

**DISTRIBUIÇÃO CONTROLADA**

- INTRANET: Para todos os servidores.

<b>QUADRO DE REVISÃO</b>						
<b>N.º</b>	<b>Data da alteração</b>	<b>Revisões efetuadas</b>	<b>Elaboração</b>	<b>Supervisão</b>	<b>Validação pelo Comitê</b>	<b>Aprovação</b>
0		Original	Luciana Guedes	Ana Barreto	25/02/05	Soraia Victor
1	22/03/05	Alteração do item 3	Luciana Guedes	Silvia Kataoka	23/03/05	Soraia Victor
2	02/05/05	Alteração do item 2.2.2; do nome do PCI e do nome técnico de atendimento p/ NAP.	Maia / Márcia Peixoto	Silvia Kataoka	10/05/05	Soraia Victor
3	18/08/05	Alteração do item 2.2.1; Inclusão de 2 registros	Maia / Márcia Peixoto	Maria Amélia	25/08/05	Soraia Victor
4	13/09/05	Alteração dos itens 2.2.1, 2.2.2 e 2.2.3	Luciana Guedes / Márcia Peixoto	Maria Amélia	22/09/05	Soraia Victor
5	22/05/06	Alteração dos itens	Luciana Guedes / Márcia Peixoto	Maria Amélia	26/05/06	Valdomiro Távora
6	03/06/08	Alteração dos itens 2.1; 2.2; 2.2.1; 2.2.2; 2.2.2(2); 2.2.3; 2.2.4	Verônica Marcelo	Maria Amélia	12/06/08	Pedro Timbó
7	14/09/12	Alteração no item 4; Inclusão de 1 registro	Dalva	Lailze	27/09/12	Valdomiro Távora
8	24/07/13	Alteração no item 2.2.2 (exclusão/inclusão); Alteração no item 4 (exclusão/inclusão).	Dalva	Maria Amélia	26/07/13	Valdomiro Távora



## **1. OBJETIVO**

Este documento define as etapas de como é avaliada a satisfação e reclamação dos clientes do **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** referentes ao atendimento a suas solicitações.

## **2. DESCRIÇÃO**

A avaliação de satisfação dos clientes do **Tribunal de Contas do Estado do Ceará** será feita a cada dois anos, junto aos jurisdicionados e sociedade civil organizada, através de pesquisa usando a metodologia “survey” e, mensalmente, através das reuniões do Comitê da Qualidade onde serão analisados os registros de controle de atendimento, no aplicativo “Fale Conosco”.

### **2.1. Pesquisa Bial de Satisfação**

A pesquisa bial de avaliação de satisfação dos clientes do **Tribunal de Contas** tem por objetivo medir o grau de satisfação da sociedade cearense e dos jurisdicionados em relação a sua missão constitucional, visando obter evidências do grau de conhecimento a respeito do desempenho desse Órgão, de sua estrutura organizacional e da legislação pertinente a suas atividades.

Essa pesquisa será realizada em duas fases específicas: a primeira, referente aos jurisdicionados, será realizada e supervisionada diretamente pela equipe de coordenação da pesquisa; a segunda, referente aos grupos da sociedade civil, será realizada com a colaboração de uma empresa terceirizada, a qual comprovará sua qualificação através de “Declaração” que realizou serviços a outras empresas, com o mínimo de 500 (quinhentas)



amostras, supervisionada pela Equipe de coordenação da Pesquisa do TCE, e utilizará a metodologia “survey” ou pesquisa por amostragem que “tem como pressuposto a projeção de uma dada realidade, relativa a um universo maior, a partir de proporções mínimas correspondente a este universo” (TEIXEIRA, 2004).

Serão dois modelos de questionários cuja elaboração técnica dar-se-á a partir de critérios específicos que contemplem as variáveis próprias dos grupos representativos pertencentes aos jurisdicionados e à sociedade - civil.

As questões serão compostas de itens fechados, podendo alguns deles desdobrarem-se em questões abertas nos tópicos referentes a sugestões, propostas de melhoria da atuação do **TCE**.

Os dados coletados após tratamento estatístico, serão apresentados em forma de relatório contendo informações bastante detalhadas, através de gráficos, cruzamento de dados, os quais permitirão explorar de forma ampla os resultados da pesquisa.

A Coordenação da pesquisa bienal de satisfação do cliente é realizado pela Coordenadora da Qualidade.

## **2.2. Avaliação Mensal de Satisfação**

A avaliação mensal de satisfação dos clientes do **TCE**, consta de uma atividade sistemática realizada pelo Serviço de Atendimento e Protocolo, que será responsável pelo registro e acompanhamento das interações dos clientes com o **TCE**. O registro dessas interações constará da identificação do cliente, e de informações adicionais a respeito do atendimento que serão categorizadas considerando as seguintes variáveis:

### **2.2.1. Tipos de Atendimento**

- **Web:** O cliente terá acesso ao site do Tribunal e através do aplicativo “Fale Conosco” registrará o assunto de seu interesse. Para efeito do sistema, o cliente classificará no aplicativo “Fale Conosco” o assunto conforme os tipos de manifestações: reclamação/crítica, sugestão, elogio, problema técnico, solicitação de informação e comunicação de irregularidades. Além disso, fará sua identificação como gestor, servidor público ou cidadão.



- **Presencial:** O cliente que desejar registrar reclamação/crítica, sugestão, elogio, problema técnico, solicitação de informação, comunicação de irregularidades, denúncia/representação e consulta, diretamente no Tribunal, se dirigirá ao Serviço de Atendimento e Protocolo que registrará no aplicativo “Fale Conosco”, como também, classificará o cliente como gestor, servidor público ou cidadão.
- **Telefônico:** O Serviço de Atendimento e Protocolo registrará as ligações no aplicativo “Fale Conosco” conforme os tipos de manifestações: reclamação/crítica, sugestão, elogio, problema técnico, solicitação de informação e comunicação de irregularidades, como também, classificará o cliente como gestor, servidor público ou cidadão.

### **2.2.2. Tipos de Manifestações**

O Serviço de Atendimento e Protocolo classifica os tipos de manifestações conforme os seguintes critérios:

- **Reclamação/Crítica:** O Serviço de Atendimento e Protocolo recebe as reclamações/críticas através dos atendimentos da web, presencial e telefônico, registra e encaminha, via e-mail, ao setor competente para adoção das possíveis providências, e transmite ao cliente que sua manifestação foi recebida pelo Tribunal.
- **Sugestão:** O Serviço de Atendimento e Protocolo recebe sugestões através dos atendimentos da web, presencial e telefônico, registra e encaminha, via e-mail, o setor competente para que sejam tomadas as providências cabíveis, e transmite ao cliente que o Tribunal analisará a sugestão oferecida.
- **Elogio:** O Serviço de Atendimento e Protocolo recebe o elogio através dos atendimentos da web, presencial e telefônico, registra e encaminha, via e-mail, à Assessoria de Comunicação para adoção das possíveis providências, e transmite ao cliente que sua manifestação foi recebida pelo Tribunal.
- **Problema Técnico:** O Serviço de Atendimento e Protocolo recebe o problema técnico através dos atendimentos da web, presencial e telefônico, registra e encaminha, via e-mail, à informática



para adoção das possíveis providências, e transmite ao cliente que sua manifestação foi recebida pelo Tribunal.

- **Solicitação de Informação:** Somente serão recebidas informações sobre a situação dos processos, funcionamento e composição do TCE e outras que dispensem procedimento formal do Tribunal. Em seguida, o Serviço de Atendimento e Protocolo realizará pesquisa no Sistema de Acompanhamento de Processos (SAP) e/ou no Sistema de Virtualização de Processo (VIPROC), sendo desenvolvidas as seguintes atividades para os tipos de atendimentos web, presencial e telefônico:

1) Encaminhar e-mail como resposta ao usuário, caso obtenha a informação solicitada.

2) Caso não obtenha informação solicitada, encaminhar e-mail ao setor competente; aguardar posterior retorno; e, em seguida, fornecer ao cliente a informação solicitada.

- **Comunicação de Irregularidades:** O Serviço de Atendimento e Protocolo recebe as informações através dos atendimentos da web, presencial e telefônico, registra e encaminha, via e-mail, o setor competente para que sejam tomadas as providências cabíveis, e transmite ao cliente que o Tribunal analisará a informação oferecida. Essas informações serão utilizadas como subsídio para os trabalhos desenvolvidos no Tribunal.

- **Denúncia/ Representação:** No atendimento WEB e telefônico o cliente recebe as orientações a serem adotados para esse tipo de manifestação.

- **Consulta:** No atendimento WEB e telefônico o cliente recebe as orientações a serem adotados para esse tipo de manifestação.

### **2.2.3. Tipos de Retorno**

O Serviço de Atendimento e Protocolo classificará os tipos de atendimento conforme os seguintes critérios:

- **Imediato (24Horas):** São os atendimentos que possam ser concluídos no momento da solicitação ou até 24 horas da requisição.



- **Após 24 Horas:** São os atendimentos, cujo resultado requer uma pesquisa prévia da solicitação. Neste caso, o cliente receberá um retorno no prazo máximo de 10(dez) dias úteis a respeito da informação por ele solicitada.

#### **2.2.4. Nível de Satisfação do Cliente**

Após ter recebido o atendimento, o cliente será consultado sobre o grau de satisfação dele em relação aos serviços prestados pelo **TCE**. O Serviço de Atendimento e Protocolo classifica então o nível de satisfação do cliente conforme os seguintes critérios:

- **Satisfeito:** Cliente totalmente satisfeito com o atendimento recebido.
- **Parcialmente Satisfeito:** Cliente parcialmente satisfeito com o atendimento recebido.
- **Insatisfeito:** Cliente insatisfeito com o atendimento recebido.

### **3. INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>	<b>FORMA DE CÁLCULO</b>
% de clientes satisfeitos	$\text{N}^\circ \text{ de clientes satisfeitos} \times 100 / \text{Total de clientes atendidos}$
% de satisfação dos clientes obtido na pesquisa bienal	Análise do relatório de pesquisa bienal

### **4. REGISTROS**

Aplicativo “Fale Conosco”  
Declaração de Prestação de Serviços  
Relatório de Pesquisa Bienal  
Sistema de Acompanhamento de Processos (SAP)  
Sistema de Virtualização de Processo (VIPROC)  
Formulário de Opinião

**OBS.:** Este PCI passa a vigorar a partir da data de sua aprovação.