ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA DA SDA
PERÍODO DE: 01/01/2025 à 31/12/2025

Média das perguntas da pesquisa	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4,73
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,55
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). Você utilizou o canal: [used_input]	4,64
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)	4,45
Média Geral das perguntas:	**4,59**
Quantitativo de notas/médias maior ou igual a 4:	**10**
Quantitativo de notas/médias menor que 4:	**1**
Total de respondentes:	**11**
Índice de Satisfação:	**91,00%**

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,27
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,55
Índice de Expectativa:	**6,56%**

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	**5**	**45,45%**
Não	**2**	**18,18%**
Parcialmente	**4**	**36,36%**
Vazias	**0**	

Fonte: Ceará Transparente/Relatórios e Estatisticas