

CEARÁ TRANSPARENTE – ACESSO À INFORMAÇÃO – SIC 2023

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 67% em quatro itens de avaliação.

A Pesquisa de Satisfação é respondida pelo cidadão, que atribui uma nota de 1 a 5 em cada uma das 4 perguntas do questionário (A, B, C e D). Os resultados estão tabulados abaixo:

Em 2023, dentre as 194 solicitações de informações recebidas, apenas 21 manifestantes optaram por responder à pesquisa de satisfação.

Observa-se, de acordo com a tabela abaixo, que os usuários, em média, demonstram uma satisfação razoável com o serviço de informação, atribuindo uma nota de 3,91 em 5. No entanto, apenas cerca de 67% estão satisfeitos, sugerindo margem para melhorias.

O tempo de resposta e o canal de atendimento são pontos positivos, com médias de 4 e 4,38, respectivamente. Por outro lado, a qualidade das respostas precisa de atenção, com uma média de 3,24, indicando uma área a ser aprimorada.

Embora as expectativas iniciais dos usuários fossem moderadas (média de 3,76), a experiência real superou essas expectativas, com uma avaliação média de 3,9. Isso sugere que, em geral, as expectativas foram atendidas ou superadas (índice de expectativa de 3,72%).

Apesar da satisfação geral, é importante considerar o impacto do tamanho da amostra na validade dos resultados. A baixa participação na pesquisa pode ter afetado negativamente a nota final de satisfação, destacando a necessidade de aumentar a participação dos usuários para garantir uma avaliação mais precisa do serviço.

Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento	4
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	4,38
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	3,24
Média das Notas:	3,91
Índice de Satisfação:	67,00%

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,76
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	3,9
Índice de Expectativa:	3,72%
Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	21

CEARÁ TRANSPARENTE – OUVIDORIA 2023

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.

Esse indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 67%. Nesse sentido, a Casa Civil fechou o ano com o índice de 53%.

Os resultados obtidos estão detalhados no quadro abaixo. O índice de satisfação do usuário com a setorial alcançou o nível de 53% em quatro itens de avaliação.

A Pesquisa de Satisfação é respondida pelo cidadão, que atribui uma nota de 1 a 5 em cada uma das 4 perguntas do questionário (A, B, C e D). Os resultados estão tabulados abaixo:

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,51
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,48
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,96
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,1
Média	3,51
Índice de Satisfação:	53%