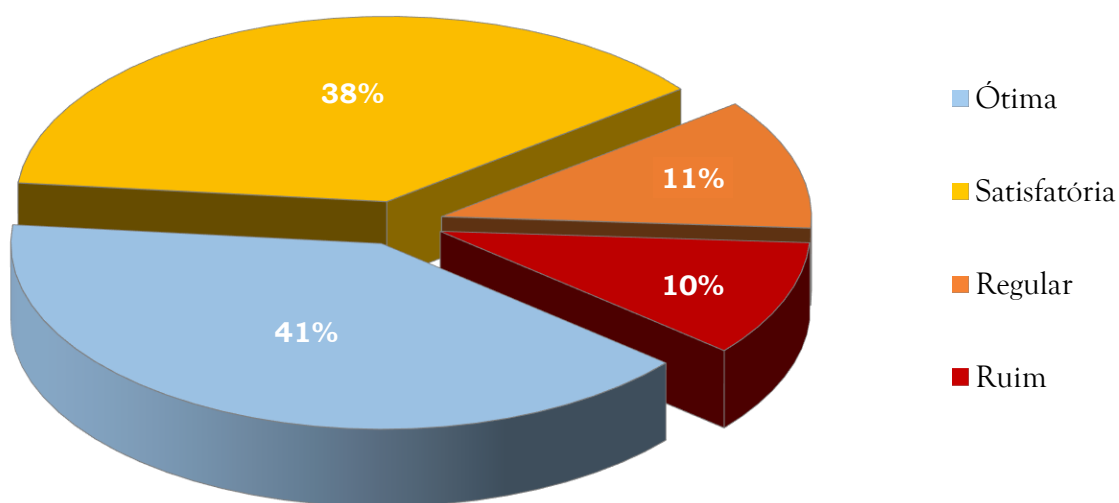
1. Como tomou conhecimento da existência da Ouvidoria?



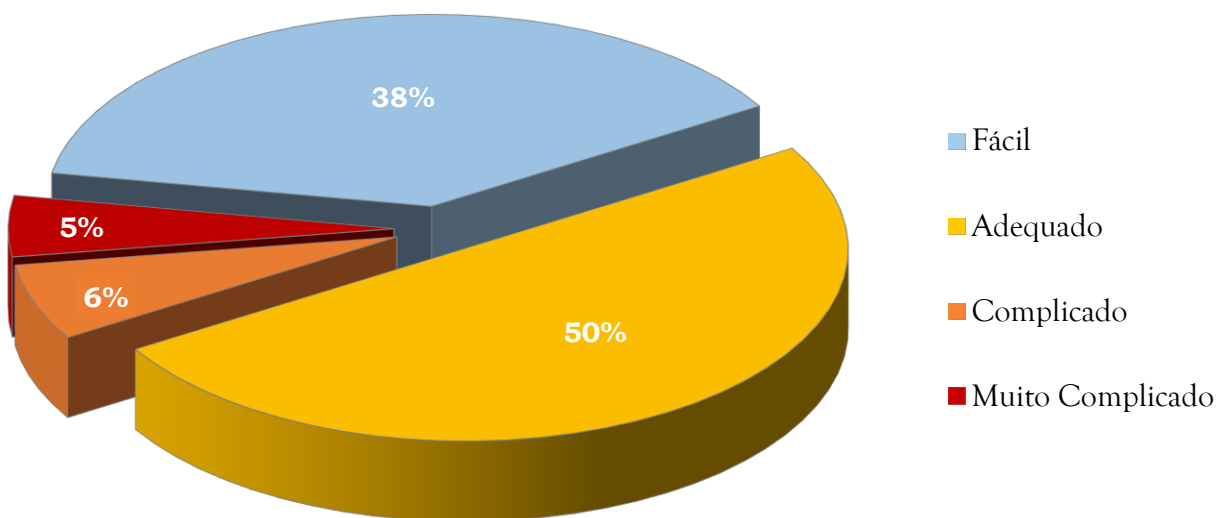
2. Qual a sua relação com o TCE-SC?



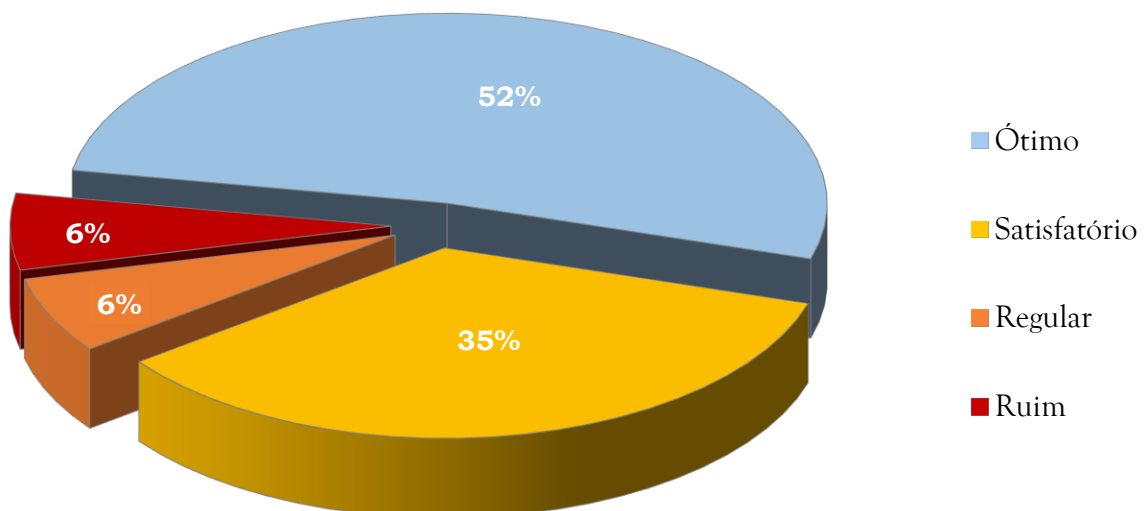
3. Como avalia a visibilidade do acesso à Ouvidoria no portal do TCE-SC?



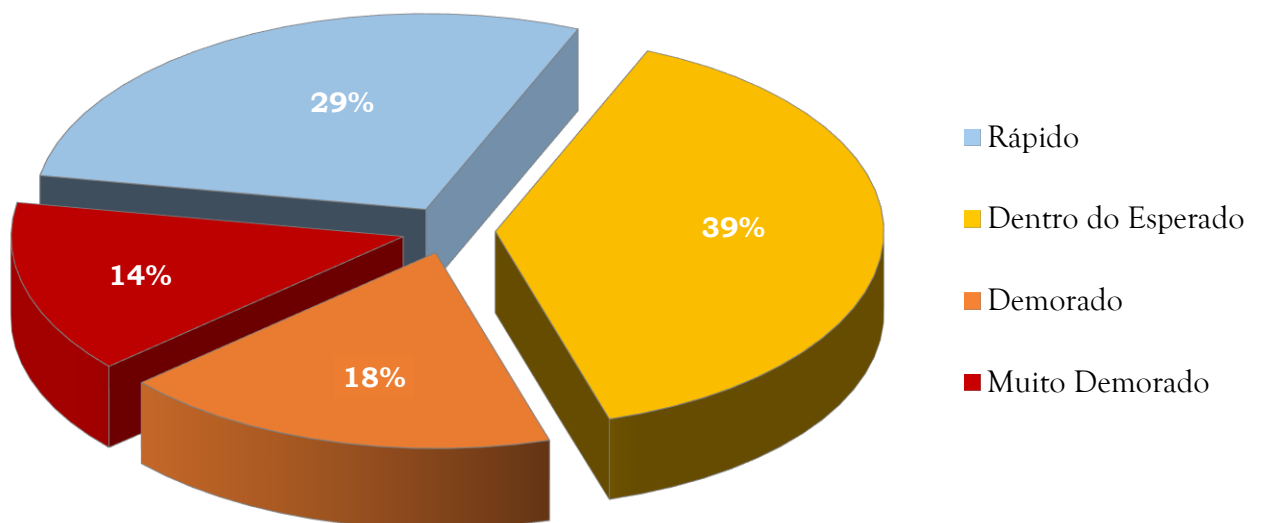
4. Como avalia a facilidade de utilização do espaço da Ouvidoria no portal do TCE e os esclarecimentos disponíveis para cadastramento de sua comunicação?



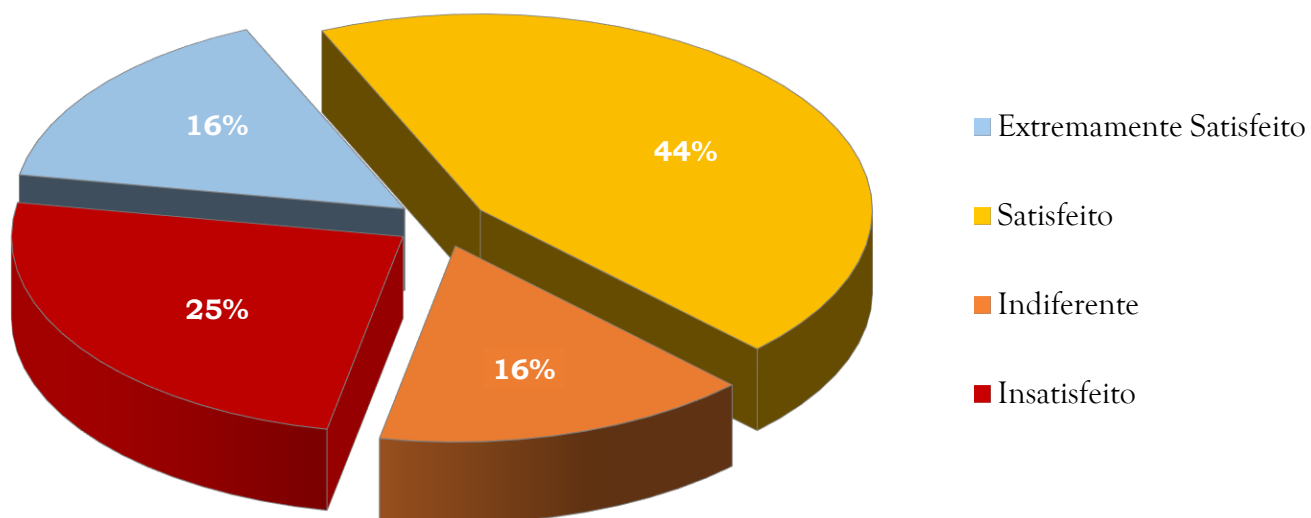
5. O que você acha das formas de contato disponibilizadas pela
Ouvidoria do TCE-SC?



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



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



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

