



Fiscalizando o presente,
orientando o futuro.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

TCE-RS
2024



1 Introdução e Metodologia

Com fundamento na Lei nº 14.129/2021, que estabelece as diretrizes para a implementação do Governo Digital e para o incremento da eficiência na administração pública; na Lei nº 13.460/2017, que disciplina os direitos dos usuários de serviços públicos; e na Resolução nº 1.109/2019, do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul (TCE-RS), que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria no âmbito deste Tribunal, o presente relatório apresenta os resultados das avaliações de satisfação dos usuários dos serviços digitais disponibilizados pelo TCE-RS.

Para a consolidação das informações, foram consideradas duas bases de dados, analisadas e apresentadas de forma sistematizada. A primeira corresponde aos registros coletados pela Central de Serviços do TCE-RS, organizados conforme critérios específicos: situação do pedido, data de abertura da solicitação, categoria, sistema utilizado, órgão demandante e avaliação final. A segunda base refere-se aos relatórios trimestrais e anuais elaborados pela Ouvidoria do TCE-RS, sendo que este último consolida três eixos de avaliação, cuja síntese resulta no Índice de Qualidade do Atendimento anual.

A sistematização e a análise dessas informações não apenas proporcionam uma visão abrangente sobre a qualidade dos serviços digitais prestados pelo TCE-RS, como também fortalecem a transparência e a *accountability* institucional. A publicização dos resultados constitui um instrumento fundamental para o aprimoramento contínuo dos serviços, promovendo a participação social, a efetividade na gestão pública e o alinhamento às diretrizes legais que regem a atuação administrativa em relação à Governança Digital.

2 Análise dos Dados

O presente relatório apresenta os dados coletados pela Central de Serviços do TCE-RS e dos relatórios emitidos pela Ouvidoria, que juntos divulgam de forma ampla a qualidade da interação dos usuários dos serviços públicos com a Instituição.

2.1 Avaliações da Central de Serviços do TCE-RS realizadas por cidadãos

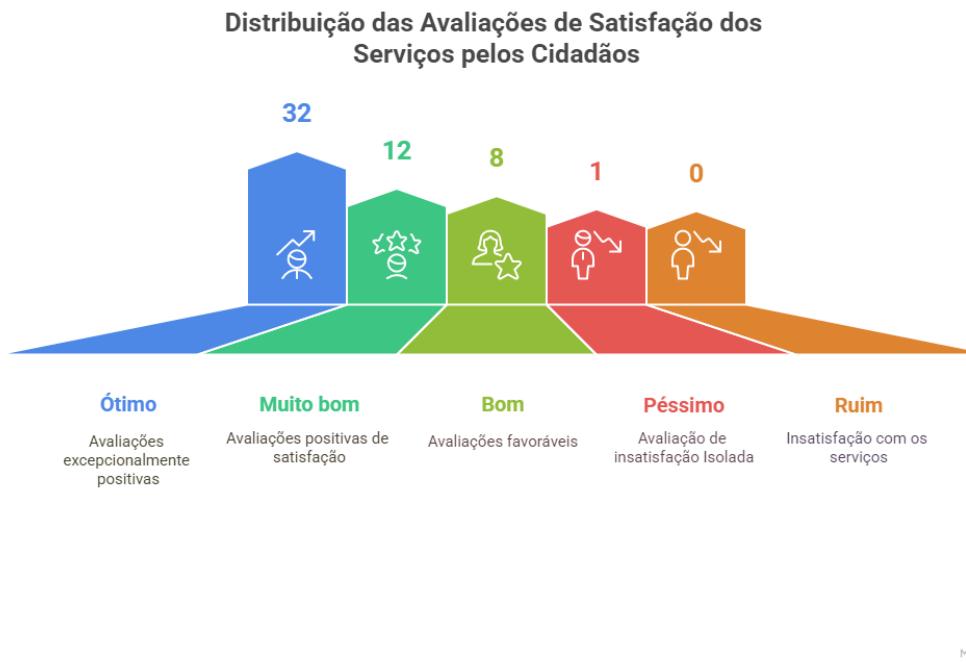
Os dados analisados foram extraídos da planilha que consolida as avaliações dos serviços prestados pela Central de Serviços do TCE-RS no ano de 2024, considerando, inicialmente, o recorte das solicitações finalizadas. Em seguida, foi aplicado um filtro para selecionar exclusivamente as solicitações realizadas por demandantes não vinculados aos órgãos do TCE, ou seja, cidadãos.

As solicitações encontram-se organizadas na planilha conforme o tipo de serviço e o sistema utilizado. No total, foram registradas 370 solicitações realizadas por cidadãos. Destas, as avaliações ficaram assim distribuídas: 32 classificaram o serviço como “Ótimo”; 12 como “Muito bom”; 8 como “Bom”; e 1 como “Péssimo”, e são apresentadas abaixo no Gráfico 1.

Cabe destacar que 317 cidadãos não responderam à avaliação, o que pode ser atribuído à subjetividade inerente ao ato de avaliar um serviço, sendo comum a opção pela não manifestação.

De modo geral, os resultados indicam que, entre aqueles que efetivamente avaliaram, as demandas foram atendidas de forma majoritariamente satisfatória pela Central de Serviços do TCE-RS, **apontando 98,11% de satisfação dos usuários.**

Gráfico 1 - Avaliação da satisfação dos serviços prestados aos cidadãos pela Central de Serviços do TCE-RS em 2024 – 98,11% de satisfação dos usuários



Fonte: Dados fornecidos pelo sistema Central de Serviços TCE-RS (2024).

2.2 Avaliações da Central de Serviços do TCE-RS realizadas por fiscalizados

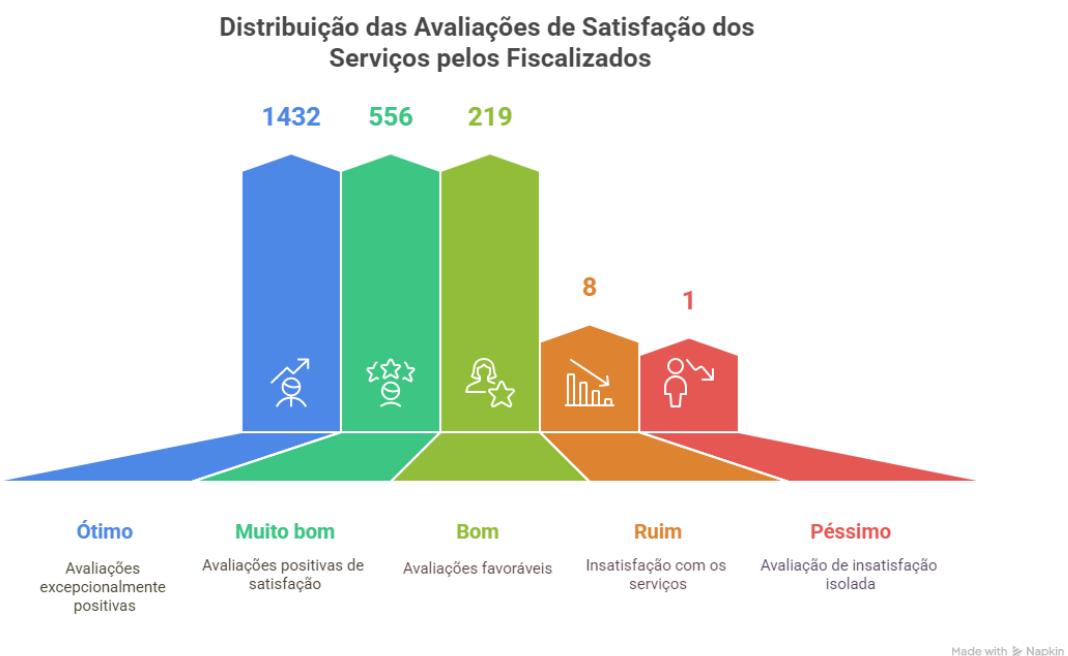
Os dados analisados foram extraídos da planilha que consolida as avaliações de satisfação dos serviços prestados pelo TCE-RS, considerando exclusivamente as manifestações realizadas pelos fiscalizados. Ao todo, foram identificadas 9.791 solicitações, das quais 2.216 (22,64%) efetivamente foram respondidas, enquanto 7.575 (77,36%) optaram por não se manifestar.

As avaliações recebidas foram classificadas conforme os níveis de satisfação: “Ótimo”, “Muito bom”, “Bom”, “Ruim” e “Péssimo”. Entre os respondentes, 1.432 avaliaram os serviços como “Ótimo”, 556 como “Muito bom” e 219 como “Bom”, evidenciando um predomínio expressivo de percepções positivas e favoráveis em relação à qualidade dos serviços prestados.

Por outro lado, foram registradas apenas 8 avaliações como “Ruim” e 1 como “Péssimo”, demonstrando um nível residual de insatisfação.

Esse panorama sugere que, entre os fiscalizados que optaram por avaliar, a prestação de serviços do TCE-RS foi percebida de forma amplamente satisfatória, com elevado índice de excelência e baixa ocorrência de críticas negativas. A alta taxa de não resposta pode estar relacionada a fatores subjetivos e ao caráter facultativo da manifestação de satisfação. **A satisfação dos usuários dentre os fiscalizados resultou em 99,59%.**

Gráfico 2 - Avaliação da satisfação dos serviços prestados aos cidadãos pela Central de Serviços do TCE-RS em 2024 – 99,59% de satisfação dos usuários



Fonte: Dados fornecidos pelo sistema Central de Serviços TCE-RS (2024).

2.3 Análise comparativa

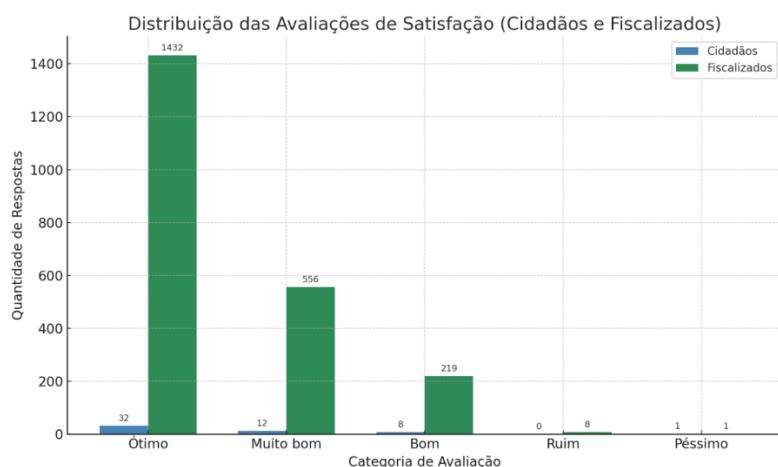
Considerando o total de 10.161 registros (370 solicitações de cidadãos e 9.791 de fiscalizados), observa-se um padrão recorrente de avaliações positivas em ambos os públicos.

Entre os cidadãos, as respostas foram majoritariamente positivas: 52 avaliações positivas (32 “Ótimo”, 12 “Muito bom” e 8 “Bom”) contra apenas 1 avaliação negativa (“Péssimo”). Uma elevada taxa de não resposta foi identificada, com 85,68% das solicitações sem avaliação.

Já no público dos fiscalizados manteve-se a predominância da avaliação positiva: 94,95% das respostas foram favoráveis (1.432 “Ótimo”, 556 “Muito bom” e 219 “Bom”), enquanto apenas 0,41% das respostas foram negativas (“Ruim” ou “Péssimo”). Ainda, 77,36% dos fiscalizados optando por não avaliar.

Essa análise comparativa indica que a prestação de serviços pelo TCE-RS é percebida de forma satisfatória, tanto pelos cidadãos quanto pelos fiscalizados. O baixo índice de avaliações negativas em ambos os grupos reforça a percepção de qualidade e eficiência no atendimento. Os elevados índices de não resposta recomendam reflexões sobre a estratégia de estímulo à participação nas avaliações.

Gráfico 3 - Avaliações totais Cidadãos e Fiscalizados



Fonte: Dados fornecidos pelo sistema Central de Serviços TCE-RS (2024).

3 Relatório Anual sobre os Serviços da Ouvidoria do TCE-RS

Em cumprimento ao disposto no artigo 23 da Lei nº 13.460/2017 e ao artigo 8º da Resolução nº 1.109/2019, a Ouvidoria do TCE-RS disponibiliza aos cidadãos pesquisa para aferição do grau de satisfação quanto aos serviços prestados.

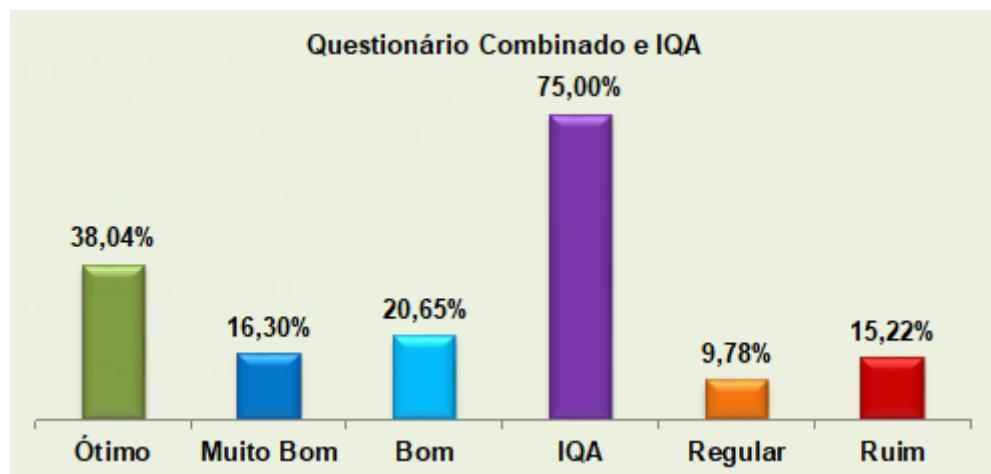
Até o 3º trimestre de 2024, a pesquisa realizada pela Ouvidoria consistia em três questões objetivas, avaliadas em escala de 1 a 5 (sendo 5 = “ótimo” e 1 = “ruim”), abordando os seguintes aspectos: facilidade de acesso à Ouvidoria; adequação do prazo de resposta, em conformidade com a previsão legal de 30 dias, prorrogáveis por igual período; e qualidade das informações recebidas sobre o andamento e o desfecho da manifestação.

As respostas foram sintetizadas por meio do Índice de Qualidade do Atendimento (IQA), calculado a partir da soma dos percentuais de respostas consideradas “ótimo”, “muito bom” e “bom”. A meta estabelecida para o IQA é de 70%. No período analisado, o índice foi satisfatoriamente alcançado.

Cabe registrar que apenas 31 usuários (conforme dados do Sistema) optaram por participar da avaliação, o que corresponde a 2,4% do total de 1.295 manifestantes identificados que receberam a solicitação.

A partir do 4º trimestre de 2024, a pesquisa foi reformulada, buscando aferir a satisfação dos usuários com o atendimento de forma mais abrangente, considerando os seguintes aspectos: clareza dos esclarecimentos prestados sobre os serviços e o encaminhamento das manifestações; bem como presteza, celeridade e cordialidade no atendimento. Nesse novo formato, 14 usuários responderam à avaliação, atribuindo notas em escala de 1 a 5.

Gráfico 4 – síntese dos três eixos analisados pela Ouvidoria e Índice de Qualidade do Atendimento



Fonte: relatório anual de análise da satisfação dos serviços prestados disponibilizado pela Ouvidoria do TCE-RS

Gráfico 5 – Análise geral da avaliação dos atendimentos da Ouvidoria do TCE-RS



Fonte: relatório anual de análise da satisfação dos serviços prestados disponibilizado pela Ouvidoria do TCE-RS.

4 Considerações Finais

O presente relatório consolida as informações relativas ao desempenho da Central de Serviços e aos resultados das avaliações realizadas no âmbito da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul (TCE-RS). Sua elaboração foi conduzida pela Assessoria de Governança e Gestão Estratégica (AGGE), com o propósito de assegurar a adequada publicidade das informações, conforme as normas legais e regulamentares aplicáveis.

A publicação deste relatório reforça o compromisso institucional do TCE-RS com a transparência, a governança pública e a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade. Ressalta-se, ainda, a importância do monitoramento sistemático dos dados como instrumento essencial para o aperfeiçoamento das atividades, o fortalecimento da relação com os usuários e a promoção da eficiência administrativa.



MISSÃO

Exercer o controle externo e promover a cidadania ativa por meio da fiscalização, da orientação e da educação, com o objetivo de aperfeiçoar a gestão pública em prol da sociedade gaúcha.

VISÃO

Tornar-se uma instituição reconhecida pela excelência na fiscalização e orientação da gestão pública gaúcha.