

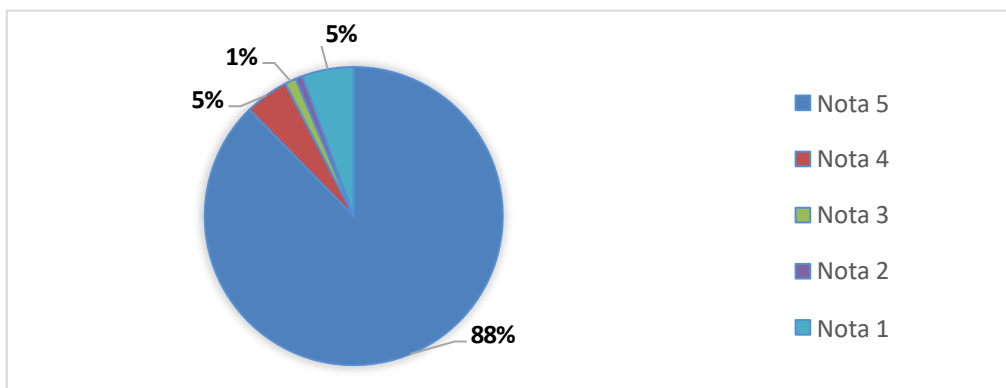


## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO SOBRE O ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA – ANO 2025

Visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu como meta para 2025 que **70% dos seus usuários** avaliassem o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES atribuindo “Nota 5” ou “Muito Satisfeito” ou “Nota 4” ou “Satisfeito”.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	AÇÃO	V0 (realizado em 2024)	2025		
				Meta Prevista	% Alcançado	
1	Contribuir para a melhoria da governança pública	Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria	Atendimentos prestados avaliados com conceito “Muito Satisfeito/Nota 5” e “Satisfeito/Nota 4” x 100 / Total de Atendimentos avaliados prestados pela Ouvidoria e SIC	90%	70%	<b>92,43%</b>

No exercício de 2025, foram recebidas **251 avaliações** (165 no sistema “Conta pra Gente”, 82 no sistema de telefonia, quatro no sistema e-SIC) sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES, sendo que **em 232 avaliações**, o que corresponde a **92,43% dos usuários** avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES com notas 5/Muito Satisfeito (220 avaliações) e 4/Satisfeito (12 avaliações).



Fonte: Sistema Conta pra gente, sistema e-SIC e sistema de telefonia.

Vitória/ES, 23 de fevereiro de 2026.

**SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO**

Conselheiro Ouvidor



+55 27 3334-7600



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



@tceespiritossanto



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