



**TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

RESULTADOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2021



www.tcees.tc.br



[@tceespiritosanto](https://www.instagram.com/tceespiritosanto)



RESULTADOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Este documento trata da divulgação do resultado da Pesquisa de Avaliação de Experiência do público do TCE-ES, junto aos usuários dos canais de comunicação do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo (TCE-ES), em especial gestores, servidores públicos e advogados com atuação na Corte.

A pesquisa teve dois principais objetivos:

- ➔ assegurar a participação dos usuários na avaliação de serviços; e fornecer subsídios para a melhoria dos serviços públicos; e
- ➔ conhecer e identificar as necessidades e demandas relacionadas aos jurisdicionados, para que, a partir do resultado, o setor de comunicação pudesse desenvolver um produto de qualidade voltado especificamente para esse público, planejado e pensado para suprir demandas identificadas.

Fundamentação: Arts. 3º, incisos IV, e 24, inciso II, da Lei 14.129/2021 c/c Art. 23, § 2º, da Lei 13.460/2017.

Nesta pesquisa, disponibilizada para os respondentes em 2021, obtivemos 391 respostas. Quanto à atuação dos respondentes, 82,4% afirmaram ser servidores públicos, 7,2% gestores públicos, e 6,9% advogados com atuação no Tribunal.

Entre as áreas, 28,1% disseram ser de Contabilidade ou Finanças; 25,3% do Controle Interno; 17,4% da Administração; e 12,5% do Jurídico ou Procuradoria.

Mais da metade dos respondentes possuem entre 35 a 60 anos e a idade mínima informada foi de 18 anos.

Questionados sobre quais são os assuntos de maior interesse nos canais do TCE-ES, podendo selecionar mais de uma alternativa, predominaram, nesta ordem: cursos da Escola de Contas; resposta a consulta; jurisprudência; sistema CidadES; normativos da Corte; julgamento de processos; notícias institucionais; boletins e Ouvidoria.

A maior parte dos respondentes informaram que acessam o portal do TCE-ES (95,7%), e acompanham o TCE-ES nas redes sociais (52,9%).

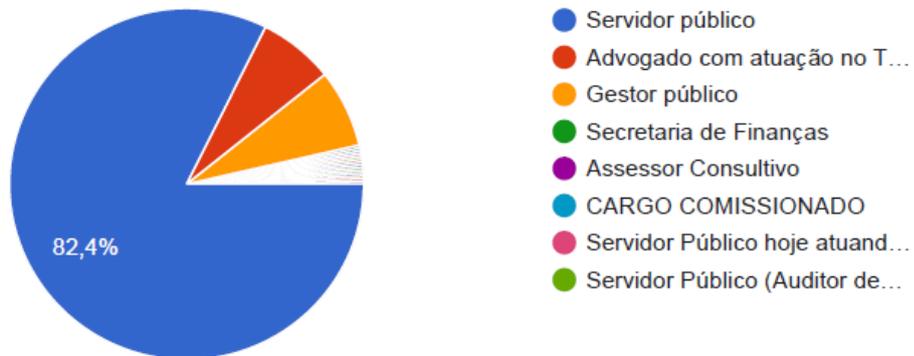




PERFIL DOS RESPONDENTES

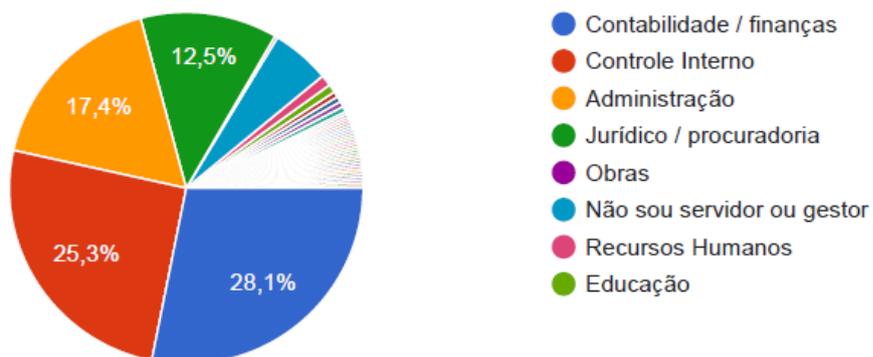
1- Você é:

391 respostas



2- Se servidor ou gestor, qual sua área de atuação?

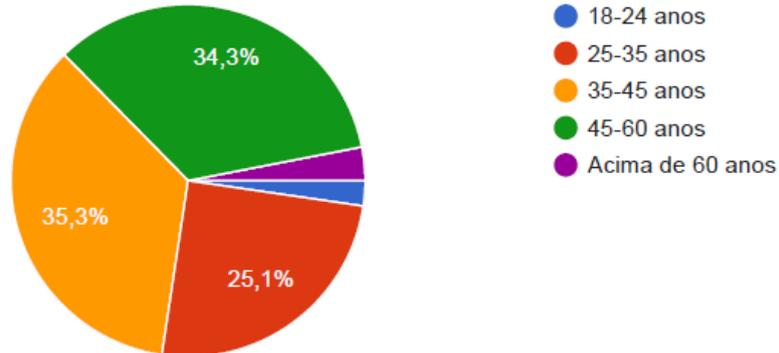
391 respostas





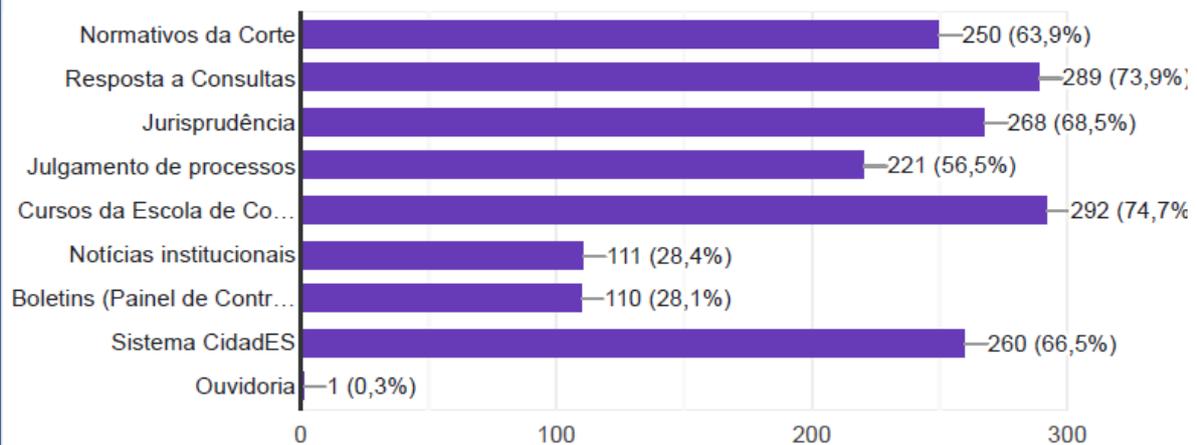
3- Você faz parte de qual faixa etária?

391 respostas



4- Quais são os assuntos de notícias do seu interesse nos canais do TCE-ES? (marque quantos quiser)

391 respostas

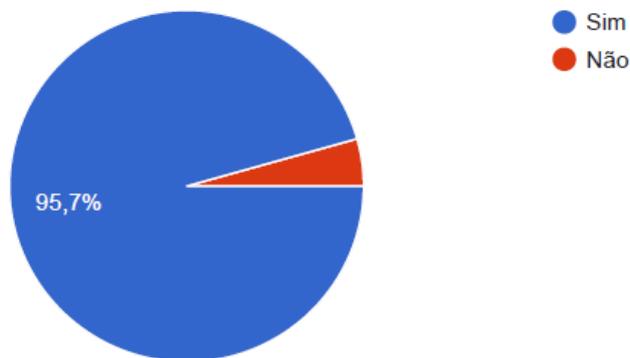




PERGUNTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

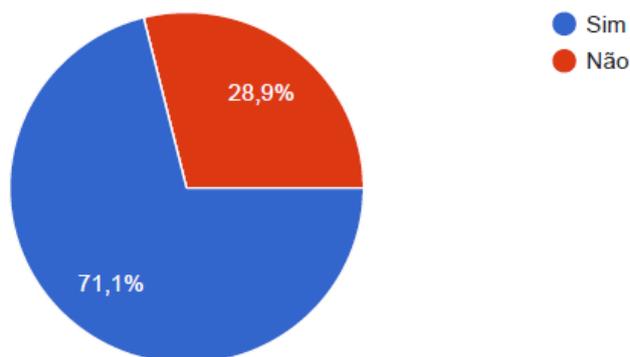
5- Você acessa o portal do TCE-ES?

391 respostas



6- Você acompanha as notícias do TCE-ES no portal da Corte?

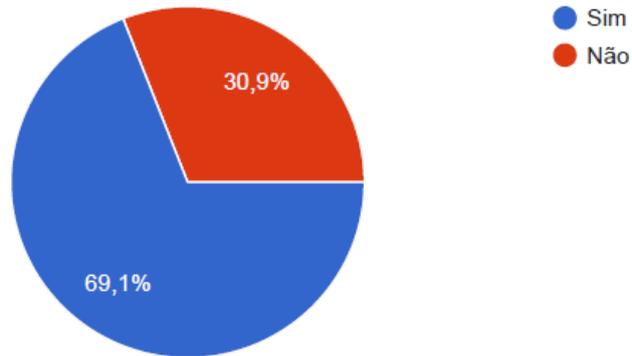
391 respostas





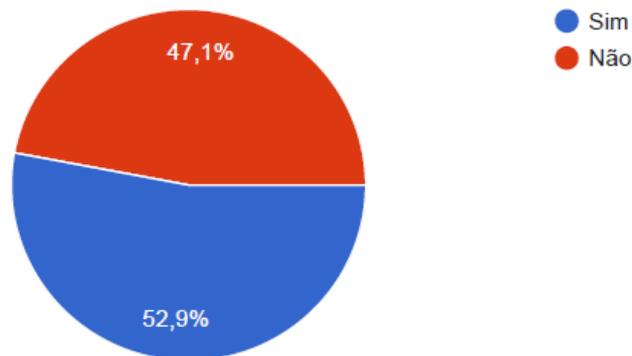
7- Você encontra com facilidade o que procura no portal do TCE-ES?

391 respostas



8- Você acompanha o TCE-ES nas redes sociais?

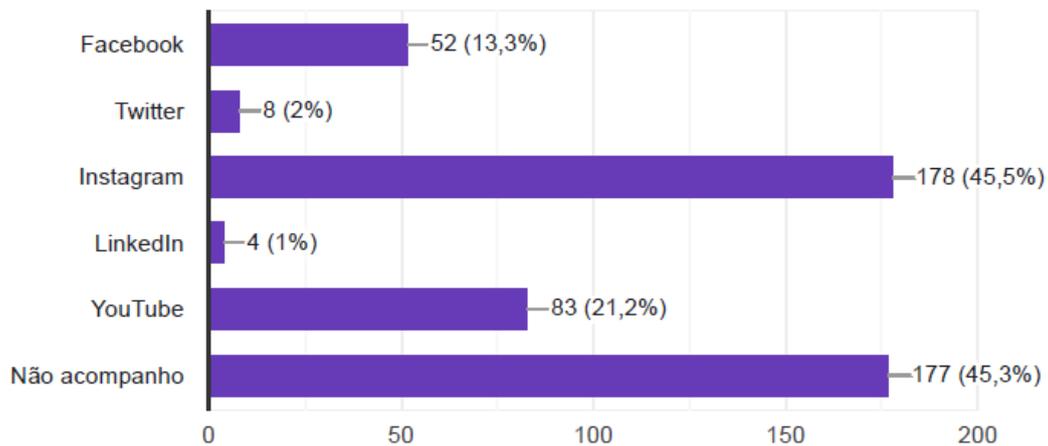
391 respostas





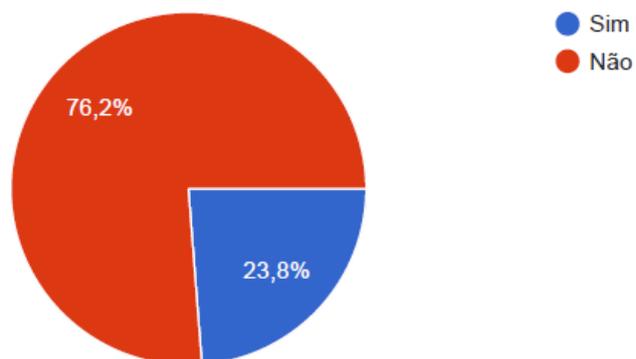
9- Em quais redes sociais você acompanha o TCE-ES?

391 respostas



10- Você tem costume de ouvir podcasts?

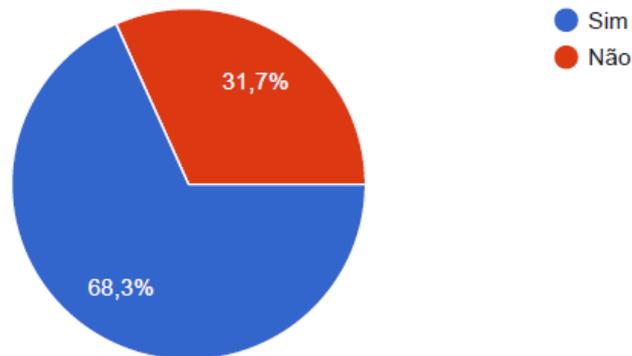
391 respostas





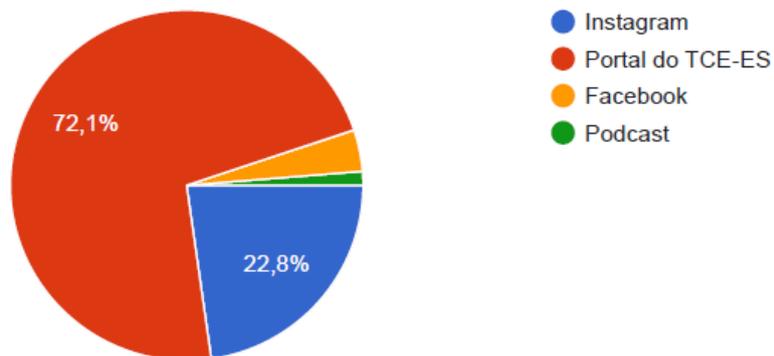
11- Tem interesse em receber conteúdos do TCE-ES em áudio (podcast)?

391 respostas



12- Dos canais de comunicação do TCE-ES listados abaixo, marque aquele que você mais acessa?

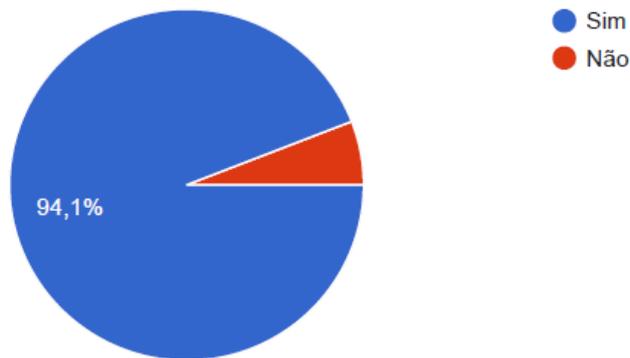
391 respostas





13- Você gostaria de receber um produto de comunicação com os assuntos de maior interesse dos jurisdicionados?

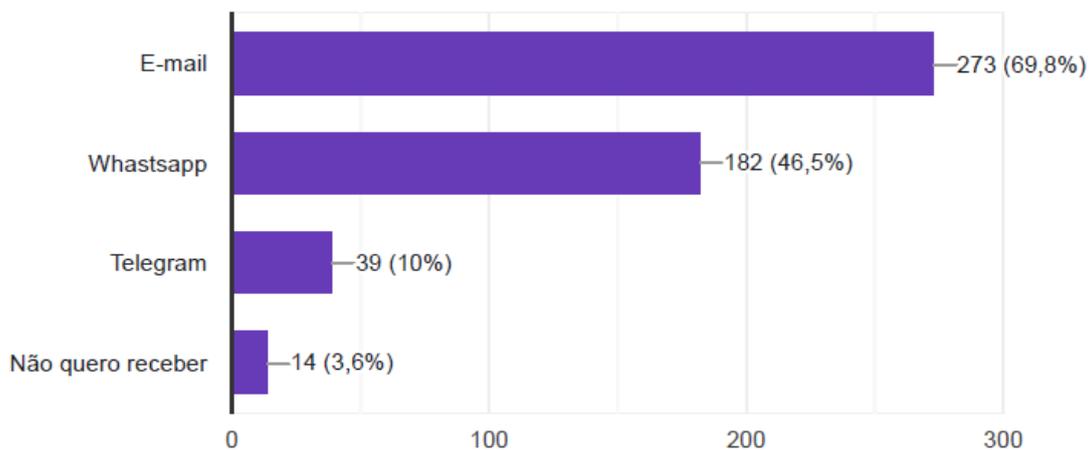
391 respostas



14- Por onde gostaria de receber o conteúdo?

Copiar

391 respostas





COMENTÁRIOS/SUGESTÕES

15- Deixe aqui algum comentário ou sugestão para a Assessoria de Comunicação do TCE-ES.

Respostas:

- Ferramentas de interação com o Tribunal, nos moldes do Hotsite Coronavírus, tendem a trazer muito auxílio aos jurisdicionados, para suporte nos procedimentos realizados no dia a dia;
- Criar um canal de dúvidas para serem utilizadas pelos servidores técnicos dos órgãos Públicos, obtendo respostas principalmente dos Auditores do TCEES;
- Pesquisa com Usuários dos Serviços é de extrema importância para o Órgão, razão que damos os parabéns aos envolvidos pela iniciativa de pedir a opinião daquelas pessoas, que estão na outra ponta, recebendo o conteúdo;
- Retornar ao sistema de jurisprudência anterior que era melhor para filtrar, além de ser mais parecido com o do TCU (árvore de classificação);
- O Podcast é uma ideia interessante, porém, se for muito longo ou assunto muito técnico não sei se será interessante;
- Penso que o TCEES poderia criar uma rede de apoio aos controles internos das UGs, pois na maior parte das vezes são setores com pouco apoio do ente e com poucos funcionários para se trocar ideias e pensar em soluções e controles;
- Sinto falta de informação sobre mudanças nas IN's. Além de publicar no site do TCEES, seria interessante encaminhar por e-mail;
- Mais eventos no Youtube, especificamente sobre controle interno. Com a mudança de gestão nos municípios, muitos controladores são novos e no canal do Youtube tem pouco conteúdo sobre esse tema;
- Realizar mais cursos online acerca da nova Lei de Licitações;
- Continuem com as postagens no Instagram tanto nos stories como no feed. A assessoria de comunicação do tribunal tem feito um excelente trabalho nesta rede social;
- Sugiro divulgar as ações mais comuns relacionadas à novas normas ou leis que regem a administração pública - como forma de orientação e prevenção, evitando-





se que os gestores públicos adotem medidas ou decisões que não encontram amparo na legislação vigente;

- Gostaria de sugerir, se possível, que seria muito interessante uma parceria do TCE ter assuntos, divulgações, capacitações, etc. voltados para conselhos de saúde pois esse tem o papel de acompanhar orçamento público da saúde, aprovação da prestação de contas, e acho que poderiam contribuir muito com capacitações ou outras ações que facilitem um melhor entendimento dos conselheiros com relação a prestação de contas.

Com base nos resultados obtidos podemos inferir que os aspectos mais relevantes, do ponto de vista do usuário, estão relacionados à distribuição do conteúdo, ao acesso à informação e ao atendimento ao público.

Todos os feedbacks obtidos por meio da Pesquisa foram analisados pela equipe de Comunicação e encaminhados para o corpo diretivo do TCE-ES a fim de que os mesmos, juntamente com as suas equipes, avaliem e auxiliem o aprimoramento da prestação de serviços do órgão.

