



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

# **RESULTADOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

**2024**



[www.tcees.tc.br](http://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 servidores e gestores públicos, imprensa e cidadãos capixabas.

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, sociedade capixaba e veículos de imprensa, para que, a partir do resultado, o setor de comunicação pudesse desenvolver produtos de qualidade voltado para esses públicos, planejados e pensados 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 2023, obtivemos 137 respostas. Quanto à atuação dos respondentes, 75,2% afirmaram ser servidores públicos, 10,2% cidadãos, 6,6% gestores públicos e 3,6% jornalistas.

A maior parte dos respondentes informou que acessa o portal do TCE-ES (79,6%), e acompanham o TCE-ES nas redes sociais (66,4%).

Dentre os usuários do portal, mais metade dos respondentes avaliaram os conteúdos publicados como ótimos (48,9%) ou bom (35%).

Em maioria esmagadora, 97,8% dos respondentes afirmaram que a comunicação do Tribunal de Contas contribui para uma maior transparência e responsabilidade na gestão dos recursos públicos por meio dos conteúdos veiculadas em suas redes.

Questionados sobre quais são os assuntos de maior interesse nos canais do TCE-ES, podendo selecionar mais de uma alternativa, predominaram, nesta ordem: decisões de processos; notícias institucionais; resposta a consulta; normativos da Corte, cursos da Escola de Contas Públicas; sistema CidadES; jurisprudência; estudos e análises sobre finanças, políticas públicas e outros; campanhas comemorativas e de responsabilidade social; atuação dos auditores do TCE-ES em campo; conteúdos que valorizam e mostram o servidor do TCE-ES; participação dos servidores em agendas institucionais e congressos.

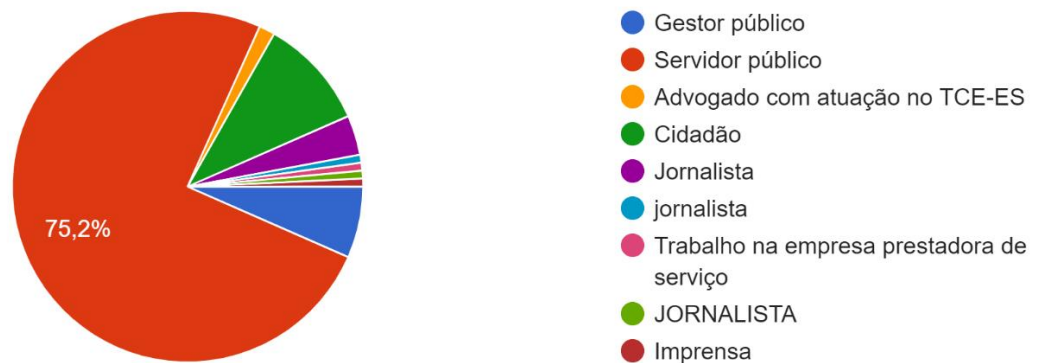




## PERFIL DOS RESPONDENTES

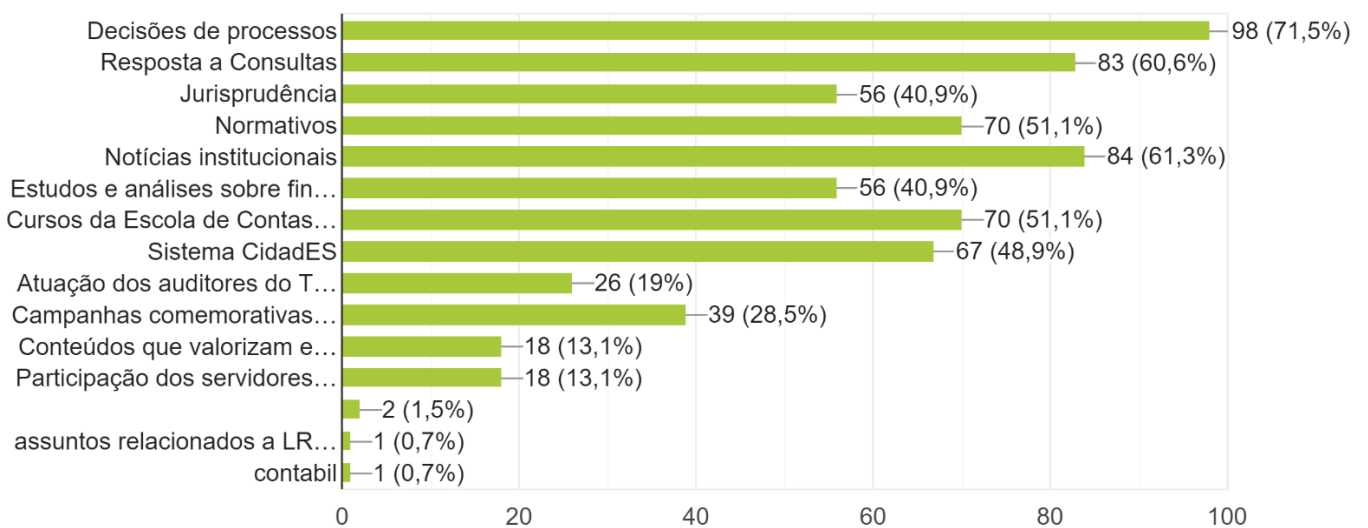
Você é:

137 respostas



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

137 respostas

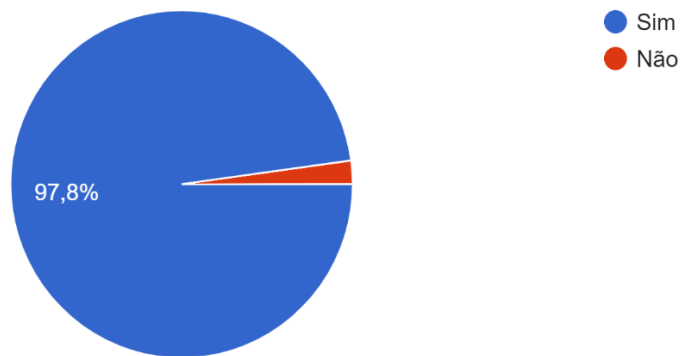




## PERGUNTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

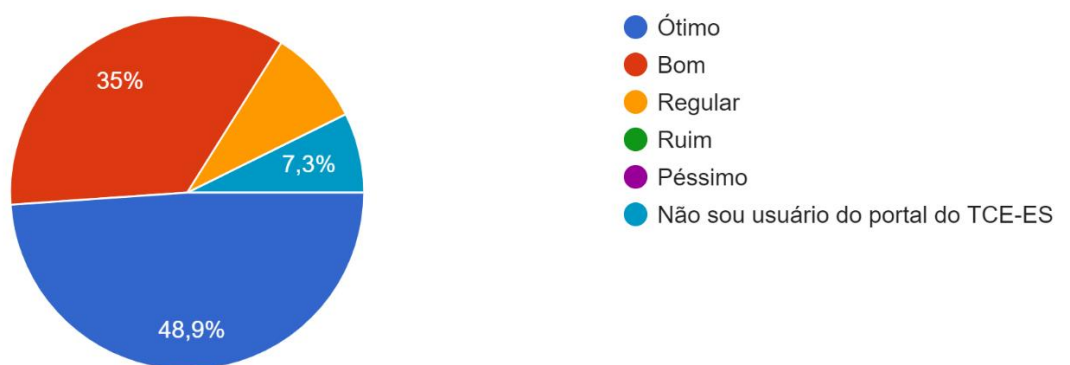
Na sua opinião, a comunicação do Tribunal de Contas contribui para uma maior transparência e responsabilidade na gestão dos recursos públicos?

137 respostas



Caso seja um usuário do nosso portal, como você avalia o conteúdo publicado?

137 respostas





## PERGUNTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Perguntados se gostariam de comentar acerca da avaliação do conteúdo publicado nas redes, 18 respondentes deixar sua opinião. Algumas das respostas foram:

**1** - Os agentes públicos deveriam receber em seus emails as decisões mais importantes do TCE-ES, como, por exemplo, aquelas relacionadas aos Pareceres em Consulta;

**2** - Poderiam fazer uma pesquisa exclusivamente para jornalistas que cobrem a Corte;

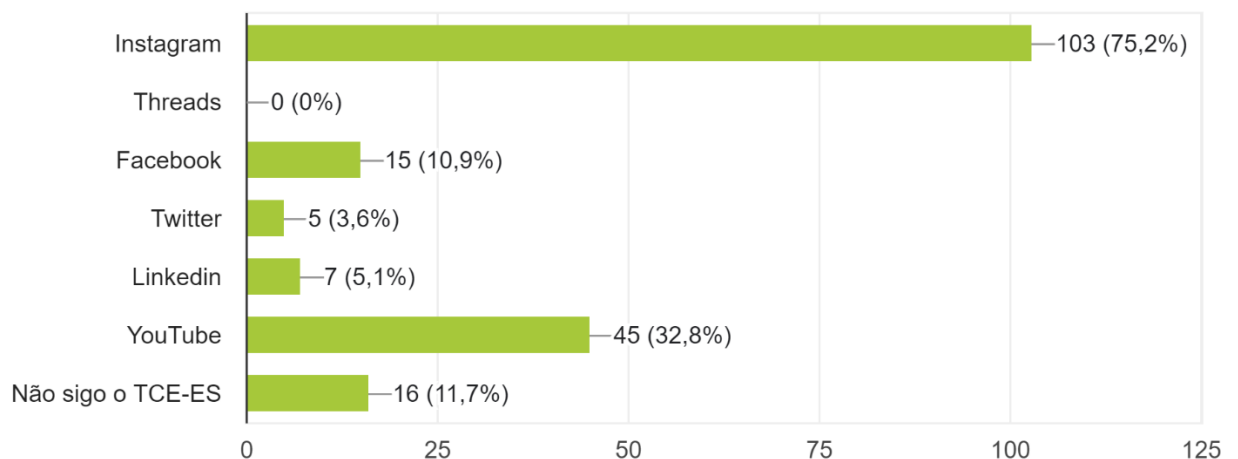
**3** - Poderiam criar uma newsletter para enviar aos gestores;

**4** – O portal deveria ser mais fácil para o entendimento da população;

Em relação às redes sociais do TCE-ES, 75,2% dos respondentes afirmaram que seguem a Corte de Contas pelo Instagram, 32,8% seguem pelo Youtube e 10,9% pelo Facebook.

### Em qual/quais rede social você segue o TCE-ES?

137 respostas

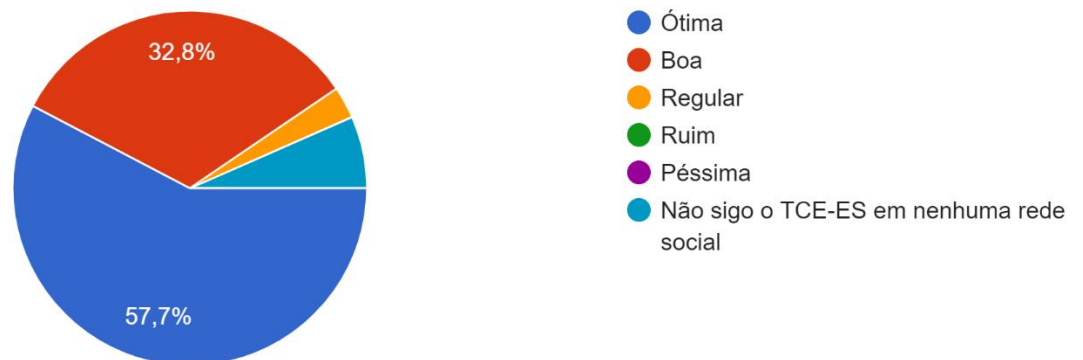




## PERGUNTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

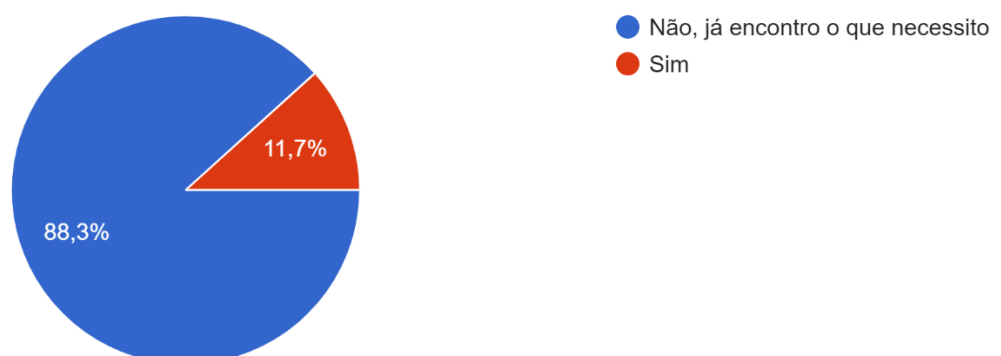
Como você avalia a linguagem utilizada pelo TCE-ES na rede social?

137 respostas



Existe algum tipo de informação que você gostaria de receber do Tribunal de Contas, mas que ainda não está sendo fornecida?

137 respostas





## **PERGUNTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Ainda acerca da linguagem utilizada nas redes sociais do TCE-ES, os respondentes tiveram a oportunidade de comentar mais detalhadamente sobre o assunto. Algumas das quinze respostas foram:

- 1** - Acho bem explicativas e de fácil entendimento;
- 2** - Sugiro fazer algumas lives com temas específicos;
- 3** - São referências para os municípios. Poderiam fazer um encontro com todas as equipes de comunicação dos municípios;
- 4** - Mensagens simples, leves e dinâmicas. Gosto muito da abordagem adotada pelo TCES;
- 5** - De longe é a melhor comunicação no serviço público do Espírito Santo.





## COMENTÁRIOS/SUGESTÕES

Que sugestões você teria para melhorar a comunicação do Tribunal de Contas com o público externo?

18 respostas

### Respostas:

- Quadro sobre como funciona o Tribunal de Contas em seus bastidores (como são preparadas as sessões, como a área técnica trabalha na elaboração de pareceres, entre outros);
- Quadro sobre o funcionamento do TCE quanto a sua estrutura (como são escolhidos os Conselheiros, como são os trâmites de processos, mais informações sobre a estrutura física do TCE - plenário, salas de reuniões, auditório);
- Mais publicidade em prestações de contas reprovadas, dando destaque aos motivos da reprovação;
- Uma sugestão, seria compartilhar conosco conhecimento, ideias e as boas práticas que tornam vocês tão diferenciais;
- Melhorar a ouvidoria para denúncias anônimas;
- Dar mais ênfase à economia de recursos públicos gerada com a atuação do TCE-ES. Um bom exemplo desse tipo de informação pode ser encontrado no site da GAO (General Audit Office) dos Estados Unidos;
- Auditorias in loco;
- Diminuir o tempo de atendimento aos chamados. Permitir que pessoas possam dar entrada em denuncia sem certificado digital;
- É motivador acompanhar o constante aperfeiçoamento da comunicação do TCEES, adotando abordagens criativas e inovadoras;
- São exemplo e referência para nós, criamos o Instagram do Controle Interno de Afonso Cláudio, para tentar aproximar mais do público externo como vocês, compartilhando nossa missão, trabalho e objetivos, tentando fortalecer o vínculo com os cidadãos e fomentar o controle social;
- Assuntos técnicos serem divulgados com linguagem mais simples;





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

Secretaria de Comunicação - SECOM

- Canal direto com os auditores sobre algumas dúvidas;
- Facilitar a comunicação com os usuários externos;
- Parabéns ao Tribunal de Contas pelo excelente papel que vem exercendo;
- Conteúdos técnicos de contabilização;
- Criar um grupo no telegram;
- Poderiam fazer um encontro com todas as equipes de comunicação dos municípios;
- A melhor comunicação do Brasil é do TCE-ES;
- Criação de um canal de comunicação direta dos auditores do TCE-ES com os controladores municipais para interação e compartilhamento de informações de auditoria;
- Artigos , reportagem com gestores, projeto de educação para informar a sociedade sobre as funções do tribunal de contas.



+55 27 3334-7600



[www.tcees.tc.br](http://www.tcees.tc.br)



@tceespiritosanto



Rua José de Alexandre Buaiz, 157 - Enseada do Suá | Vitória - ES | CEP: 29050-913