

1. Serviço de Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará

1.1 Avaliação da satisfação

	Avaliação					Variação(%) 2022-2023
	2020	2021	2022	2023	2024	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,99	3,78	4,23	3,84	3,35	-12,76
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,81	4,14	4,25	3,94	3,32	-15,74
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,26	4,32	4,42	4,21	3,66	-13,06
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,69	3,59	3,76	3,59	2,94	-18,11
Média	3,94	3,96	4,17	3,9	3,32	-14,87

Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE

1.2 Índice de Satisfação

	Índice de Satisfação				Variação(%) 2022/2023
	2020	2021	2022	2023	
Índice de satisfação	78,8	79,15	83,4	65	-22,06

Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE

1.3 Universo amostral

	2020	2021	2022	2023
Total de pesquisas respondidas	232	242	263	231
Total de manifestações finalizadas	3985	2898	2621	2904
Representação da amostra(%)	5,82%	8,35%	10,03%	7,95%

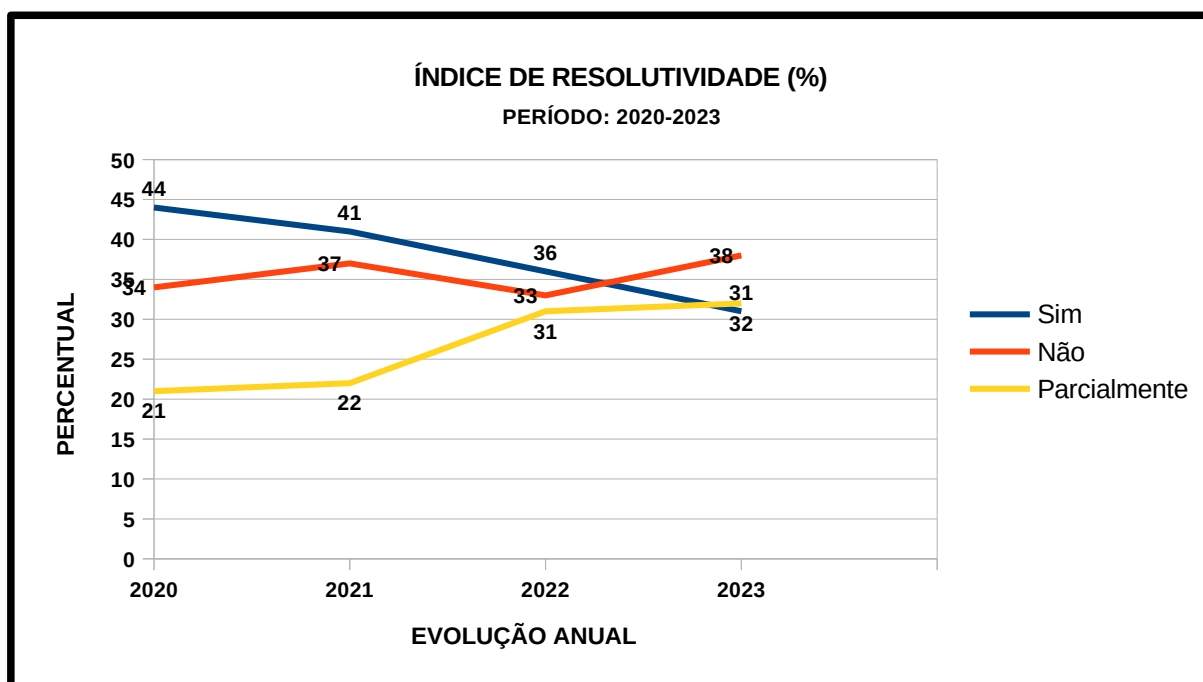
Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE

1.4 Nível de expectativa

	Avaliação				Variação (%) 2022-2023
	2020	2021	2022	2023	
E- Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,69	3,49	3,74	3,74	0
F- Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,02	3,88	4,14	3,85	-7
Média	3,85	3,68	3,94	3,79	-3,81

Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE

1.5 Índice de Resolutividade



Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE

Este indicador é resultado da coleta de dados na pesquisa de satisfação, e apresenta a percepção do cidadão quanto a resolução das demandas apresentadas junto a ouvidoria.