

Ouvidoria de Contas

Pesquisa de Satisfação

Serviços prestados pela
Ouvidoria de Contas

2024



TCEPR

TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DO PARANÁ

A serviço do cidadão



Da forma de avaliação dos serviços prestados

Conforme Art. 37, § 3º, temos que “A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública (...)”, e o inciso I, evidencia o direito do usuário do serviço público de apresentar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, mas também assegura o direito do usuário/cidadão de avaliar de forma periódica a qualidade dos serviços.

Diante disso e diante da edição da Lei Nº 13.460/2017 que trata da participação, proteção e defesa dos usuários do serviço público, desde o ano de 2017 a Ouvidoria de Contas passou a solicitar do cidadão avaliação voluntária dos serviços prestados pela unidade, por intermédio de pesquisa de satisfação. Em 2024 a realização desta pesquisa passou a constar no regramento que rege a unidade.

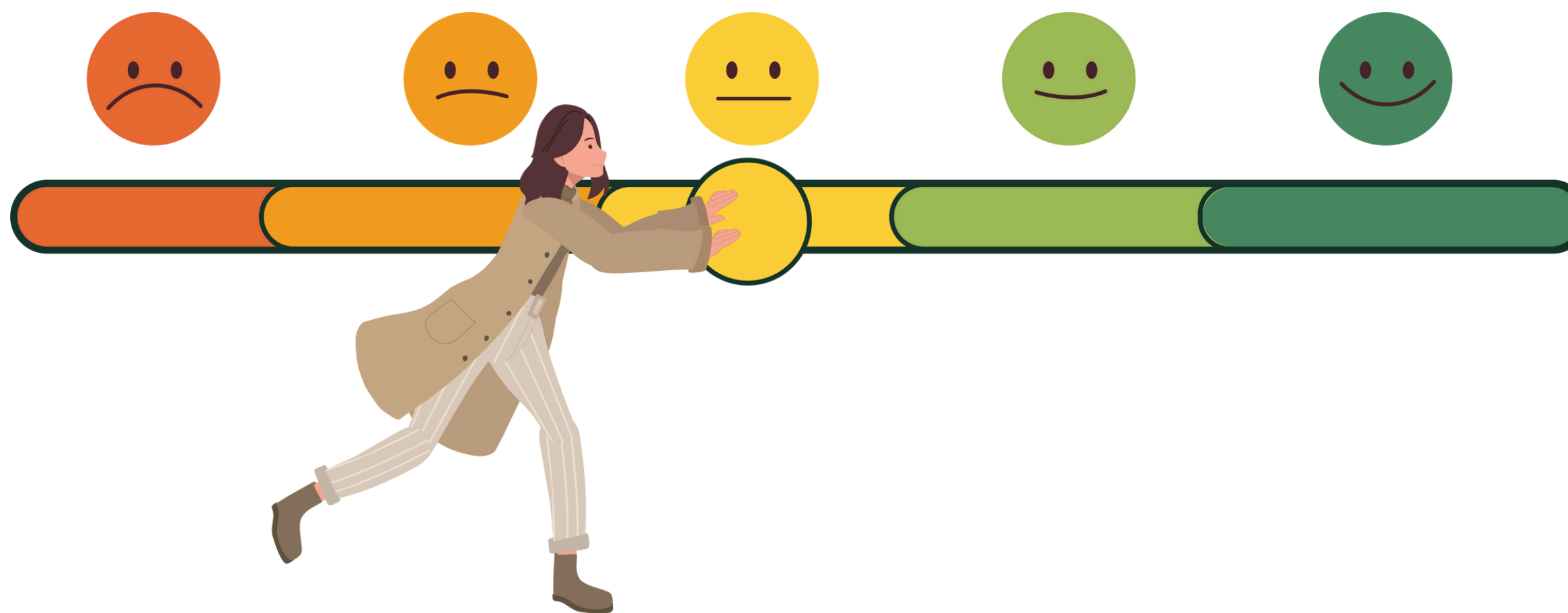
A pesquisa tem por objetivo entender qual a percepção do cidadão quanto ao serviço prestado, quando da conclusão de cada manifestação, visando o aperfeiçoamento das atividades.

A pesquisa, incorpora as atividades avaliativas da unidade. Neste sentido, tem-se que a aplicação da pesquisa ocorreu durante todo o exercício de 2024.

O pedido de avaliação foi encaminhado em todas as manifestações respondidas conclusivamente durante o exercício e ficou disponível para o cidadão responder, de 01/01/2024 a 14/01/2025. Neste período ocorreram 131 avaliações.

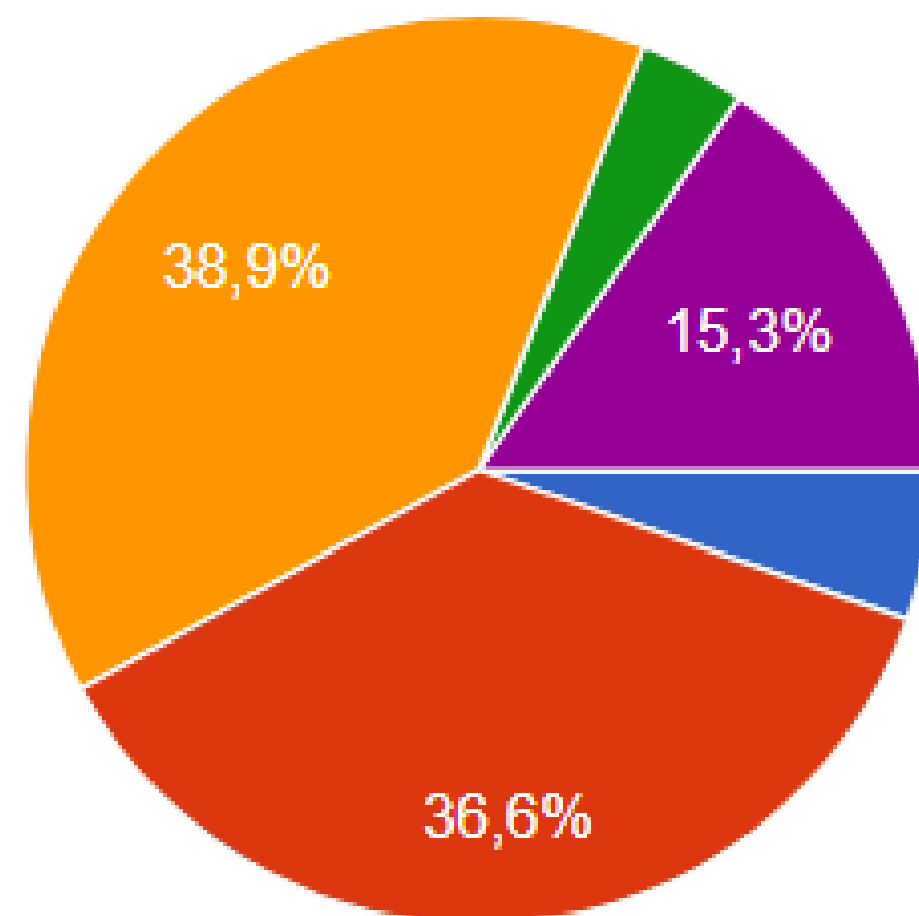
Tal pesquisa foi formulada pelo “Google Formulários”, e contou com 07 (sete) perguntas de múltipla escolha e 1 (uma) pergunta discursiva, sendo 2 (duas) diretamente voltadas a avaliar o tempo de resposta e o grau de satisfação com o serviço prestado, sendo o menor índice avaliativo “Muito insatisfeito” e o maior “Muito satisfeito” e “Muito ruim” e “Muito bom”.

Assim, apresentamos abaixo a pesquisa realizada.



1. Qual foi a natureza do seu atendimento?

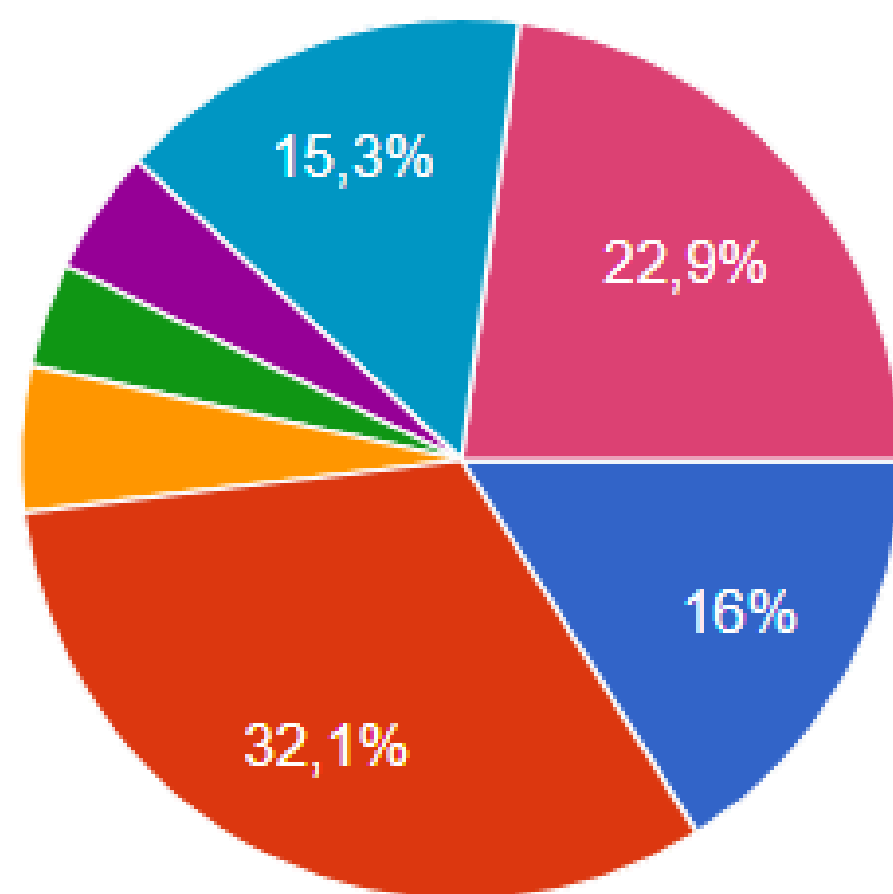
131 respostas



- Elogio
- Reclamação
- Solicitação
- Sugestão
- Pedido de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011)

2. A que assunto se relaciona o seu pedido de atendimento?

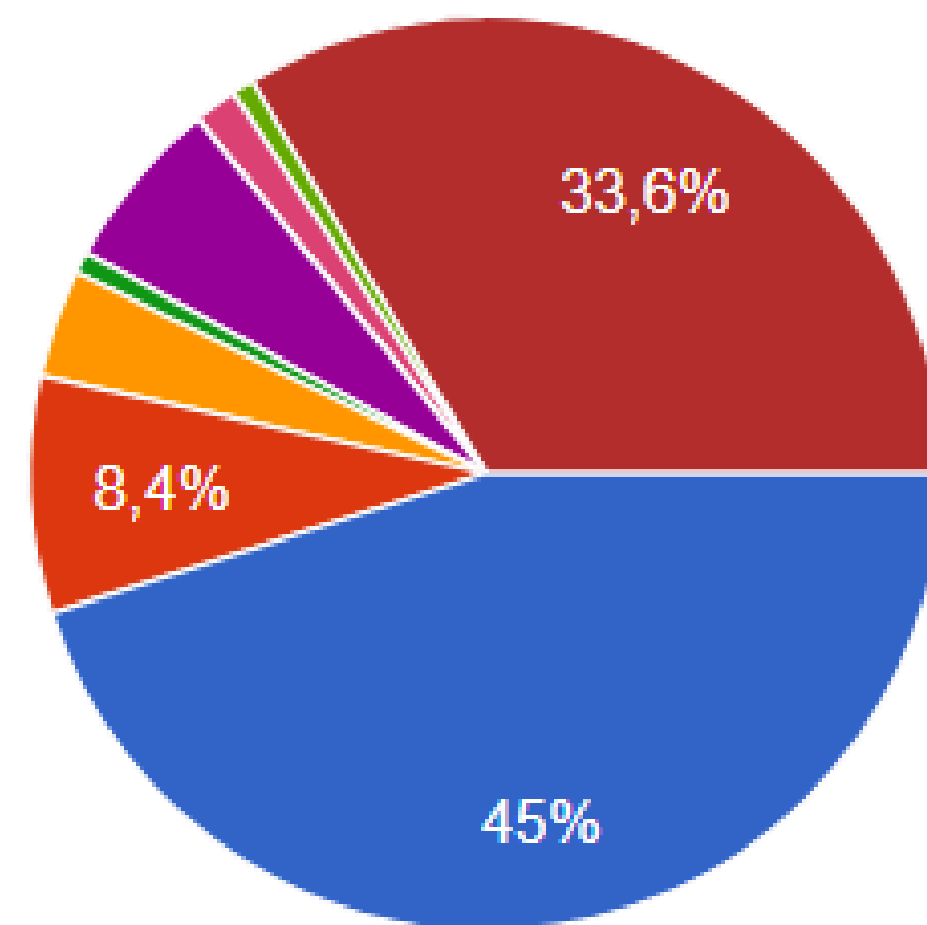
131 respostas



- Licitações / Transferências / Contratos
- Atos de Pessoal / Concurso Público / Folha de Pagamento / Gratificações / Nepotismo / Recursos Humanos
- Portal de Transparência / Empenhos / Diárias / FUNDEB
- Obras Públicas
- Legislação
- Serviços do TCE/PR
- Outros

3. A quem está vinculado o pedido de Atendimento?

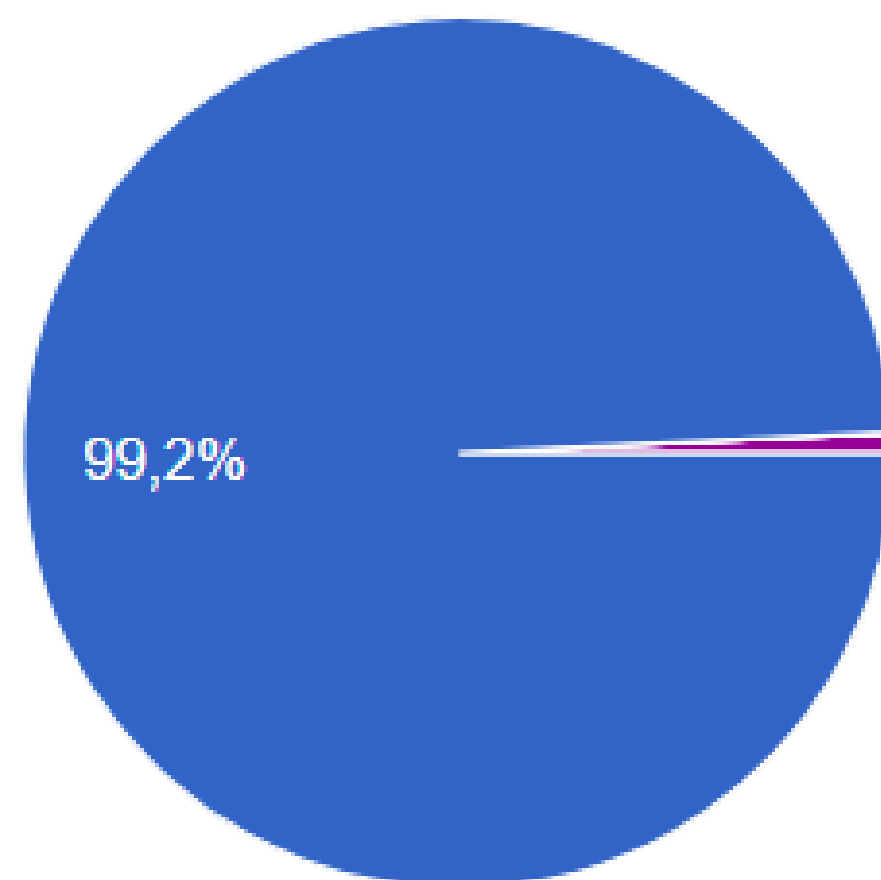
131 respostas



- Poder Executivo Municipal
- Poder Legislativo Municipal
- Poder Executivo Estadual
- Poder Legislativo Estadual
- Órgãos do Governo do Estado do Paraná
- Poder Judiciário
- Ministério Público do Estado
- Consórcios Municipais
- Tribunal de Contas

4. Seu pedido de atendimento foi registrado por qual dos meios abaixo?

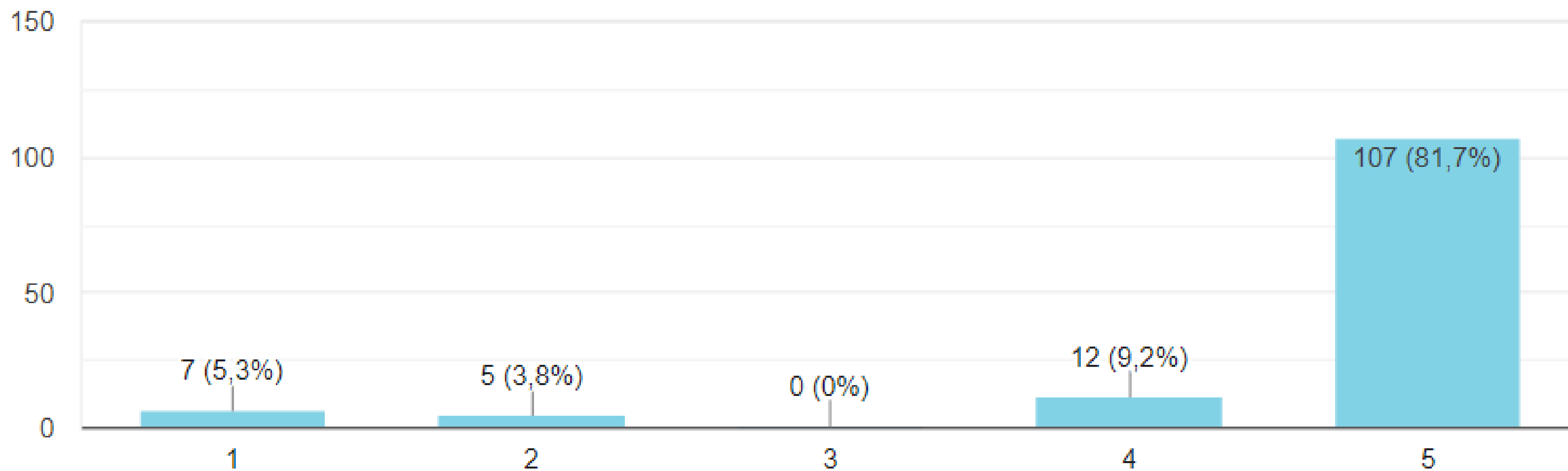
131 respostas



- Internet - (Pelo site do TCE via sistema da Ouvidoria (CPO - Conte Pra Ouvidoria))
- Telefone (0800)
- Pessoalmente
- Carta
- E-mail

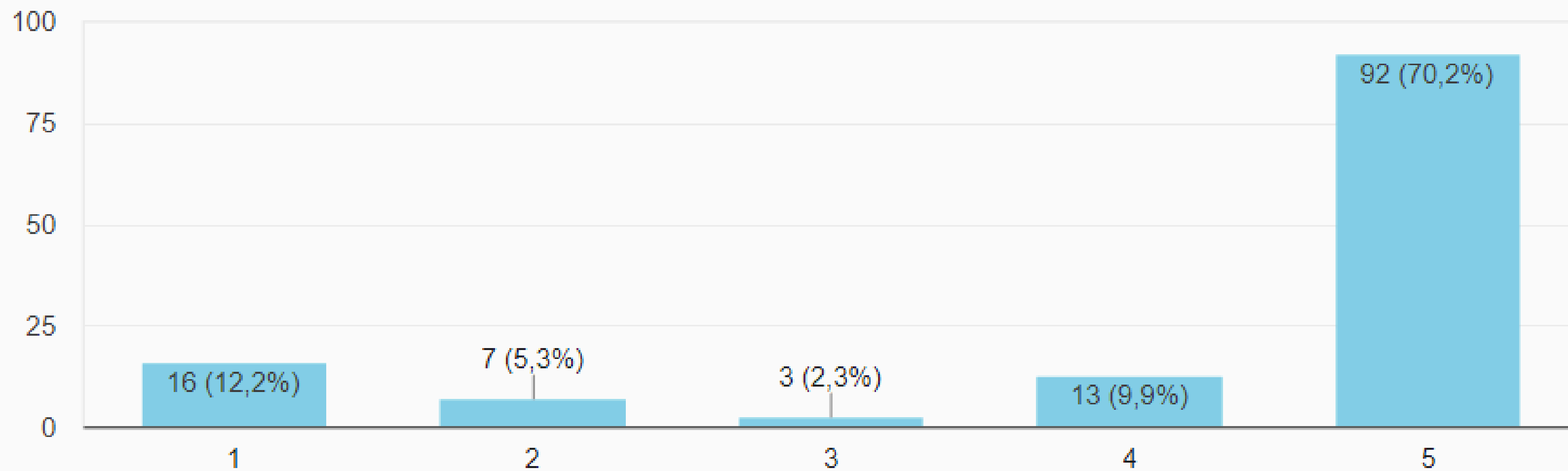
5. Como você avalia o tempo de resposta à sua solicitação?

131 respostas



6. Qual o seu grau de satisfação quanto ao serviço prestado pela Ouvidoria?

131 respostas



Dados Ocultados

Neste ponto, não serão apresentadas todas as respostas em razão de serem discursivas e, tendo em vista que em algumas respostas contém informações que podem levar a identificação do cidadão, motivo pelo qual preservamos os dados.

Justifique seu grau de satisfação:

satisfeito

A resposta foi célere, dando um feedback eficaz. Parabéns ao Tribunal.

Atendimento muito rápido.

Resposta rápida e esclarecedora.

Obrigado pela oportunidade

O atendimento trouxe resposta à solicitação e se pôs a disposição para futuras demandas caso sejam observadas.

Tempo e qualidade do atendimento.

Celeridade , esclarecimentos e atuação efetiva

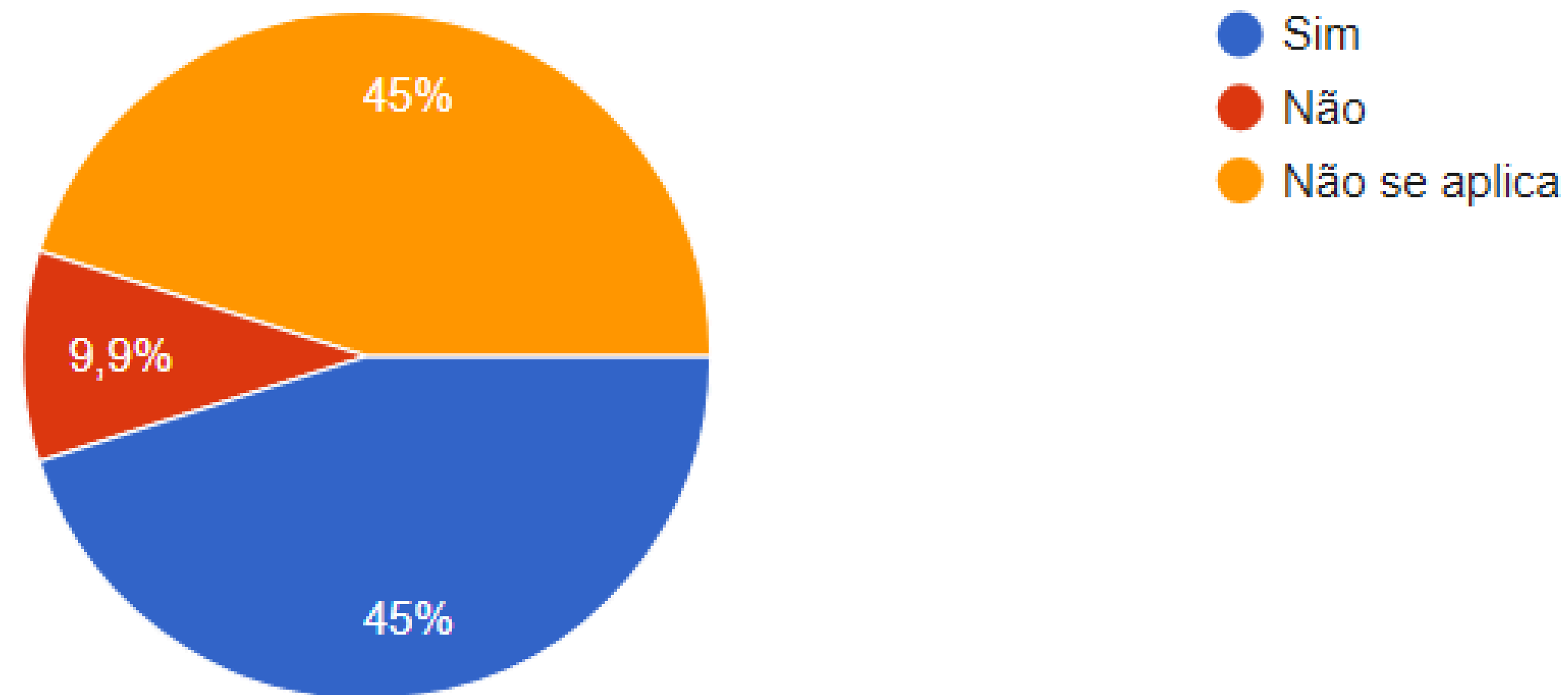
Destaco a cordialidade e a tempestividade como pontos de destaque neste atendimento.

Prontamente atendido.



8. Caso não tenha ocorrido a análise dos fatos narrados por Vossa Senhoria, face a ausência de informações, documentos e/ou elementos, ou, caso seu atendimento não tenha sido analisado em razão da existência de procedimento próprio, a resposta apresentada lhe orientou corretamente?

131 respostas



Da satisfação do Usuário dos Serviços de Ouvidoria

Como meta para compor o indicativo de desempenho, a Ouvidoria consignou em seu Plano de Ação e de Trabalho que buscava alcançar na somatória de “Bom e Muito bom”, em relação ao tempo de resposta, a satisfação de 60%, e na somatória de “Satisfeito” e “Muito satisfeito”, em relação ao serviço prestado, a satisfação também de 60%.

Destaca-se que as repostas partiram integralmente do cidadão e que o quantitativo de respostas não reflete o total de atendimentos tratados na Ouvidoria, dada a espontaneidade.

Diante dos resultados acima, é possível observar que em relação ao tempo de resposta, onde a meta era 60% de satisfação, a Ouvidoria, no desempenho de suas atividades, alcançou a satisfação de 90,9%, demonstrando atendimento dos prazos e retorno positivo da sociedade neste quesito.

SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO TEMPO DE RESPOSTA



90,9%

Já em relação ao grau de satisfação com o serviço prestado, onde a meta também era de 60%, tem-se que a somatória alcançou patamar de satisfação de 80,1%, também batendo a meta elencada.

SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO SERVIÇO PRESTADO



80,1%

Em comparação ao ano anterior, houve um aumento significativo na satisfação dos cidadãos quanto ao tempo de resposta e à qualidade do serviço prestado.

A otimização dos processos e o aprimoramento dos canais de comunicação resultaram em um atendimento mais ágil e eficiente.

Esses avanços reforçam o compromisso com a transparência e a excelência no atendimento, garantindo um serviço cada vez mais satisfatório para a usuário do serviço público.





Ouvidoria de Contas
TCE - PR

A serviço do cidadão

**Nossas atividades sendo
compartilhadas**



TCEPR

TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DO PARANÁ

