

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE 2022

Serviços prestados pela  
Ouvidoria de Contas



**OUVIDORIA**  
DO TCE-PR  
*A serviço do cidadão*

# DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS E DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA.

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 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. 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 foi adotada como regra, passando a incorporar as atividades avaliativas da unidade. Neste sentido, tem-se que a aplicação da pesquisa também ocorreu durante todo o exercício de 2022.

O pedido de avaliação foi encaminhado em todas as manifestações respondidas conclusivamente durante o exercício e ficou disponível para o cidadão responder, de 01/01/2022 a 20/01/2023. Neste período, ocorreram apenas 142 respostas.

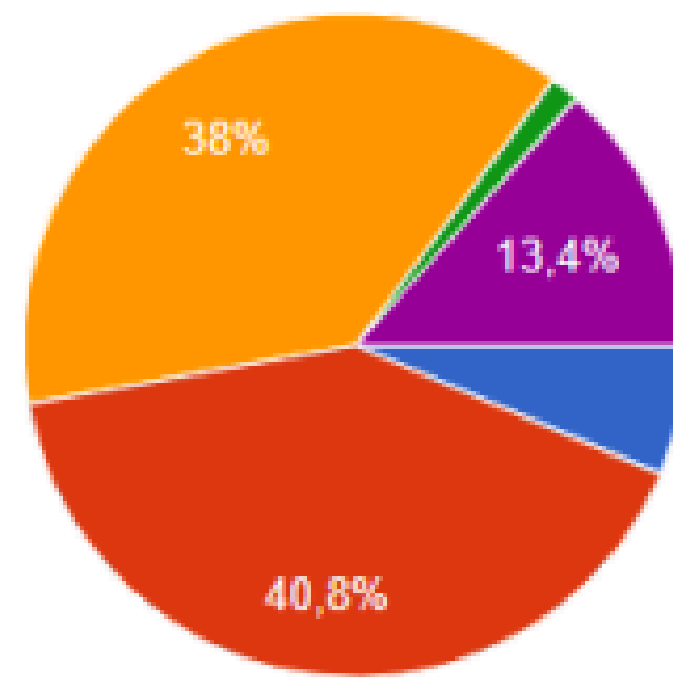
Tal pesquisa foi formulada pelo “Google Formulários”, e contou com 07 (sete) perguntas de múltipla escolha e 1 (uma) pergunta discursiva, sendo 2 (duas) diretamente voltadas a avaliar o tempo de resposta e o grau de satisfação com o serviço prestado, sendo o menor índice avaliativo “Muito insatisfeito”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

Como meta para compor o indicativo de desempenho, a Ouvidoria consignou em seu Plano de Ação e de Trabalho que buscaria 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. Deste modo, apresenta-se o questionário e resultado da pesquisa.

## 1. Qual foi a natureza de seu atendimento?

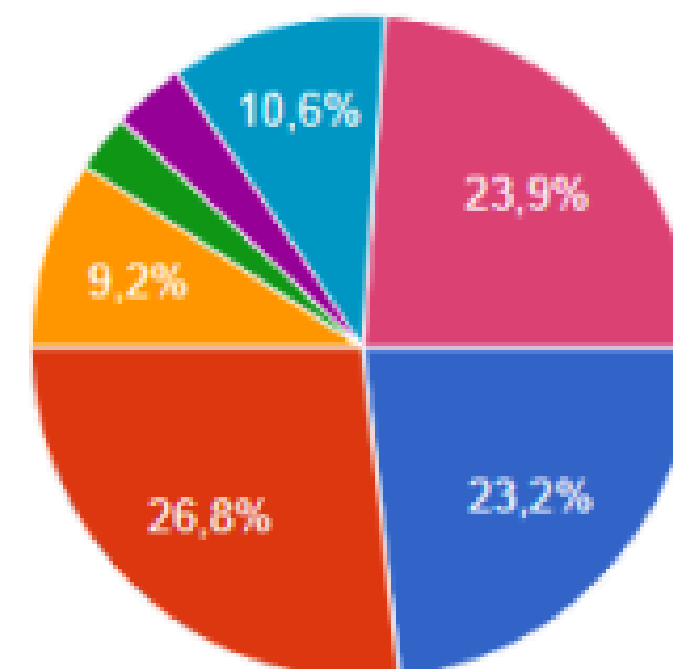
142 respostas



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

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

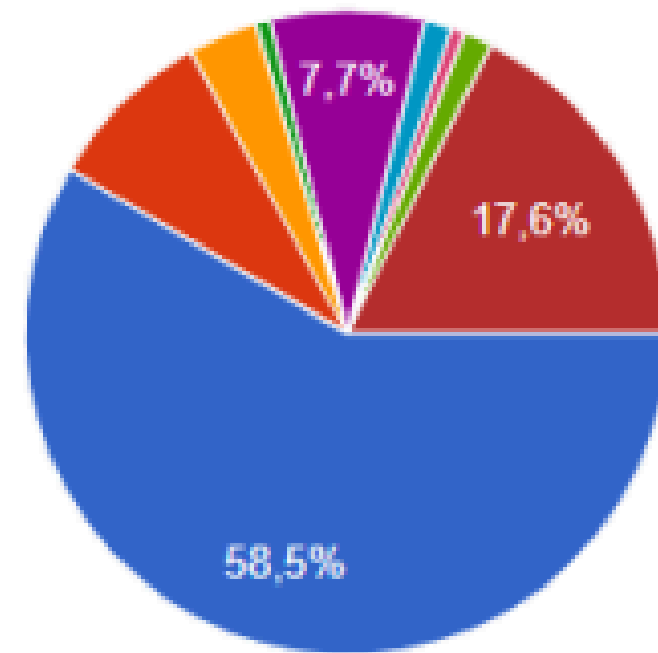
142 respostas



- 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?

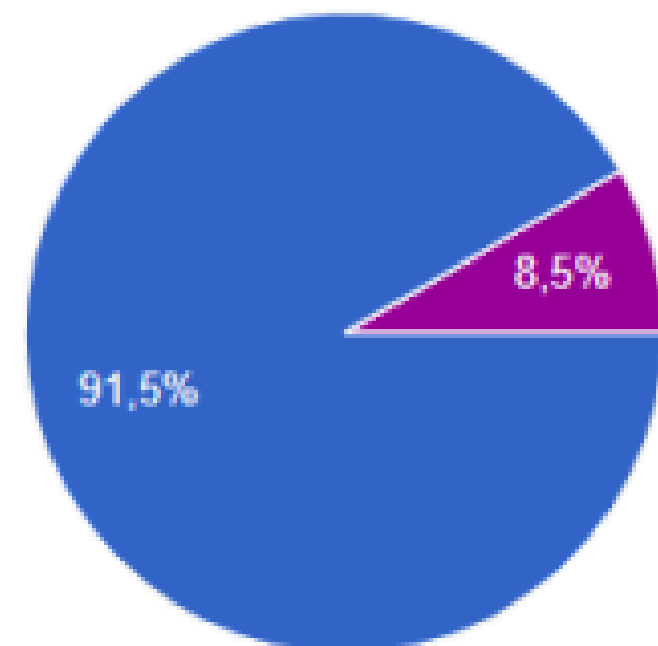
142 respostas



- 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?

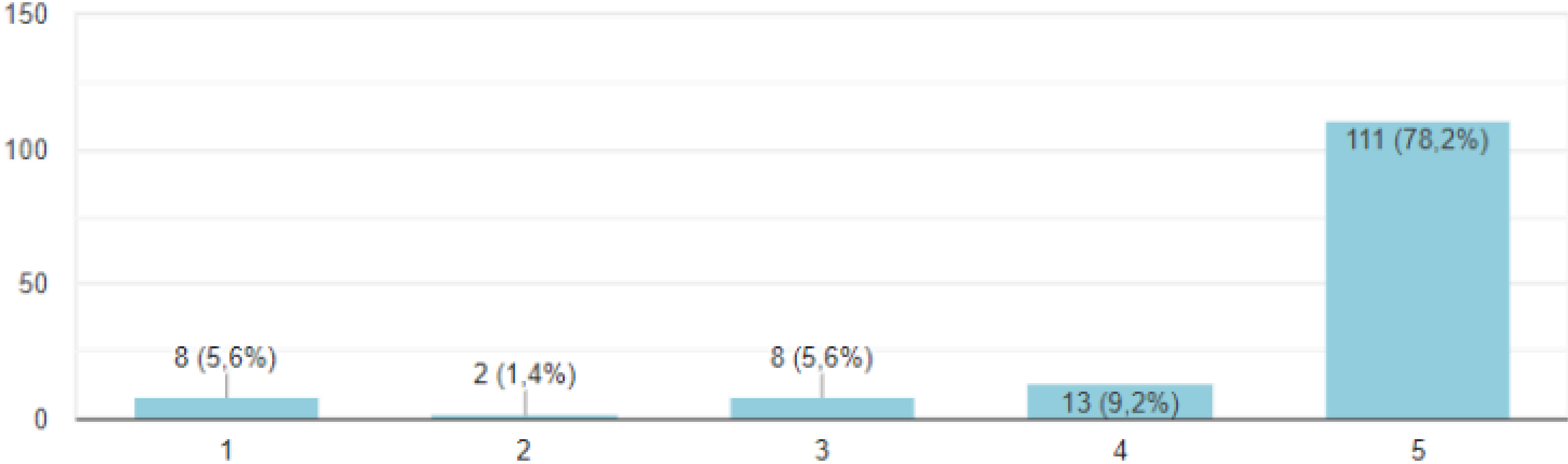
142 respostas



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

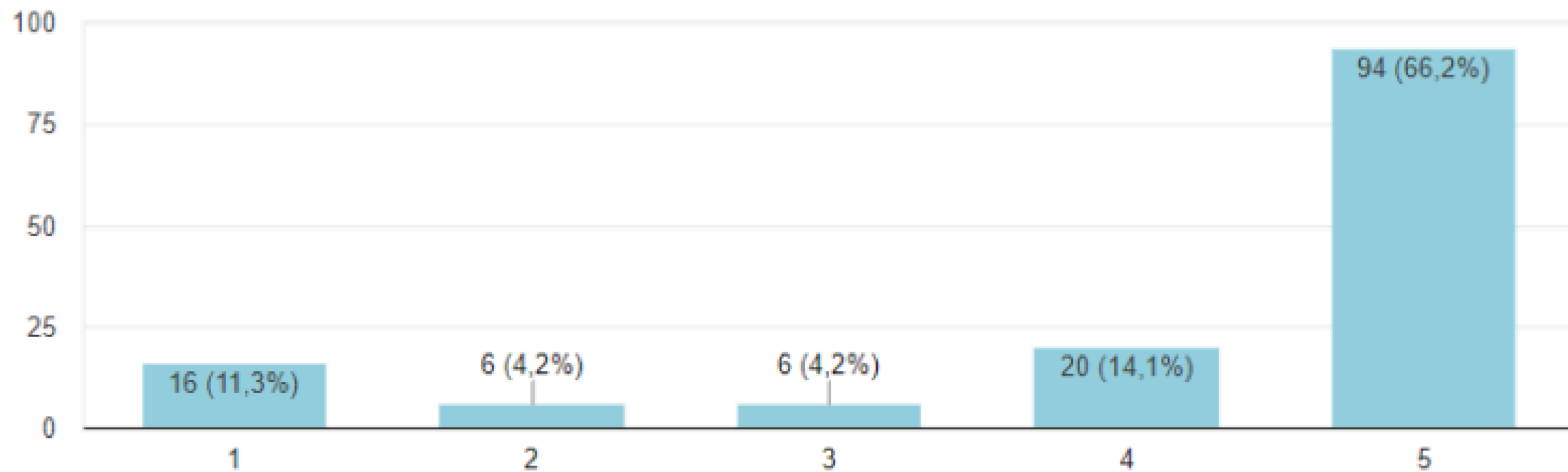
### 5. Como você avalia o tempo de resposta à sua solicitação?

142 respostas



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

142 respostas



## 7. Justifique o seu grau de satisfação:

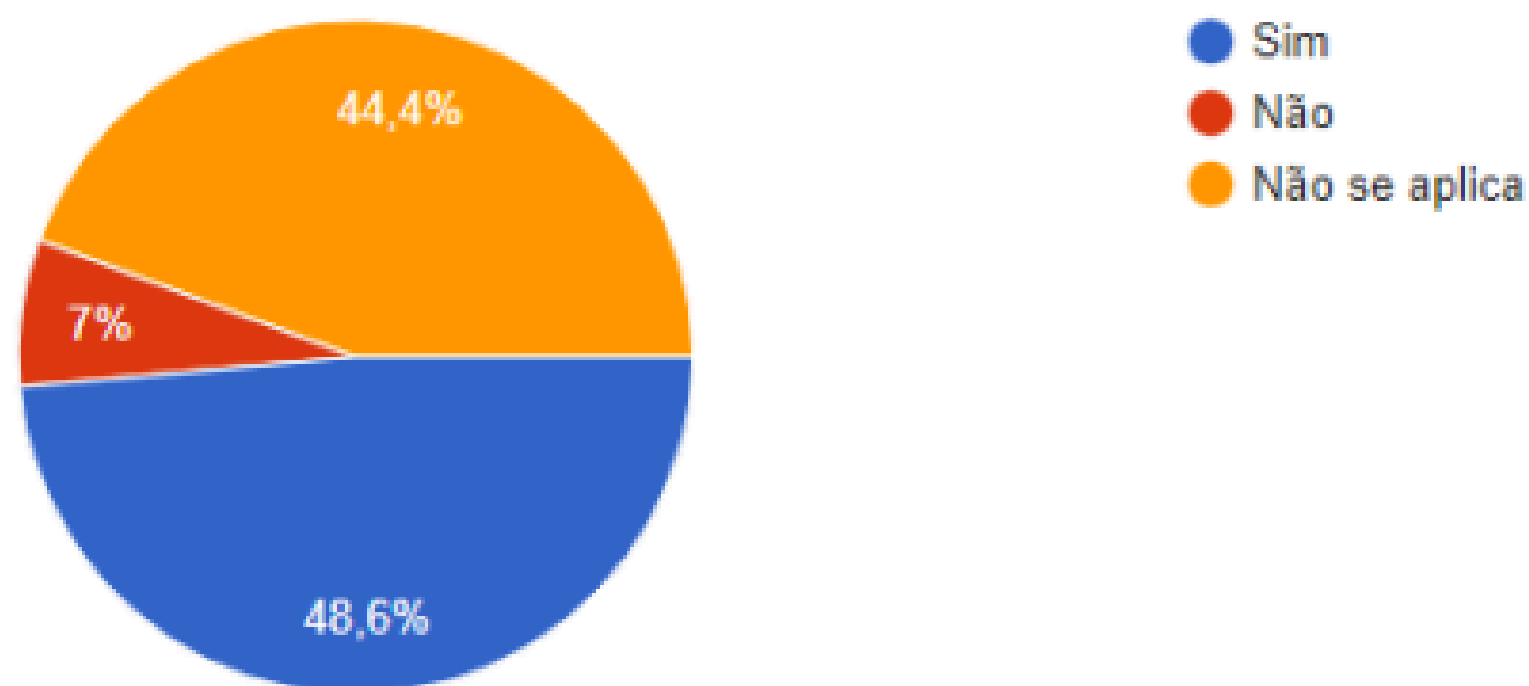
142 respostas

Muito satisfeito
Embora a resposta tenha ficado algo um tanto quanto formal, a resolução do pedido foi plenamente atendida. E é isto o que interessa sob o ponto de vista deste consulente.
fui atendido com a resposta em menos de 24 horas
Resposta dentro do prazo previsto, considerado muito bom.
recebi orientação
A eficiência e prontidão na resposta, bem como a celeridade e profissionalismo no atendimento à demanda solicitada justificam o meu grau de satisfação.
Fui, na prática, transferida para outro setor sem a previsão para resposta com relação ao meu questionamento
A resposta obtida foi satisfatória

**\* 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.**

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?

142 respostas



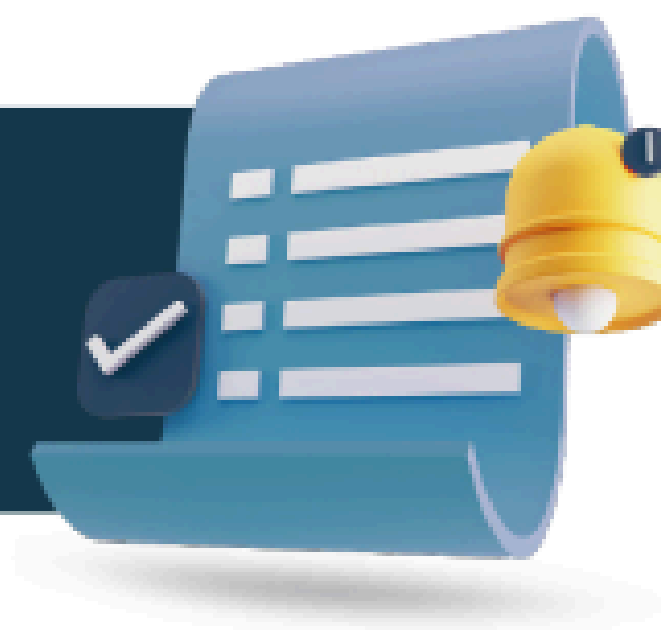
Diante dos resultados acima, é possível observar que em relação ao tempo de resposta, onde a meta era 60% de satisfação, a Ouvidoria, no desempenho de suas atividades, alcançou a satisfação de 87,40%, demonstrando atendimento dos prazos e retorno positivo da sociedade neste quesito.

**SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO  
TEMPO DE RESPOSTA: 87,40%**



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 80,30%, também batendo a meta elencada.

**SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO  
SERVIÇO PRESTADO: 80,30%**





**OUVIDORIA**

**DO TCE-PR**

*A serviço do cidadão*