

Avaliação dos serviços prestados
Índice da pesquisa de satisfação acerca do atendimento da Ouvidoria da
Polícia Militar do Ceará (2018-2021)

Índice de satisfação				
	Avaliação /2018	Avaliação /2019	Avaliação /2020	Avaliação /2021
Índice de satisfação	85,4	72,8	78,8	79,45

Questionamentos que compõem a Pesquisa de Satisfação

Resultados da Pesquisa de Satisfação				
	Avaliação 2018	Avaliação 2019	Avaliação 2020	Avaliação 2021
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,37	3,85	3,99	3,78
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,27	3,44	3,81	4,14
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,59	3,87	4,26	4,32
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,85	3,40	3,69	3,59
Média	4,27	3,64	3,94	3,96

Percentual Amostral de Pesquisas respondidas

Pesquisas respondidas			
	2019	2020	2021
Total de pesquisas respondidas	-	232	242
Total de manifestações finalizadas	-	3985	2898
Representação da amostra(%)	-	5,82%	8,35%