

CEARA TRANSPARENTE – OUVIDORIA

Pesquisa de Satisfação - 2025

Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,49
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,61
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	3,89
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	3,16
Média das Notas:	3,54
Índice de Satisfação:	53,00%

A avaliação da satisfação dos usuários da Ouvidoria é realizada por meio de quatro perguntas objetivas, nas quais o cidadão atribui notas de 1 a 5, sendo 1 a menor avaliação e 5 a maior, considerando aspectos como o atendimento recebido, o tempo de resposta, o canal utilizado e a qualidade da resposta apresentada.

No período analisado (2025), a pesquisa resultou em média geral de 3,54, o que corresponde a um índice de satisfação de 53%. O percentual indica avaliação regular, com percepção positiva em alguns aspectos e oportunidades de aprimoramento em outros.

Ressalta-se que o índice estipulado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) foi de 67%. Dessa forma, o resultado alcançado pela Casa Civil (53%) ficou abaixo da meta estabelecida, evidenciando a necessidade de adoção de estratégias voltadas ao aperfeiçoamento do atendimento e da qualidade das respostas ofertadas ao cidadão.

Importa destacar, ainda, que, embora tenham sido registradas 2.017 manifestações no período, apenas 80 cidadãos responderam à pesquisa de satisfação. Esse quantitativo representa baixa taxa de participação, o que limita a abrangência da análise e impede que os resultados reflitam de forma mais ampla a percepção do público atendido.

Assim, os dados devem ser interpretados como indicador amostral, relevante para direcionar ações de melhoria, mas que reforça a importância de incentivar maior adesão à pesquisa, a fim de tornar os resultados mais representativos e fortalecer a gestão orientada pela escuta qualificada do cidadão.

Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Expectativa do Cidadão	Resultado
	0
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,68
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,46
Índice de Expectativa:	-5,98%

A análise da Expectativa do Cidadão indica que, antes do atendimento, a percepção média sobre a qualidade do serviço de Ouvidoria era de 3,68. Após a conclusão da manifestação, essa avaliação passou para 3,46, resultando em um índice de expectativa de -5,98%.

Esse resultado está relacionado, em grande parte, ao perfil das manifestações recebidas pela Casa Civil. Muitos cidadãos registram demandas que não são de competência direta da Casa Civil, esperando um posicionamento do Governador ou a resolução de questões sob responsabilidade de outros órgãos do Governo do Estado.

Como a Casa Civil não gerencia esses serviços, nem sempre é possível atender integralmente às expectativas iniciais do cidadão. Mesmo com respostas claras, dentro do prazo legal e com os devidos encaminhamentos, a percepção final pode ser impactada, refletindo na avaliação do serviço.