

Relatórios Estatísticos Acesso à Informação

SIC 2022

Relatório de classificação da resposta/demanda	Quantidade	Porcentagem
Atendido (transparência ativa)	1709	73,82%
Atendido (transparência passiva)	581	25,10%
Sem classificação	10	0,43%
Não atendido (competência outros poderes)	8	0,35%
Não atendido (informação inexistente)	4	0,17%
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	2	0,09%
Não atendido (informação pessoal)	1	0,04%
Sistema Legado	0	0,00%
Total	2315	100%

Relatório por Meio de Entrada	Quantidade	Porcentagem
Telefone	1989	85,92%
Internet	195	8,42%
Presencial	116	5,01%
Telefone 155	14	0,60%
E-mail	1	0,04%
Facebook	0	0,00%
Carta	0	0,00%
Reclame Aqui	0	0,00%
consumidor.gov.br	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Governo Itinerante	0	0,00%
Caixa de sugestões	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Twitter	0	0,00%
Ceará App	0	0,00%
Whatsapp	0	0,00%
Google Ferramentas	0	0,00%
Atendimento Virtual	0	0,00%
Cidadão on-line - Chat	0	0,00%
Cidadão on-line - Telegram	0	0,00%

Total	2315	100%
-------	------	------

Situação	Quantidade	Porcentagem
Finalizado	2305	99,57%
Recurso	10	0,43%
Em preenchimento	0	0,00%
Aguardando confirmação	0	0,00%
Aguardando encaminhamento	0	0,00%
Em atendimento - setorial	0	0,00%
Em atendimento - área interna	0	0,00%
Em validação - setorial	0	0,00%
Em validação - CGE	0	0,00%
Finalizado Parcialmente	0	0,00%
Invalidado	0	0,00%
Em pedido de invalidação	0	0,00%
Em validação - sub-rede	0	0,00%
Em atendimento - sub-rede	0	0,00%
Total	2315	100%

Assunto	Quantidade	Porcentagem
Manifestante direcionado aos nossos canais de atendimento	1538	66,41%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	444	19,17%
Publicação de trabalhos científicos/acadêmicos	59	2,55%
Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos	51	2,20%
Fatura da Cagece	46	1,99%
Falta de água	28	1,21%
Tramitação de processo administrativo	27	1,17%
Qualidade da água (Padrões da Portaria nº 888)	20	0,86%
Vazamento em via pública	17	0,73%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	13	0,56%
Processo licitatório (licitação)	9	0,39%
Segurança da informação (LGPD)	8	0,35%

Insatisfação com as atividades e procedimentos da companhia	8	0,35%
Obras de infraestrutura da Cagece	6	0,26%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	6	0,26%
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	5	0,22%
Projetos de saneamento básico	4	0,17%
Desobstrução da rede de esgoto	4	0,17%
Transferência de titularidade	3	0,13%
Irregularidades nas ligações de água/esgoto (ligação clandestina)	3	0,13%
Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	3	0,13%
Sem assunto	2	0,09%
Patrocínios e eventos institucionais	2	0,09%
Descumprimento de prazos de serviços	2	0,09%
Plano de cargos e carreiras	2	0,09%
Coronavírus (Covid 19)	1	0,04%
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	1	0,04%
Sistema Integrado de Saneamento Rural (Programa Sisar)	1	0,04%
Localidade não operada pela Cagece	1	0,04%
Problemas em contratos e convênios	1	0,04%
Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)	1	0,04%
Total	2315	100%

Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4,08
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,85
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).	4,28
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)	3,61
Média das Notas:	3,96
Índice de Satisfação:	66,00%
Total de pesquisas respondidas	61

Tempo Médio de Resposta		
Sistema	Média	Total
Central + CSAI	0 dias	5040
CSAI	0 dias	2266

Ranking de Resolubilidade dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação		
Cagece	100,00%	2315

Solicitações respondidas dos órgãos por prazo			
	Total Central 155 + CSAI	Total Central 155	Total CSAI
Solicitações respondidas até 20 dias	5080	2774	2306
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	3	0	3
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	4	0	4
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	0	0	0