

CEARA TRANSPARENTE - ACESSO A INFORMAÇÃO - SIC

Pesquisa de Satisfação

As pesquisas de satisfação respondidas pelo cidadão após o recebimento da resposta mostram que o CSAI da Casa Civil, em 2022, atingiu a meta de satisfação com o indicador de **72,65%**. O questionário colocado à disposição do cidadão para pesquisa foi o seguinte: quanto ao modo de atendimento; com tempo e retorno da resposta, com o canal utilizado para o registro de seu pedido de informação; com a qualidade da resposta apresentada; e a qualidade do serviço de informação. Ressalte-se que a participação do usuário em relação à pesquisa de satisfação foi absolutamente espontânea, sem qualquer interferência ou indução da setorial. O total de participantes foi de **87** [de 133 solicitações de informações registradas, ou seja, apenas 65% do total, conforme tabela 12 abaixo.](#)

Podemos considerar esse número de participação relevante, se comparado ao total de manifestações. No entanto, a CSAI-CC entende ser necessário a adoção de medidas para instigar mais os cidadãos a utilizarem a pesquisa de satisfação, melhorando a qualidade das respostas.

Pesquisa de Satisfação	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,6
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,67
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (Considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input]	3,89
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3,37
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,64
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	3,64
Total de pesquisas respondidas	87



CEARA TRANSPARENTE - OUVIDORIA - SOU

Pesquisa de Satisfação

Com o objetivo de aferir o grau de qualidade do serviço prestado pela setorial Casa Civil, tem-se oferecido aos cidadãos a opção não obrigatória de avaliar a resposta e a atuação no que se refere aos fatores: satisfação com o serviço prestado pela ouvidoria, tempo de retorno da resposta, canal ou meio utilizado para o registro da demanda e qualidade da resposta apresentada. Os resultados obtidos estão detalhados no quadro abaixo. O índice de satisfação do usuário com a setorial alcançou o nível de 72,6% em quatro itens de avaliação.

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,6
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,67
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,89
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,37
Média	3,63
Índice de Satisfação:	72,6%

Ceará App - [Casa Civil \(Ceara\)](#)

O CEARÁ APP é o aplicativo de serviços do Governo do Estado do Ceará desenvolvido para facilitar seu dia a dia. Isto é, é um aplicativo para oferta de serviços públicos e um canal integrado para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos ao cidadão.

O aplicativo foi lançado no dia 12 de maio de 2020. Atualmente o sistema conta com mais de 100 serviços de diferentes secretarias do Governos do Ceará.

Com ele, você tem funcionalidades do governo na palma da sua mão.



Todos os dados e permissões são utilizados exclusivamente para a prestação dos serviços, sendo de responsabilidade das secretarias do Governo do Estado.

Serviços disponíveis no CEARÁ APP:

1. Plantão Online: receba atendimento de profissionais de saúde 24h para tratar problemas de saúde em geral.
2. Unidades de Saúde: encontre as unidades mais próximas da sua residência. Informe-se sobre atendimentos e exames disponíveis.
3. Teste Covid-19: agende e receba o resultado de seu teste de COVID-19.
4. Ouvidoria: reclame, elogie, denuncie ou faça sugestões para o sistema de Ouvidoria do Governo do Estado do Ceará.
5. Acesso à Informação: solicite informações referentes ao Ceará Transparente.
6. Sefaz Digital: seja atendido online por profissionais especializados (acesso a perguntas frequentes e informações sobre serviços da Sefaz-CE), e emita certidões negativa e de regularidade.
7. Sua Nota Tem Valor: cadastre-se e acompanhe sua participação no programa Sua Nota Tem Valor.
8. Detran: faça o requerimento da sua carteira de habilitação (CNH) definitiva, emita certidão de nada consta e solicite 2ª via ou renovação da sua carteira de habilitação (CNH).
9. Agricultura Familiar: anuncie, busque e compre produtos da agricultura familiar.
10. Produtor Rural: cadastre-se como produtor rural, emita declaração de vacinação contra a febre aftosa, solicite 2ª via do documento de arrecadação estadual (DAE) de serviços da Adagri e agende data e horário para atendimento presencial.
11. Cagece: reclame sobre falta de água e solicite: religação, conserto de vazamento, 2ª via de conta, informações sobre o consumo de água, mudança de local do registro de água, desentupimento de esgoto, ativação da fatura digital, histórico de contas pagas, parcelamento das contas atrasadas, mudança de titular responsável pela conta e enquadramento de tarifa do imóvel.
12. Aviso de Agendamento: acompanhe, pelo aplicativo, seu agendamento de consulta com um especialista e responda a pesquisa de satisfação sobre o atendimento.
13. Corpo de Bombeiros: regularize sua edificação no Corpo de Bombeiros, solicite análise digital do seu projeto, inicie um processo online para obter seu Certificado de Conformidade e faça uma nova análise de um projeto já aprovado.
14. Clima e Tempo: acompanhe as condições do clima do estado do Ceará.
15. Empreende+: anuncie e se candidate a vagas de serviços autônomos.



16. Meu IPVA: Emita e pague o boleto do seu IPVA, além de consultar o valor do IPVA por veículo e baixe o aplicativo Meu IPVA para mais serviços
17. Educação: Encontre as escolas estaduais mais próximas de você, acesso o portal do aluno e o portal do professor
18. Portal do Contribuinte PGE: Consulte informações sobre a dívida ativa estadual e parcele seus débitos

Pesquisa de Satisfação

Avaliações e opiniões

