

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS / 2022

1. Serviço de Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará

1.1 Avaliação da satisfação.

	Avaliação 2020	Avaliação 2021	Avaliação 2022	Varição(%) 2021-2022
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,99	3,78	4,23	+11,9
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,81	4,14	4,25	+2,66
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,26	4,32	4,42	+2,31
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,69	3,59	3,76	+4,74
Média	3,94	3,96	4,17	+5,3

1.2 Universo amostral

	2020	2021	2022
Total de pesquisas respondidas	232	242	263
Total de manifestações finalizadas	3985	2898	2621
Representação da amostra(%)	5,82%	8,35%	10,03%

1.3 Nível de expectativa

	Avaliação / 2019	Avaliação / 2020	Avaliação / 2021	Avaliação /2022	Varição (%) 2021-2022
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:(E)	3,3	3,69	3,49	3,74	+7,16
F- Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:(F)	3,82	4,02	3,88	4,14	+6,70

Média	3,56	3,85	3,68	3,94	+7,07
-------	------	------	------	------	-------

1.4 Índice de Satisfação

	Avaliação / 2019	Avaliação /2020	Avaliação /2021	Avaliação /2022	Varição(%) 2021/2022
Índice de satisfação	72,8	78,8	79,15	83,4	+5,37

1.5 Índice de Resolutividade

