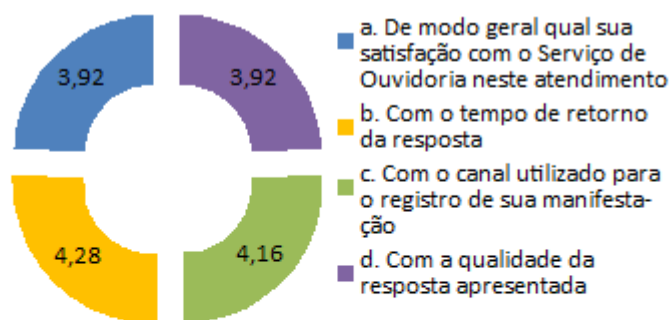


## CEARA TRANSPARENTE - ACESSO A INFORMAÇÃO - SIC

### Pesquisa de Satisfação/2020

Com o objetivo de aferir o grau de qualidade do serviço prestado pela setorial, tem-se oferecido ao cidadão a opção não obrigatória de avaliar a resposta e a atuação do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) da Casa Civil no que refere os critérios: serviço de ouvidoria, tempo de retorno da resposta, canal utilizado para registro da manifestação, e qualidade da resposta apresentada.

O índice total de satisfação do usuário com a setorial alcançou o nível de **81,4%** (oitenta e oito vírgula oitenta e oito por cento) de satisfação no exercício de 2020. Todos os quatro itens de avaliação pontuaram, consoante detalhamento no quadro e gráfico abaixo. A pesquisa é respondida pelo cidadão após o recebimento da resposta do **CSAI**, vezes por solicitação, vezes espontaneamente. Em 2020 o número de participantes totalizou apenas **25** (vinte e cinco), que dizem estar satisfeitos com o trabalho desempenhado por este **CSAI**.



## CEARA TRANSPARENTE - OUVIDORIA - SOU

### Pesquisa de Satisfação/2020

Do total de 2.222 manifestações registradas, apenas 158 usuários participaram da pesquisa de satisfação. O índice de satisfação do usuário com a Casa Civil alcançou o nível de 82% (oitenta e dois por cento) em quatro itens de avaliação. Pode-se verificar índices positivos quanto a clareza e o tempo das respostas.

