



INFORMATIVO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - CASA CIVIL

Trimestre: janeiro a março 2024

Prezados (as) cidadãos (ãs),

É com grande satisfação que apresentamos o Boletim Informativo Trimestral da Casa Civil. Neste boletim, destacamos o compromisso contínuo do governo estadual com a transparência e o acesso à informação. Acreditamos firmemente que a transparência fortalece a confiança entre o governo e os cidadãos, promovendo uma gestão pública mais responsável e participativa.

Dentre os canais facilitadores de atendimento e comunicação entre o cidadão e a ouvidoria, encontramos: **Telefone:** 155 (ligação gratuita); **Site:** www.ceartransparente.ce.gov.br; **Redes Sociais:** www.facebook.com/cgeceara; **Twitter:** twitter.com/cgeceara, Facebook: /CGECeara e **E-mail:** ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br, por **Carta** ou **pessoalmente** nas sedes das setoriais.

O SIC atendeu aos cidadãos por meio do Ceará Transparente: <https://ceartransparente.ce.gov.br>.

Estatísticas Trimestrais:

Classificação das Solicitações de Informações 31 registradas

1 0 0 % DAS SOLICITAÇÕES FORAM ATENDIDAS



Tabela de classificação da resposta/demanda	Quantidade	Porcentagem
Atendido (transparência passiva)	24	77,42%
Atendido parcialmente	1	3,23%
Atendido (transparência ativa)	6	19,35%
Total	31	100%

Podemos observar que a maioria das solicitações de Informação foram atendidas por meio de transparência passiva, seguida por uma porcentagem menor atendida por transparência ativa, e apenas um caso foi atendido parcialmente.



Tabela por Meio de Entrada

	Quantidade	Porcentagem
Telefone 155	13	41,94%
Internet	18	58,06%
Total	31	100%

A tabela por meio de entrada revela que a maioria das solicitações de informação foram recebida através da Internet, totalizando 18 casos, o que representa 58,06% do total. Em contraste, uma porcentagem menor de demandas, equivalente a 41,94%, foram registradas via telefone 155, totalizando 13 casos.

Tabela de Preferência de Resposta

	Quantidade	Porcentagem
Sistema	4	12,90%
Telefone	6	19,35%
E-mail	7	22,58%
Whatsapp	14	45,16%
Total	31	100%

A tabela de preferência de Resposta revela que o Whatsapp é o meio de comunicação preferido para a resposta dentre os cidadãos, com 45,16% das solicitações de Informações, sendo atendidas através desse canal. Em seguida, o e-mail representa 22,58% das preferências. O telefone vem em terceiro lugar, com 19,35% das preferências, enquanto o sistema é o menos preferido, com apenas 12,90%.

SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES POR ASSUNTO/SUB - ASSUNTO

Assunto	Sub-assunto	Quantidade	Porcentagem
<i>Acordo de cooperação/parcerias institucionais</i>	Sem sub-assunto	8	25,81%
	Sem sub-assunto	5	16,13%
<i>Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)</i>	Informações	4	12,90%
<i>Estrutura e funcionamento do órgão/entidade</i>	Sem sub-assunto	3	9,68%
<i>Procedimentos e orientações para solicitação de informação (sic)</i>	Equipamentos de segurança	1	3,23%
<i>Melhorias na segurança pública</i>	Sem sub-assunto	1	3,23%
<i>Audiência com o governador</i>	Investimento	1	3,23%
<i>Programas e projetos do governo do estado</i>	Implantação de políticas públicas	1	3,23%



<i>Salário de servidores</i>	Abono pecuniário de férias	1	3,23%
<i>Informação sobre servidor</i>	Tempo de serviço e de contribuição	1	3,23%
<i>Emprego/estágio</i>	Orientações e procedimentos para serviços de terceirização	1	3,23%
<i>Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)</i>	Sem sub-assunto	1	3,23%
<i>Concurso público/seleção</i>	Realização de concurso/seleção	1	3,23%
<i>Despesas do governador</i>	Viagens/alimentação/cartão corporativo	1	3,23%
<i>Apoio às atividades desenvolvidas pela sociedade civil</i>	Patrocínio governamental (eventos e projetos culturais)	1	3,23%
TOTAL		31	100%

ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE NO TRIMESTRE DO SIC / CASA CIVIL

Solicitações respondidas no prazo **31**

<i>Total de Solicitação de Informação</i>	31
RESOLUBILIDADE	100%

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA NO TRIMESTRE DO SIC

Total de Solicitação de Informação **31**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA **6,11 dias**



PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO TRIMESTRE DO SIC

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM ACESSO A INFORMAÇÃO - PERÍODO 01/01/2024 à 31/03/2024

Índice Geral 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)?

b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?

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]

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)

Média das Notas:

Índice de Satisfação:

Expectativa do Cidadão

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:

Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:

Resultado
5
5
5
5
5
5
100,00%
Resultado
5
5

Com base nos resultados apresentados no Boletim Informativo trimestral sic, demonstra que houve uma alta na satisfação por parte dos cidadãos com o Serviço de Informação durante o período de 01/01/2024 a 31/03/2024.

Esse resultado demonstra que o Serviço de Informação ao Cidadão conseguiu superar as expectativas dos cidadãos durante o período analisado. Isso foi resultado de um atendimento atencioso, rápido, eficiente e de alta qualidade por parte da equipe responsável pelo serviço. Esses indicadores positivos são essenciais para construir e manter a confiança e satisfação dos cidadãos com os serviços públicos.



CONCLUSÃO

Durante o período de janeiro a março de 2024, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Casa Civil desempenhou um papel essencial na promoção da transparência e no acesso à informação pública. Os números apresentados neste relatório demonstram nosso compromisso em atender eficientemente às demandas dos cidadãos.

Reconhecemos a importância de continuar melhorando nossos serviços. Por isso, informamos que o próximo boletim trimestral será publicado no site institucional no início de julho de 2024.

Agradecemos a confiança e apoio de todos os cidadãos. Continuaremos trabalhando para servir com excelência e transparência

