

Avaliação dos serviços prestados Índice de pesquisa de satisfação acerca do atendimento da Ouvidoria da Fundação de Previdência Social do Estado do Ceará (2020-2021)

| Questionamentos que compõem a Pesquisa de Satisfação | | |
|---|-------------------|-------------------|
| Resultado da Pesquisa de Satisfação | Avaliação 2020 | Avaliação 2021 |
| A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento | 3,78 | 3,72 |
| B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta? | 3,84 | 3,97 |
| C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação? | 4,14 | 4,11 |
| D. Com a qualidade da resposta apresentada | 3,67 | 3,6 |
| Média | 3,86 | 3,86 |
| Índice de Satisfação | 77,00% | 77,20% |
| Total de pesquisas respondidas | 58 | 262 |

| Relatório de Resolubilidade | 2020 | 2021 |
|--|------------|-------------|
| Total de Manifestações finalizadas no prazo | 261 | 2480 |
| Total de Manifestações finalizadas fora do prazo | 49 | 242 |
| Total de Manifestações pendentes no prazo | 2 | 0 |
| Total de Manifestações pendentes fora do prazo | 1 | 16 |
| Total | 313 | 2738 |

| Índice de Resolubilidade % | 2020 | 2021 |
|---|--------|--------|
| Total de Manifestações finalizadas no prazo | 83,39% | 90,58% |
| Total de Manifestações finalizadas no fora do prazo | 15,65% | 8,84% |
| Total de Manifestações pendentes no prazo | - | 0,00% |

