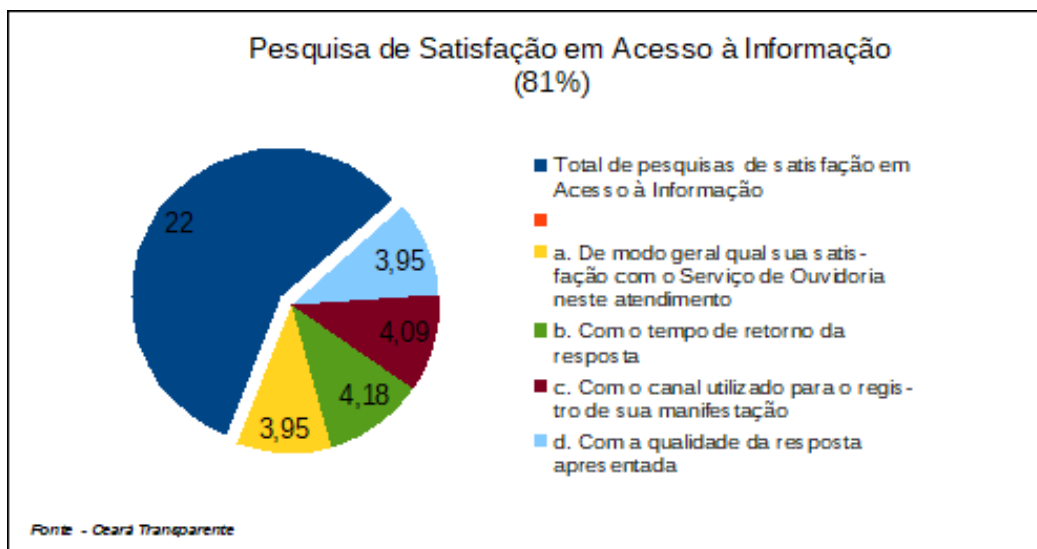


CEARA TRANSPARENTE - ACESSO A INFORMAÇÃO - SIC

Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação respondida pelo cidadão após o recebimento da resposta, mostra que o CSAI da Casa Civil em 2019 atingiu a meta de satisfação com o indicador de 81% (oitenta e um por cento). 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 **22** (vinte e dois).



CEARA TRANSPARENTE - OUVIDORIA - SOU

Pesquisa de Satisfação

A média de satisfação do cidadão em no ano de 2019 foi bastante satisfatória registrando 86/15%. Considerando que a pontuação máxima é de 100, e a nota máxima para cada item analisado é 5. O item D apontou uma nota 3,88 com a qualidade da resposta apresentada. A pontuação e boa, porem se compararmos com os outros itens (A, B e C) da pesquisa entendemos que podemos melhorar a qualidade das respostas.

