Palácio da Abolição
Avenida Barão de Studart, 505
Meireles | CEP 60120-000 • Fortaleza / CE

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – CEARÁ TRANSPARENTE

CASA CIVIL

A Casa Civil, por meio do (SIC - Serviço de Acesso à Informação), divulga o resultado da Pesquisa de Satisfação dos usuários no ano 2024.

Após o recebimento das respostas às solicitações de informação, os cidadãos puderam avaliar o atendimento prestado. O resultado reflete nosso compromisso com a transparência pública, respeito ao cidadão e a busca contínua pela excelência no serviço público.

INDICADORES GERAIS DE SATISFAÇÃO – 2024

- Meta de Satisfação estipulada pela CGE: 61%
- Meta de Satisfação Alcançada pela Casa Civil: 61%
- Total de solicitações de informação registradas: 127
- Respostas à pesquisa de satisfação: 18
- Taxa de participação: 14,17%

Embora a taxa de participação ainda possa ser ampliada, consideramos este percentual relevante frente ao total de manifestações recebidas. O CSAI/CC reforça o compromisso de **ampliar a conscientização** sobre a importância da pesquisa de satisfação, incentivando mais cidadãos a contribuir com sua avaliação.

RESULTADOS POR PERGUNTA (ESCALA DE 1 A 5):

Índice Geral de Satisfação	Resultado
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)?	3,78
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,56
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).	4

Estefania Pinho
Sic/ouvidoria – Casa Civil
Fonte: https://cearatransparente.ce.gov.br/

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)	3,44
Média das Notas:	3,7
Índice de Satisfação:	61,00%
Expectativa do Cidadão	**Resultado**
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,5
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	3,5
Índice de Expectativa:	0,00%

A Casa Civil continuará adotando boas práticas de escuta ativa e melhoria contínua, reafirmando o compromisso com a transparência, eficiência e acolhimento ao cidadão.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – OUVIDORIA

CASA CIVIL

Em 2024, a Ouvidoria da Casa Civil realizou uma pesquisa de satisfação com usuários que registraram manifestações via plataforma Ceará Transparente. Dos 1.942 atendimentos concluídos, 61 cidadãos responderam ao questionário, o que representa uma taxa de participação de **3,14%**.

A média geral das avaliações foi de 3,56, equivalente a um índice de satisfação de 51%**.** Os pontos mais bem avaliados foram o canal utilizado para registro (3,97) e o tempo de resposta (3,70). Já a qualidade da resposta apresentada teve a menor nota, com média de 3,13, sinalizando a necessidade de melhorias nesse aspecto.

A percepção do cidadão também foi avaliada antes e depois do atendimento. A nota caiu de 3,41 (antes) para 3,36 (depois), indicando uma variação negativa de -1,47%**,** o que reforça a importância de aprimorar a clareza e a resolutividade das respostas.

O objetivo da pesquisa é acompanhar a qualidade do atendimento prestado e identificar oportunidades de melhoria, reforçando o compromisso com a transparência, a escuta qualificada e a valorização da participação cidadã.

INDICADORES GERAIS DE SATISFAÇÃO – 2024

- Meta de Satisfação estipulada pela CGE: 61%
- Meta de Satisfação Alcançada: 51%
- Total de solicitações de informação registradas: 1.942
- Respostas à pesquisa de satisfação: 61
- Taxa de participação: 3,14%

RESULTADOS POR PERGUNTA (ESCALA DE 1 A 5):

Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria nesse atendimento;	3,43

Estefania Pinho
Sic/ouvidoria – Casa Civil
Fonte: https://cearatransparente.ce.gov.br/

b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,7
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	3,97
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	3,13
Média das Notas:	3,56
Índice de Satisfação:	51,00%
Expectativa do Cidadão	**Resultado**
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,41
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	3,36
Índice de Expectativa:	- 1,47%

A Ouvidoria mantém seu compromisso com a promoção da participação cidadã e a ampliação do uso da ferramenta de avaliação, reafirmando sua dedicação à transparência, à eficiência e ao acolhimento ao cidadão.