TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DO PARANÁ

RELATÓRIO

Pesquisa de Satisfação

Atendimento ao Fiscalizado

2026

696

respostas recebidas

Coordenadoria de Atendimento ao Jurisdicionado e de Controle Social

CACS | TCE-PR



01 / VISÃO GERAL

Resultados em perspectiva

Pesquisa de Satisfação - Atendimento ao Fiscalizado do TCE-PR. Período de referência: ano de 2026.

93,53%

Satisfação geral

+0,89 p.p. em relação a 2025

88,74%

Percepção de melhoria

+0,56 p.p. em relação a 2025

Atendimento e colaboração institucional

O atendimento ao jurisdicionado, realizado pela CACS em articulação com as unidades técnicas do Tribunal, abrange esclarecimento de dúvidas, orientação sobre procedimentos e encaminhamento de demandas.

A atuação conjunta com as unidades responsáveis pelos sistemas informatizados e com as demais áreas técnicas busca assegurar respostas consistentes, atualizadas e úteis aos fiscalizados. A integração entre os canais digitais, telefônico e presencial fortalece a orientação a gestores e servidores em temas operacionais e técnicos.

UNIVERSO CONSULTADO

1.374

Órgãos e entidades

Municipais e estaduais

696

Pessoas respondentes

De 28/10 a 04/11/2026

Mais de um servidor da mesma instituição pode responder. Assim, **696 respostas não equivalem a 696 órgãos distintos**, e a divisão por 1.374 não fornece uma taxa institucional de participação.

02 / ESCOPO E MÉTODO

Como ler os resultados

Canais e serviços avaliados

CACO	Tempo e conteúdo das respostas
AVIA	Avaliação e evolução das respostas
Telefone	Atendimento telefônico
Presencial	Atendimento no Tribunal
Informe CACS	Notícias e comunicados institucionais

Também foram avaliadas a satisfação geral, a percepção de melhoria ao longo de 2026 e a preferência pelo canal de atendimento.

BASE DE CÁLCULO

Os indicadores mantêm o critério do relatório de 2025: **excluir quem declarou não utilizar ou não conhecer o serviço**. As opções variam por pergunta: “Não utilizo”, “Não utilizei”, “Não conheço” e “Nenhum”.

Satisfação positiva = (Bom + Ótimo) ÷ respostas válidas.

Evolução positiva = (Melhorou + Melhorou muito) ÷ respostas válidas.

Os percentuais dos gráficos usam a base válida de cada pergunta. As tabelas do apêndice usam a amostra total de 696 respostas, incluindo a não utilização. As variações entre anos são expressas em pontos percentuais (p.p.).

Características: participação anônima, sem coleta de nome, e-mail ou identificação individual; 10 perguntas; tempo estimado de resposta de 2 minutos. Base analisada: registros recebidos até 04/11/2026.

As comparações utilizam os índices publicados no relatório de 2025. Os percentuais são arredondados para duas casas decimais.

03 / RESULTADOS POR PERGUNTA

Canal de Comunicação - CACO

PERGUNTA 1 / TEMPO DE RESPOSTA

Como você avalia o atendimento via Canal de Comunicação (CACO) quanto ao tempo de resposta?

Base válida: 665 respostas | Excluídos: 31 “Não utilizo”

94,29%

Satisfação positiva

2025: 92,02% | Variação: +2,27 p.p.

Bom	319	47,97%
Ótimo	308	46,32%
Regular	31	4,66%
Ruim	7	1,05%

PERGUNTA 2 / CONTEÚDO DAS RESPOSTAS

Como você avalia o atendimento via Canal de Comunicação (CACO) quanto ao conteúdo das respostas?

Base válida: 665 respostas | Excluídos: 31 “Não utilizo”

92,18%

Satisfação positiva

2025: 86,75% | Variação: +5,43 p.p.

Bom	346	52,03%
Ótimo	267	40,15%
Regular	48	7,22%
Ruim	4	0,60%

O conteúdo das respostas registra o maior avanço entre os nove indicadores comparados: **+5,43 p.p.**

03 / RESULTADOS POR PERGUNTA

Assistente Virtual - AVIA

PERGUNTA 3 / AVALIAÇÃO

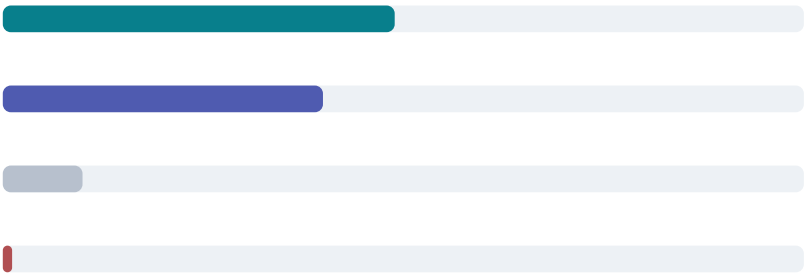
Como você avalia o atendimento pelo AVIA - Assistente Virtual do TCE-PR?

Base válida: 603 respostas | Excluídos: 93 “Não utilizo”

88,89%

Satisfação positiva

2025: 87,95% | Variação: +0,94 p.p.



Bom	295	48,92%
Ótimo	241	39,97%
Regular	60	9,95%
Ruim	7	1,16%

PERGUNTA 4 / EVOLUÇÃO DAS RESPOSTAS

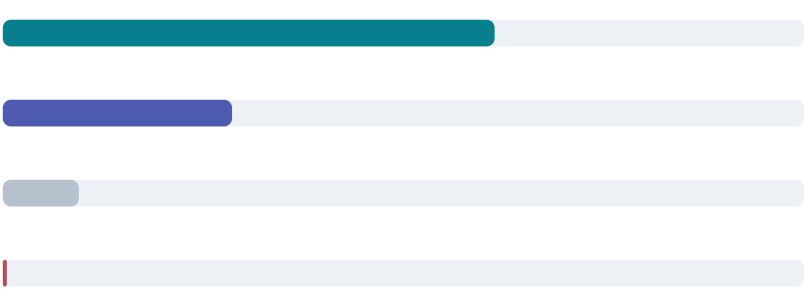
Na sua percepção, ao longo de 2026, as respostas do AVIA apresentaram melhorias?

Base válida: 601 respostas | Excluídos: 95 “Não utilizo”

90,02%

Percepção de melhoria

2025: 90,33% | Variação: -0,31 p.p.



Melhorou	369	61,40%
Melhorou muito	172	28,62%
Igual	57	9,48%
Piorou	3	0,50%

“Igual” corresponde à alternativa “Permaneceu igual”. A percepção de melhoria recuou **0,31 p.p.** ante 2025.

03 / RESULTADOS POR PERGUNTA

Informe CACS e presencial

PERGUNTA 5 / INFORME CACS

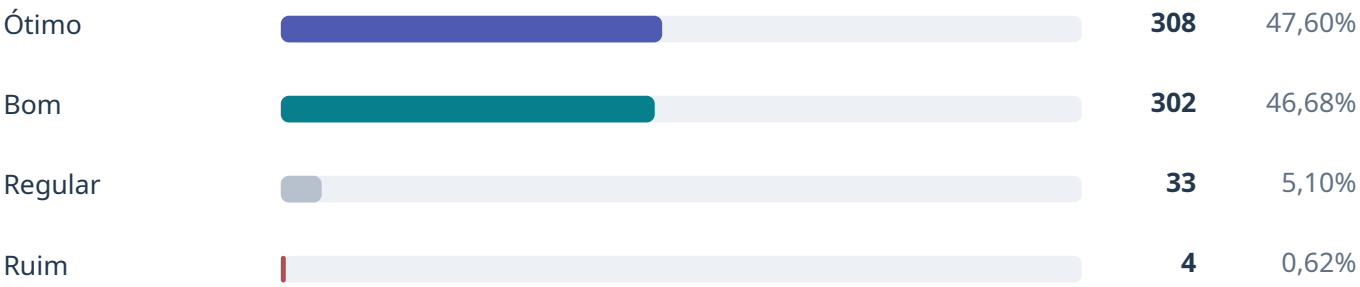
Como você avalia o serviço “Informe CACS” (envio de notícias, informações, decisões, acórdãos e avisos relacionados ao TCE-PR)?

Base válida: 647 respostas | Excluídos: 49 “Não conheço”

94,28%

Satisfação positiva

2025: 91,88% | Variação: +2,40 p.p.



PERGUNTA 7 / ATENDIMENTO PRESENCIAL

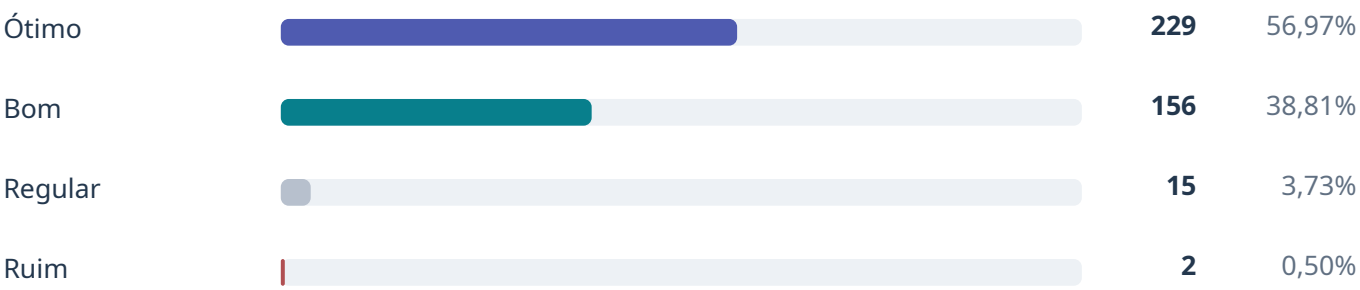
Como você avalia o atendimento presencial do TCE-PR?

Base válida: 402 respostas | Excluídos: 294 “Não utilizo”

95,77%

Satisfação positiva

2025: 93,53% | Variação: +2,24 p.p.



O presencial registra o **maior índice de satisfação** entre os canais. O Informe CACS mantém elevada aprovação das informações e dos comunicados divulgados.

03 / RESULTADOS POR PERGUNTA

Atendimento telefônico

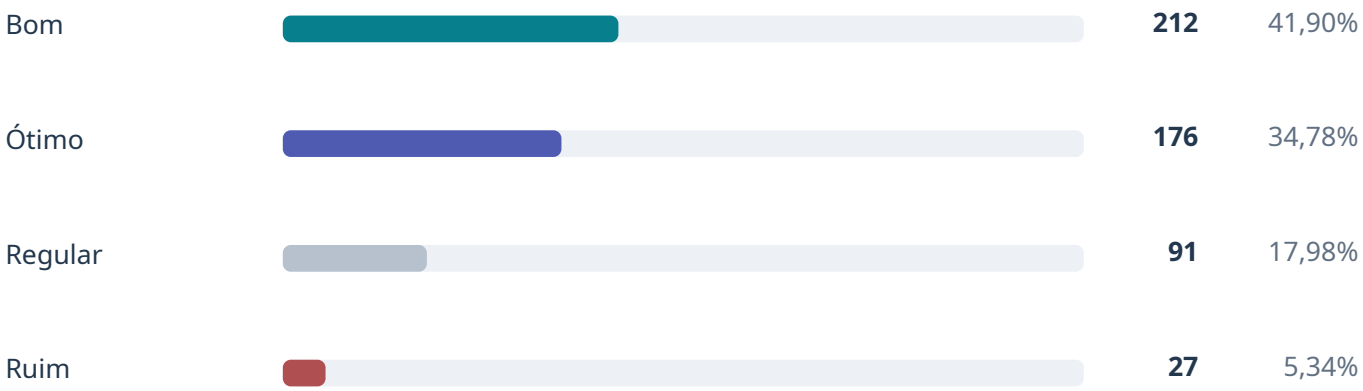
Pergunta 6 / Como você avalia o atendimento telefônico do TCE-PR?

76,68%

Satisfação positiva: 388 de 506 usuários

2025: 78,06% | Variação: -1,38 p.p.

DISTRIBUIÇÃO ENTRE USUÁRIOS DO SERVIÇO



Base válida: 506 respostas. Foram excluídas 190 respostas “Não utilizo”.

Ponto de atenção: o atendimento telefônico apresenta o menor índice de satisfação entre os canais avaliados e recuou 1,38 p.p. em relação a 2025.

Aspectos a aprofundar

As avaliações regulares e ruins somam **118 respostas (23,32% da base válida)**. O resultado recomenda examinar as condições de acesso, a tempestividade e a resolutividade do atendimento.

A pesquisa identifica uma prioridade de gestão. O aprofundamento deve buscar as causas das avaliações e orientar medidas de aperfeiçoamento do serviço.

03 / RESULTADOS POR PERGUNTA

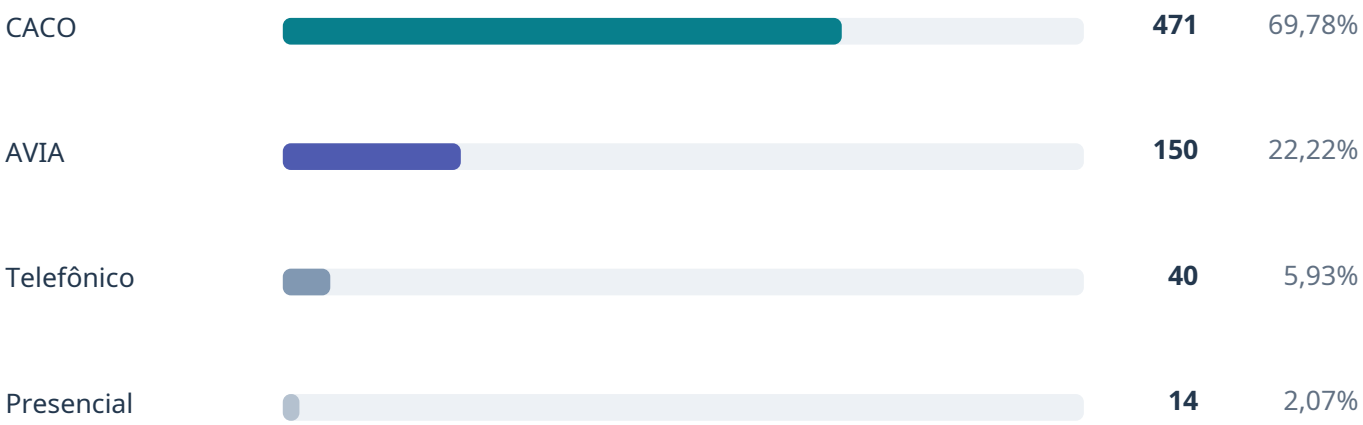
Canais mais utilizados

Pergunta 8 / Qual canal de atendimento você mais utiliza?

69,78%
Preferência pelo CACO
471 de 675 usuários

22,22%
Preferência pelo AVIA
150 de 675 usuários

DISTRIBUIÇÃO ENTRE QUEM UTILIZA ALGUM CANAL



Base válida: 675 respostas. Foram excluídas 21 respostas “Nenhum”.

O **CACO permanece como o canal mais utilizado**, seguido pelo AVIA. Juntos, os dois canais digitais reúnem 621 respostas, equivalentes a **92,00%** da base válida desta pergunta.

Interpretação

A pergunta identifica o canal mais utilizado por cada respondente. O resultado orienta a leitura da preferência dos usuários e reforça a centralidade do CACO no relacionamento com os fiscalizados.

Na amostra total de 696 respostas, o CACO corresponde a 67,67% e o AVIA a 21,55%. Os dados completos estão no apêndice.

03 / RESULTADOS POR PERGUNTA

Avaliação geral e melhoria

PERGUNTA 9 / AVALIAÇÃO GERAL

Considerando o ano de 2026, de forma geral, como você avalia o atendimento ao fiscalizado prestado pelo TCE-PR (incluindo AVIA, Canal de Comunicação, Telefone e Presencial)?

Base válida: 680 respostas | Excluídos: 16 “Não utilizo”

93,53%

Satisfação positiva

2025: 92,64% | Variação: +0,89 p.p.

Bom	357	52,50%
Ótimo	279	41,03%
Regular	42	6,18%
Ruim	2	0,29%

PERGUNTA 10 / MELHORIA DO ATENDIMENTO

Na sua percepção, ao longo de 2026, os canais de atendimento do TCE-PR apresentaram melhorias?

Base válida: 675 respostas | Excluídos: 21 “Não utilizei”

88,74%

Percepção de melhoria

2025: 88,18% | Variação: +0,56 p.p.

Melhorou	386	57,19%
Melhorou muito	213	31,56%
Igual	74	10,96%
Piorou	2	0,30%

599 usuários perceberam melhoria. “Igual” corresponde a “Permaneceu igual”.

04 / EVOLUÇÃO HISTÓRICA

Comparativo 2025 e 2026

Índices positivos entre usuários efetivos de cada canal ou serviço. Variações em pontos percentuais.

Indicador	2025	2026	Δ p.p.
CACO - tempo de resposta	92,02%	**94,29%**	**+2,27**
CACO - conteúdo das respostas	86,75%	**92,18%**	**+5,43**
AVIA - avaliação	87,95%	**88,89%**	**+0,94**
AVIA - percepção de melhoria	90,33%	**90,02%**	**-0,31**
Informe CACS	91,88%	**94,28%**	**+2,40**
Atendimento telefônico	78,06%	**76,68%**	**-1,38**
Atendimento presencial	93,53%	**95,77%**	**+2,24**
Avaliação geral	92,64%	**93,53%**	**+0,89**
Percepção de melhoria geral	88,18%	**88,74%**	**+0,56**

Sete dos nove indicadores apresentaram aumento. O maior avanço ocorreu no conteúdo das respostas do CACO (+5,43 p.p.). Os recuos foram no atendimento telefônico (-1,38 p.p.) e na percepção de evolução do AVIA (-0,31 p.p.).

Referência: índices publicados no relatório institucional de 2025. Variações calculadas a partir desses percentuais e dos resultados de 2026; pequenas diferenças de arredondamento são possíveis.

05 / SÍNTESE E PERSPECTIVAS

Conclusões e encaminhamentos

Os resultados indicam avaliação geral favorável e percepção de melhoria, com avanços discretos em relação a 2025 e prioridades específicas de gestão.

1

CACO segue como canal central

É o mais utilizado entre quem declarou utilizar algum canal (69,78%). A satisfação alcança 94,29% no tempo de resposta e 92,18% no conteúdo.

2

AVIA mantém boa aceitação

O canal registra 88,89% de avaliações positivas. A percepção de evolução é de 90,02%, ligeiramente inferior à de 2025.

3

Presencial e Informe CACS se destacam

O presencial alcança 95,77%, maior satisfação entre os canais, e o Informe CACS registra 94,28% entre seus usuários.

4

Atendimento telefônico requer atenção

A satisfação de 76,68% é a menor entre os serviços avaliados e recuou 1,38 p.p. em comparação com 2025.

Encaminhamentos sugeridos

1. Examinar as avaliações regulares e ruins do atendimento telefônico, especialmente quanto ao tempo de resposta e à solução de demandas.

2. Manter a melhoria contínua do CACO e das respostas do AVIA.

3. Repetir a medição em condições comparáveis e monitorar a evolução dos indicadores.

Os resultados expressam a percepção dos respondentes. Não constituem avaliação institucional individual de cada jurisdicionado nem permitem inferir representatividade estatística dos órgãos.

APÊNDICE / DADOS COMPLETOS

Distribuição das avaliações

Todos os registros da amostra, incluindo a não utilização. Nesta página, os percentuais usam o total de 696 respostas.

Pergunta	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não utiliza*	Total
P1 Tempo de resposta do CACO	308 44,25%	319 45,83%	31 4,45%	7 1,01%	31 4,45%	696
P2 Conteúdo das respostas do CACO	267 38,36%	346 49,71%	48 6,90%	4 0,57%	31 4,45%	696
P3 Avaliação do AVIA	241 34,63%	295 42,39%	60 8,62%	7 1,01%	93 13,36%	696
P5 Informe CACS	308 44,25%	302 43,39%	33 4,74%	4 0,57%	49 7,04%	696
P6 Atendimento telefônico	176 25,29%	212 30,46%	91 13,07%	27 3,88%	190 27,30%	696
P7 Atendimento presencial	229 32,90%	156 22,41%	15 2,16%	2 0,29%	294 42,24%	696
P9 Avaliação geral	279 40,09%	357 51,29%	42 6,03%	2 0,29%	16 2,30%	696

* “Não utiliza” reúne a opção equivalente de cada pergunta, inclusive “Não conheço” para o Informe CACS. Essa coluna é excluída dos indicadores de satisfação.

Fonte: planilha de respostas do Google Forms recebida em 04/11/2026. Percentuais arredondados para duas casas decimais; a soma pode diferir de 100%.

APÊNDICE / DADOS COMPLETOS

Evolução e uso dos canais

Base total: 696 respostas. Percentuais desta página incluem as alternativas de não utilização.

Pergunta 4 - Evolução das respostas do AVIA

Resposta	Quantidade	% do total
Melhorou	**369**	53,02%
Melhorou muito	**172**	24,71%
Permaneceu igual	**57**	8,19%
Não utilizo	**95**	13,65%
Piorou	**3**	0,43%

Pergunta 8 - Canal mais utilizado

Resposta	Quantidade	% do total
Canal de Comunicação - CACO	**471**	67,67%
AVIA	**150**	21,55%
Telefônico	**40**	5,75%
Presencial	**14**	2,01%
Nenhum	**21**	3,02%

Pergunta 10 - Melhoria geral do atendimento

Resposta	Quantidade	% do total
Melhorou	**386**	55,46%
Melhorou muito	**213**	30,60%
Permaneceu igual	**74**	10,63%
Não utilizei	**21**	3,02%
Piorou	**2**	0,29%

Fonte: planilha de respostas do Google Forms recebida em 04/11/2026. Comparações históricas: relatório institucional de 2025. Percentuais arredondados para duas casas decimais.