

## **Anexo da CI: Termômetro qualitativo de atendimento (voz do cidadão - 2025)**

Enquanto o NPS nos dá o "quanto" o cidadão está satisfeito, esta análise revela o "porquê". Abaixo, os padrões comportamentais extraídos das observações diretas:

### **Top 5: Fatores de encantamento (O que gera Nota 10)**

Estes comportamentos devem ser reconhecidos e replicados como "Padrão SEFAZ":

Humanização e educação: É o fator número 1. Termos como "educado", "olhar humanizado" e "gentil" aparecem em 75% dos elogios no Agendamento e Chat.

Resolutividade imediata: O cidadão valoriza quando a solução é direta. Exemplo real: "Fui muito bem atendido e resolveram rapidamente o processo!".

Domínio técnico: A segurança do servidor ao explicar temas complexos (como ITCD ou Carga Líquida) gera confiança. Termos: "competente", "conhece o assunto".

Pontualidade e organização: No atendimento presencial, ser atendido no horário agendado é o principal gatilho para a nota máxima.

Prestatividade na recepção: Curiosamente, muitos elogios destacam que a "orientação na entrada" (triagem) foi essencial para o sucesso da demanda.

### **Top 5: Pontos de atrito (O que gera Nota Zero)**

Estes são os gargalos técnicos e operacionais que precisam de intervenção:

Dificuldade de autogestão: A reclamação mais comum no Agendamento é: "Não estou achando onde cancelar" ou "Não consegui reagendar pelo site". Isso gera o absenteísmo que detectamos.

Falhas de conexão (vídeo): No atendimento por videoconferência, o termo "instabilidade" e "link não funciona" são as causas principais de frustração.

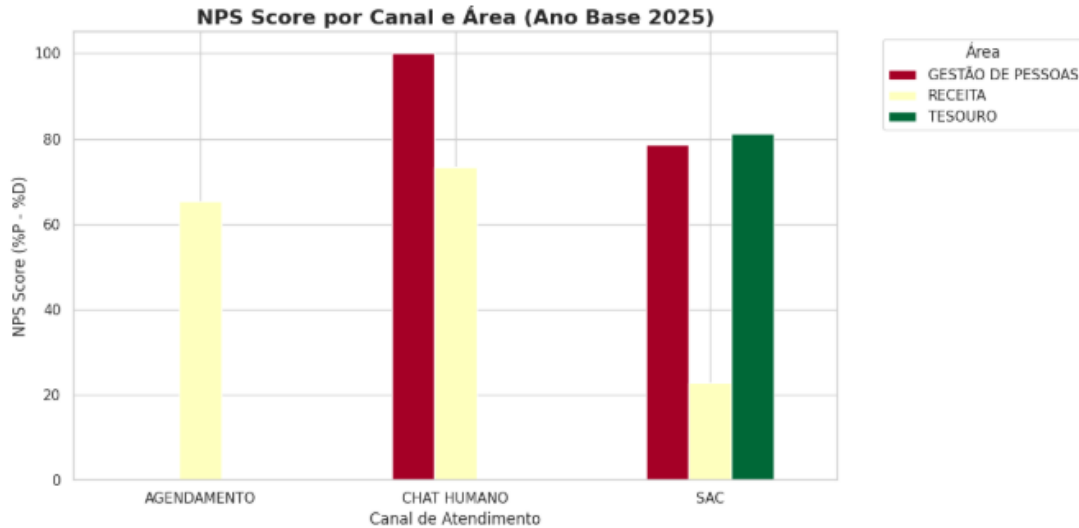
Inconclusividade no SAC: No canal de tickets, o sentimento de "recebi uma resposta pronta que não resolveu" é o que mais gera Detratores.

Espera no transbordo (Chat): No Chat Humano, a reclamação foca na "demora excessiva para sair do robô e falar com o atendente".

Informações divergentes: O cidadão penaliza a SEFAZ/CE quando percebe que o portal diz uma coisa, mas o atendente orienta outra.

## Dashboard de notas médias

O gráfico mostra a liderança clara do Chat Humano e do Agendamento na Receita (ambos com média ~9.0), contrastando com o desafio do canal SAC na mesma área (média 6.62).



O Tesouro e a Gestão de Pessoas aparecem no topo da "Zona de Encantamento" (NPS > 75). O Chat Humano da Receita também apresenta uma performance muito sólida (73,42), indicando que a humanização digital está funcionando.

