

RELATÓRIO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO: ATENDIMENTO AO JURISDICIONADO 2025

**Coordenadoria de Atendimento ao
Jurisdicionado e de Controle Social
Tribunal de Contas do Estado do Paraná
TCE-PR**

Introdução

O atendimento ao jurisdicionado é uma atribuição da Coordenadoria de Acompanhamento e Controle Social (CACCS). Esse atendimento envolve esclarecimento de dúvidas, orientação sobre procedimentos e mediação de demandas que chegam ao Tribunal.

Colaboração integrada

Essa missão só é possível graças ao apoio fundamental das coordenadorias e diretorias do Tribunal, que participam ativamente do atendimento ao jurisdicionado. Destaca-se, entre elas, a COSIF, que realiza os atendimentos relacionados aos sistemas informatizados do TCE-PR utilizados pelos jurisdicionados e também auxilia em outros assuntos quando necessário. Em outras palavras, o atendimento não é feito de forma isolada: é uma entrega conjunta.

Atuação conjunta

A atuação integrada entre a equipe da CACCS e as demais unidades do TCE-PR assegura um atendimento eficaz, rápido, com informações precisas e atualizadas. Essa integração garante que os fiscalizados recebam respostas qualificadas, tanto operacionais quanto técnicas.

Universo consultado

Com esse pano de fundo institucional, entre 22 de outubro e 1º de novembro de 2025, a CACCS realizou a "Pesquisa de Satisfação – Atendimento ao Fiscalizado (2025)".

O convite para participação foi enviado por meio do Canal de Comunicação (CACO) a 1.375 entes, órgãos e entidades públicas municipais e estaduais cadastrados nesse canal. Cada ente possui ao menos um servidor responsável por receber as comunicações do TCE-PR via CACO.

Importante: mais de um representante de um mesmo órgão pôde responder. Assim, a pesquisa mede a percepção de usuários reais dos serviços, e não "a opinião oficial" de cada instituição.

Escopo da avaliação

A pesquisa avaliou os seguintes canais/serviços de contato entre o TCE-PR e os jurisdicionados:



CACO



AVIA



**Atendimento
telefônico**



Atendimento presencial



Informe CACS (Mala Direta)

Informações, decisões, alertas e comunicados relevantes do Tribunal

Também foram coletadas duas visões transversais:

- Avaliação geral do atendimento do TCE-PR em 2025;
- Percepção de melhoria ao longo de 2025.

Características da pesquisa

- A pesquisa foi anônima (não foram coletados nome, e-mail ou identificação do servidor respondente).
- O questionário tinha tempo estimado de 3 a 5 minutos para preenchimento.
- O prazo de resposta se encerrou em 1º de novembro de 2025.

957

Total de respostas recebidas

Metodologia analítica

Para avaliar a qualidade dos serviços de forma fiel à experiência do usuário, foi adotado o seguinte critério:

Em cada pergunta sobre um canal específico, foram excluídas as respostas de quem declarou não utilizar aquele canal ("Não utilizo", "Não utilizei", "Não conheço", "Nenhum").

Após essa filtragem, os percentuais foram recalculados apenas com base em quem de fato utilizou e avaliou o canal.

Esse recorte permite responder à pergunta central de gestão:

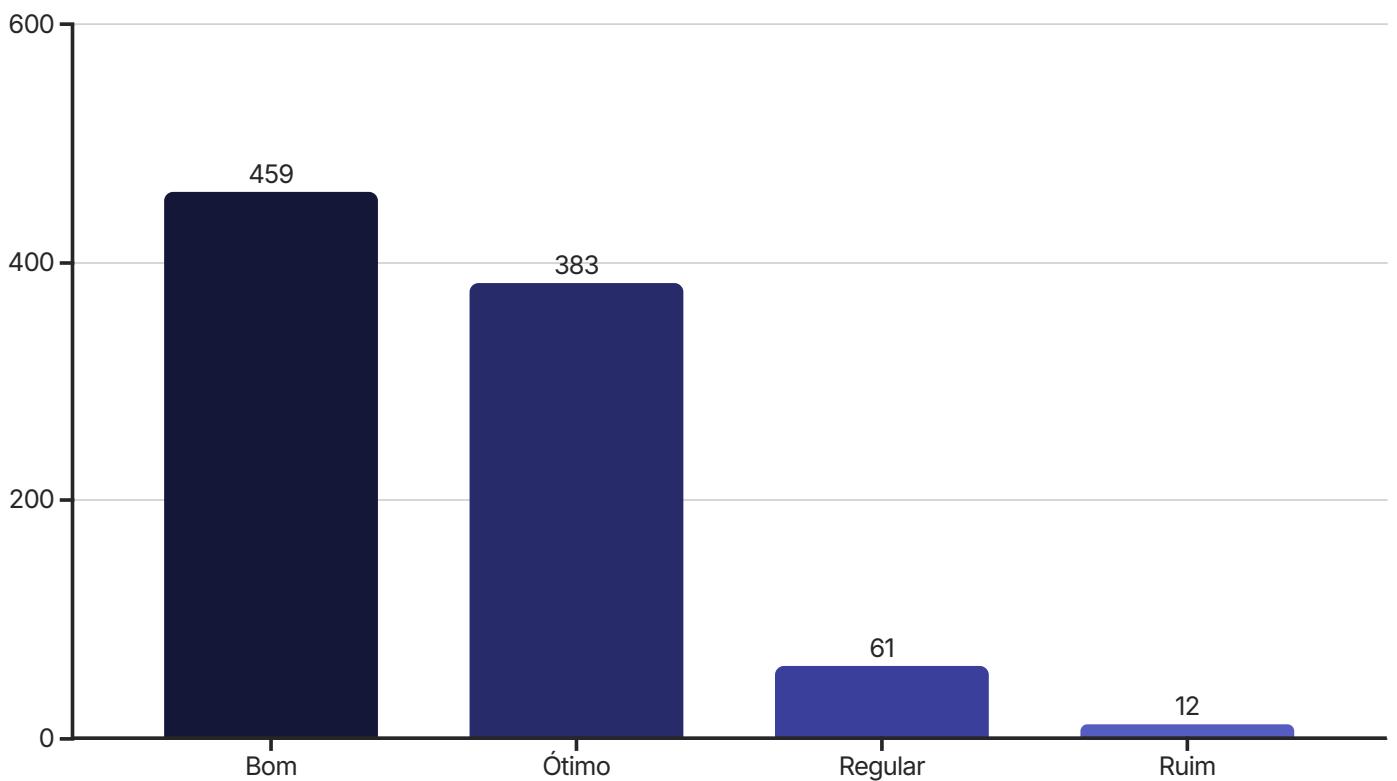
"Entre quem usa o canal, qual é o nível de satisfação e a percepção de evolução?"

Ao final do relatório, apresentamos também os percentuais totais com todos os respondentes, inclusive aqueles que não utilizam o canal, para fins de auditoria e série histórica.

Pergunta 1

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

Base considerada: 915 respostas (excluídos "Não utilizo").



92,02%

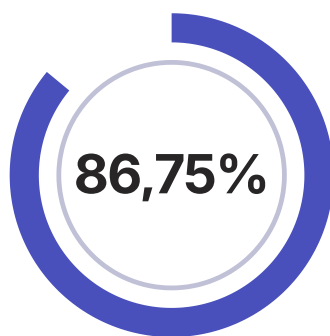
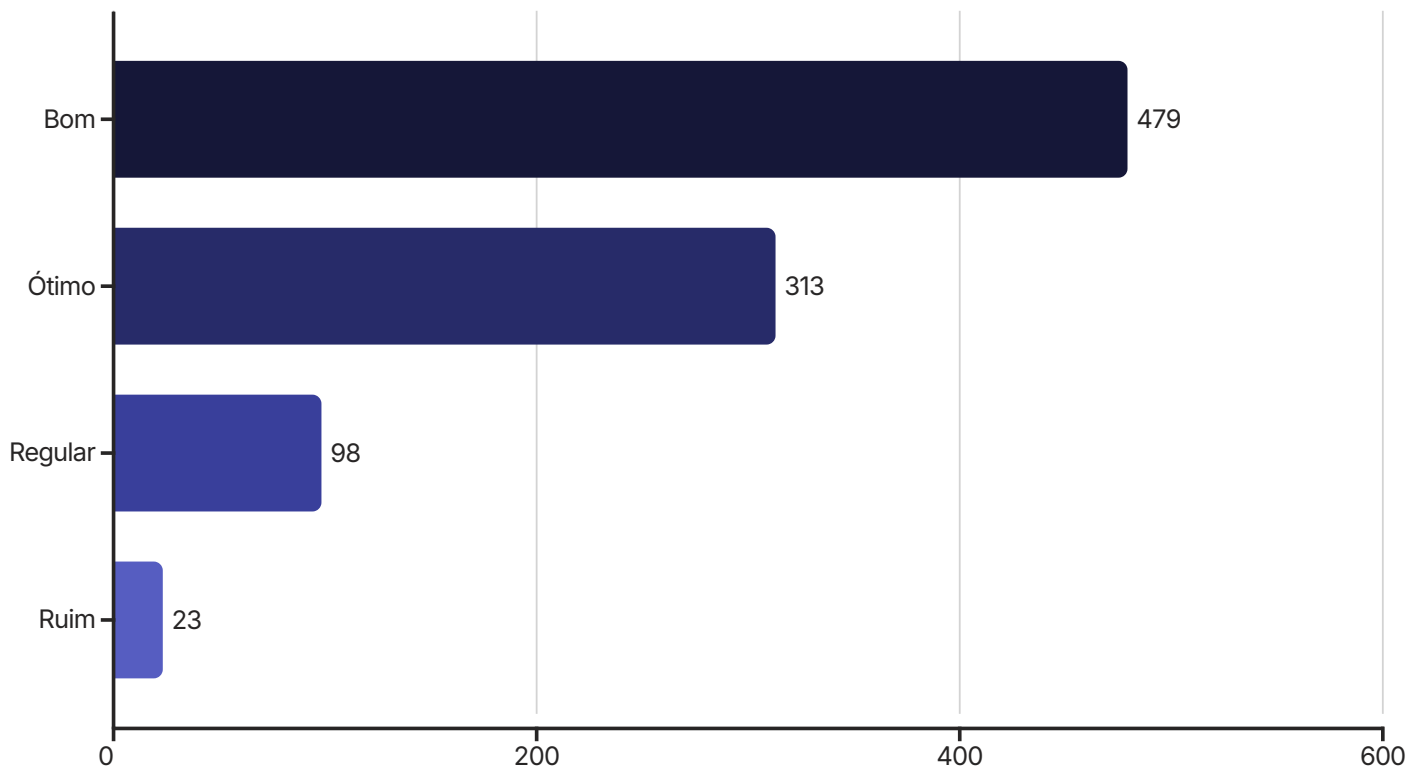
Percepção positiva

Bom + Ótimo

Pergunta 2

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

Base considerada: 913 respostas (excluídos "Não utilizo").



Percepção positiva

Bom + Ótimo

Pergunta 3

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

Base considerada: 805 respostas (excluídos "Não utilizo").



Percepção positiva (Bom + Ótimo): 87,95%

Pergunta 4

Na sua percepção, ao longo de 2025, as respostas do AVIA apresentaram melhorias?

Base considerada: 796 respostas (excluídos "Não utilizo").

Melhorou

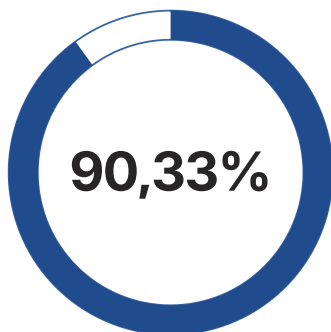
493 respostas
(61,93%)

Melhorou muito

226 respostas
(28,39%)

Permaneceu igual

77 respostas
(9,67%)



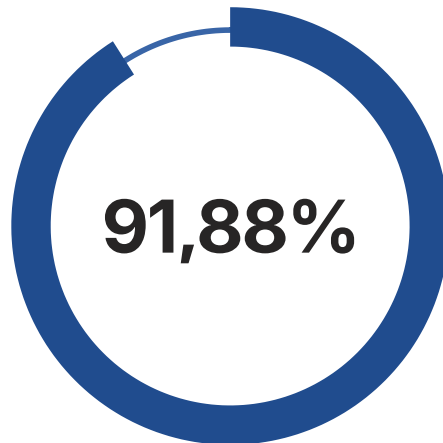
Percepção de evolução positiva

Melhorou + Melhorou muito

Pergunta 5

Como você avalia o serviço 'Informe CACS' (envio de notícias, informes importantes, decisões, acórdãos e avisos relacionados ao TCE-PR)?

Base considerada: 887 respostas (excluídos "Não conheço").



Percepção positiva

Bom: 414 (46,67%)

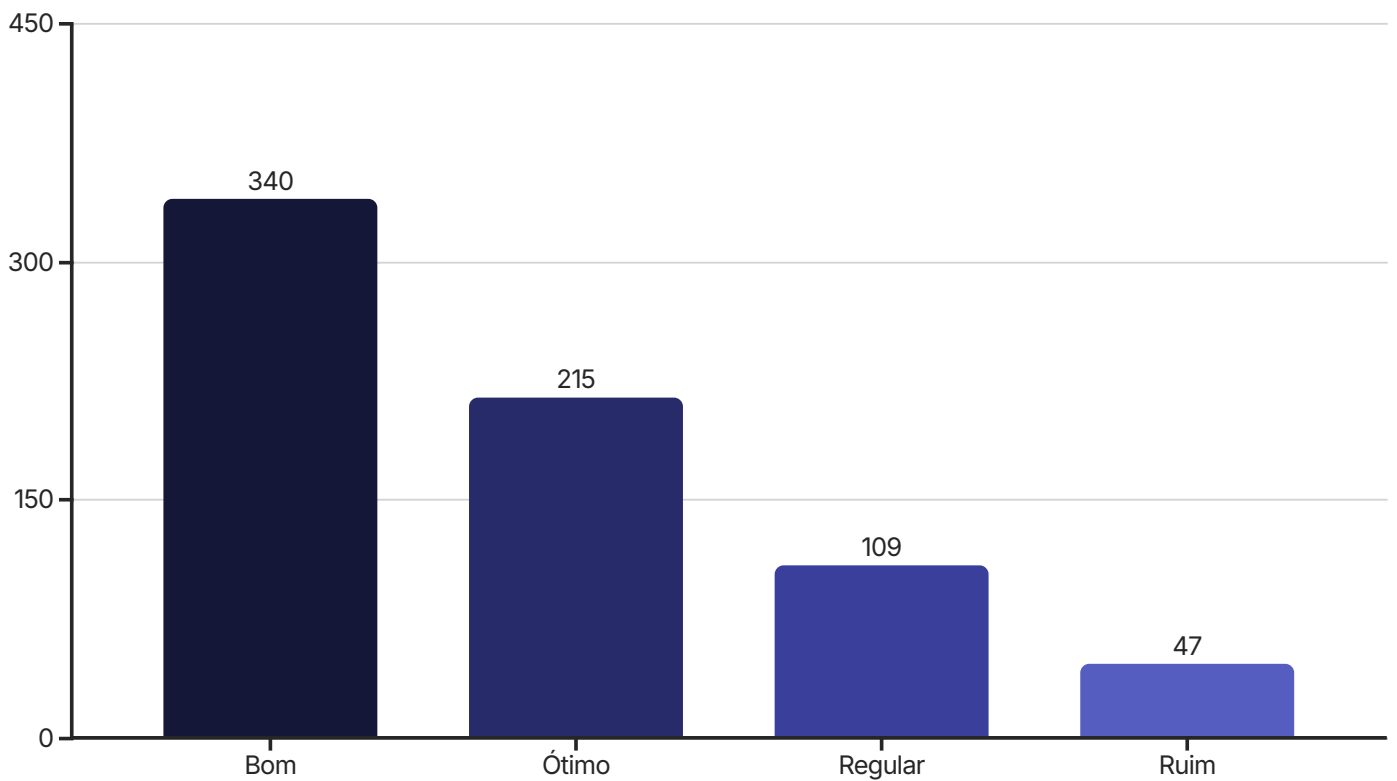
Ótimo: 401 (45,21%)

O Informe CACS é reconhecido como canal relevante de orientação e alerta. A proximidade com decisões e avisos oficiais tem alto valor percebido.

Pergunta 6

Como você avalia o atendimento telefônico do TCE-PR?

Base considerada: 711 respostas (excluídos "Não utilizo").

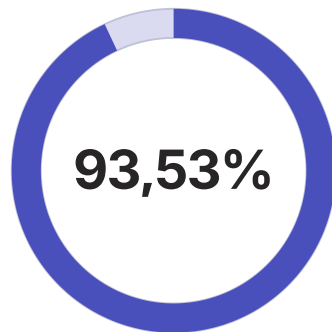
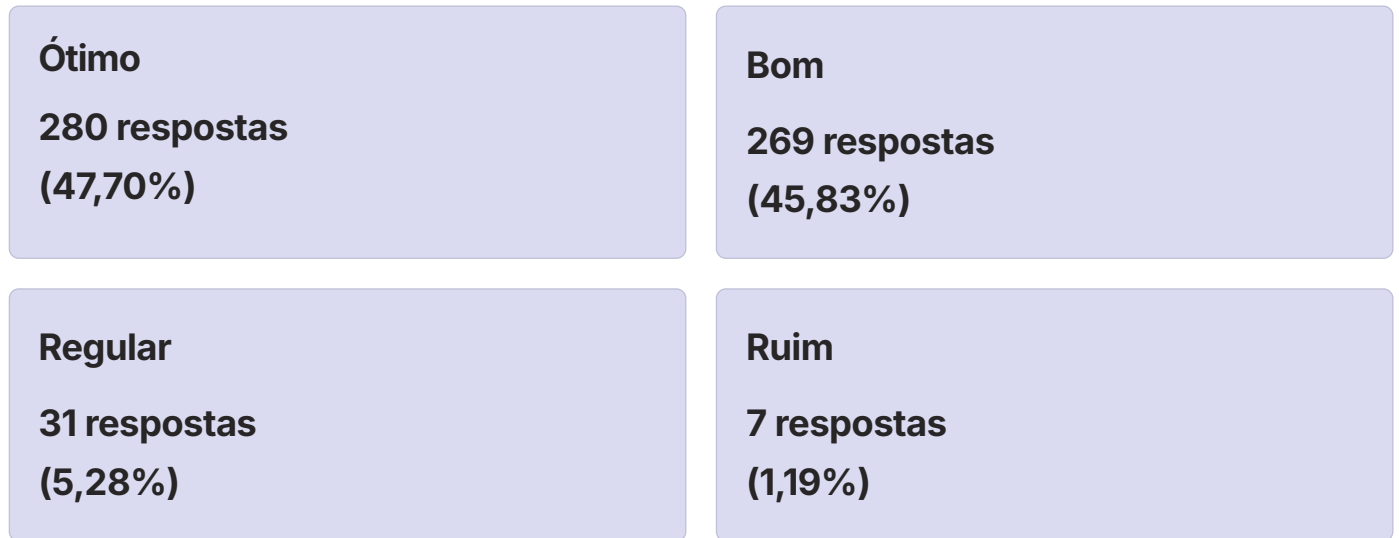


Percepção positiva (Bom + Ótimo): 78,06%

Pergunta 7

Como você avalia o atendimento presencial do TCE-PR?

Base considerada: 587 respostas (excluídos "Não utilizo").



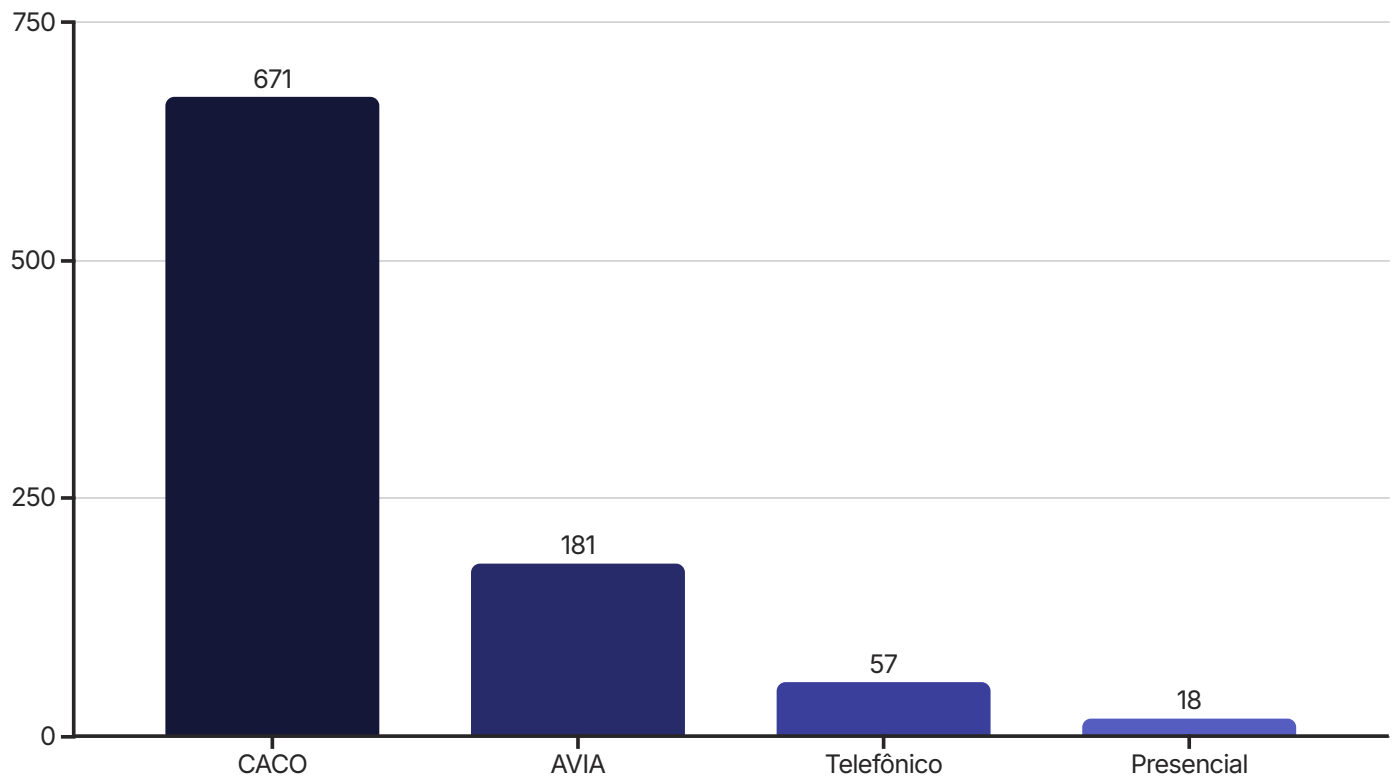
**Percepção positiva
Bom + Ótimo**

i O atendimento presencial tem a maior taxa de avaliação positiva entre usuários efetivos. Esse resultado sugere eficácia na interação direta e na solução de dúvidas complexas face a face.

Pergunta 8

Qual canal de atendimento você mais utiliza?

Base considerada: 927 respostas (excluídos "Nenhum").



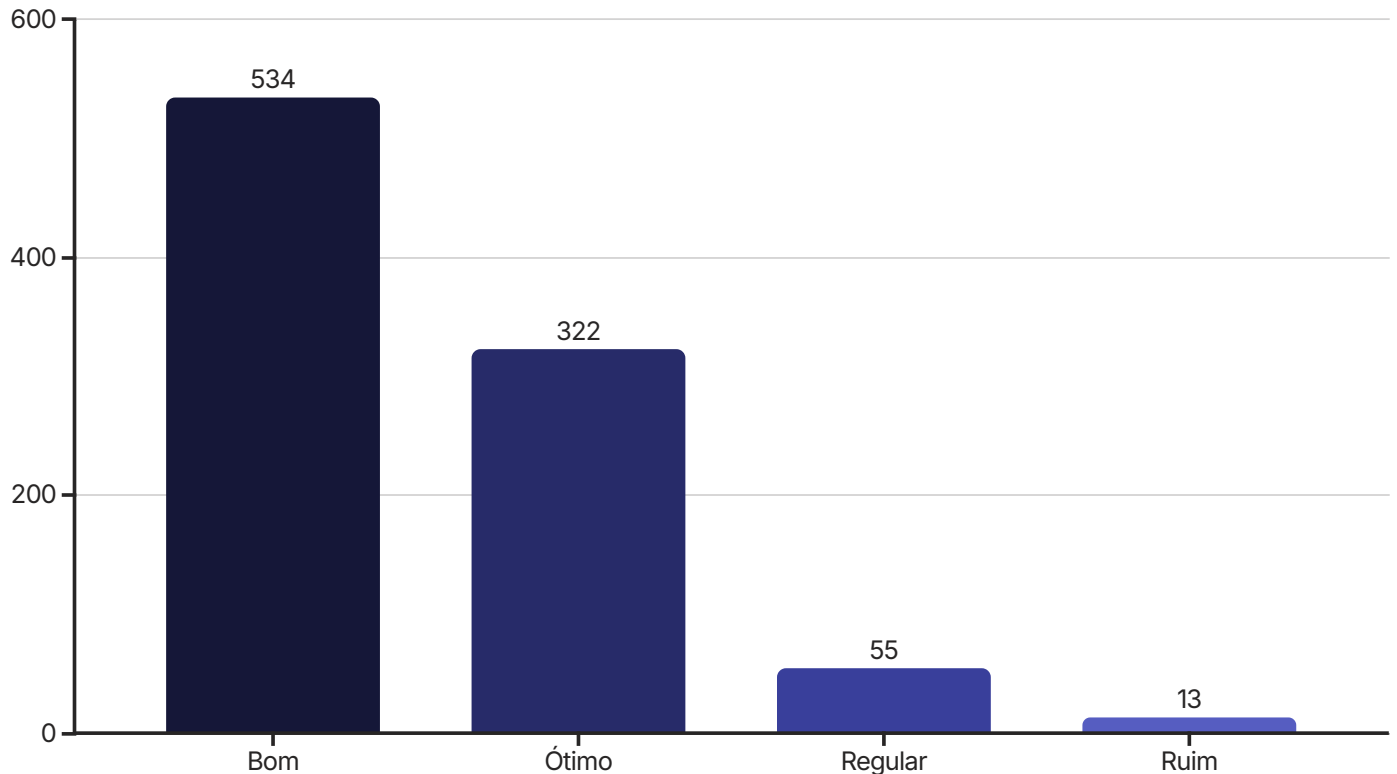
i O CACO é o canal de referência para a maioria dos jurisdicionados que, de fato, utilizam algum canal do Tribunal.

O AVIA aparece como segundo canal mais utilizado, sinalizando consolidação do autoatendimento digital.

Pergunta 9

Considerando o ano de 2025, de forma geral, como você avalia o atendimento do TCE-PR (incluindo AVIA, Canal de Comunicação, Telefone e Presencial)?

Base considerada: 924 respostas (excluídos "Não utilizo").



92,64%

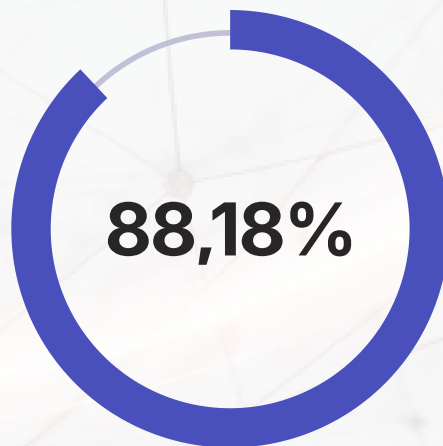
Percepção positiva (Bom + Ótimo)

i A visão consolidada do atendimento do TCE-PR em 2025 entre usuários ativos dos canais é amplamente favorável.

Pergunta 10

Na sua percepção, ao longo de 2025, os canais de atendimento do TCE-PR apresentaram melhorias?

Base considerada: 922 respostas (excluídos "Não utilizei").



**Percepção de evolução positiva
Melhorou + Melhorou muito**

Quase 9 em cada 10 usuários ativos percebem ganho de qualidade nos canais de atendimento em 2025.

Conclusões e Perspectivas

☐ A análise do atendimento prestado pelo TCE-PR em 2025 revela uma percepção geral de serviço ágil, qualificado e em contínua evolução. Os seguintes pontos sintetizam os principais achados:

- O **CACO** mantém sua posição como o canal de relacionamento central e mais utilizado.
- O **AVIA** consolida-se como um canal digital em ascensão, evidenciando o sucesso das iniciativas de modernização.
- A **integração** eficaz entre o CACS e as diversas unidades técnicas do Tribunal é reconhecida como um fator determinante para os resultados positivos alcançados.

Essas conclusões são fundamentais para direcionar as próximas etapas e garantir a excelência no relacionamento com o público do TCE-PR.

Dados Completos

Nesta seção estão os números completos da amostra total (957 respostas), sem exclusões. Isso inclui também quem declarou não utilizar determinado canal/serviço.

Pergunta	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não utilizo
P1: Tempo CACO	383 (40,02%)	459 (47,96%)	61 (6,37%)	12 (1,25%)	42 (4,39%)
P2: Conteúdo CACO	313 (32,71%)	479 (50,05%)	98 (10,24%)	23 (2,40%)	44 (4,60%)
P3: AVIA	300 (31,35%)	409 (42,74%)	90 (9,40%)	7 (0,73%)	145 (15,15%)
P5: Informe CACS	401 (41,90%)	414 (43,26%)	56 (5,85%)	16 (1,67%)	70 (7,31%)
P6: Telefônico	215 (22,47%)	340 (35,53%)	109 (11,39%)	47 (4,91%)	246 (25,70%)
P7: Presencial	280 (29,26%)	269 (28,11%)	31 (3,24%)	7 (0,73%)	370 (38,66%)
P9: Avaliação geral 2025	322 (33,65%)	534 (55,80%)	55 (5,75%)	13 (1,36%)	33 (3,45%)

Pergunta 4 – Evolução do AVIA (base total: 957)

- Melhorou: 493 respostas (51,52%)
- Melhorou muito: 226 respostas (23,62%)
- Não utilizo: 161 respostas (16,82%)
- Permaneceu igual: 77 respostas (8,05%)
- Piorou: 0 respostas (0%)

Pergunta 8 – Canal mais utilizado (base total: 957)

- Canal de Comunicação – CACO: 671 respostas (70,11%)
- AVIA: 181 respostas (18,91%)
- Telefônico: 57 respostas (5,96%)
- Nenhum: 30 respostas (3,13%)
- Presencial: 18 respostas (1,88%)

Pergunta 10 – Melhoria geral (base total: 957)

- Melhorou: 521 respostas (54,44%)
- Melhorou muito: 292 respostas (30,51%)
- Permaneceu igual: 97 respostas (10,14%)
- Não utilizei: 35 respostas (3,66%)
- Piorou: 12 respostas (1,25%)