

1. Serviço de Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará

1.1 Avaliação da satisfação

	Avaliação					Variação(%) 2023-2024
	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	-17,87

Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE

1.2 Índice de Satisfação

	Índice de Satisfação					Variação(%) 2023/2024
	2020	2021	2022	2023	2024	
Índice de satisfação	78,8	79,15	83,4	65	49	-24,61

Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE

1.3 Universo amostral

	2020	2021	2022	2023	2024
Total de pesquisas respondidas	232	242	263	231	191
Total de manifestações finalizadas	3985	2898	2621	2904	3639
Representação da amostra(%)	5,82%	8,35%	10,03%	7,95%	5,25%

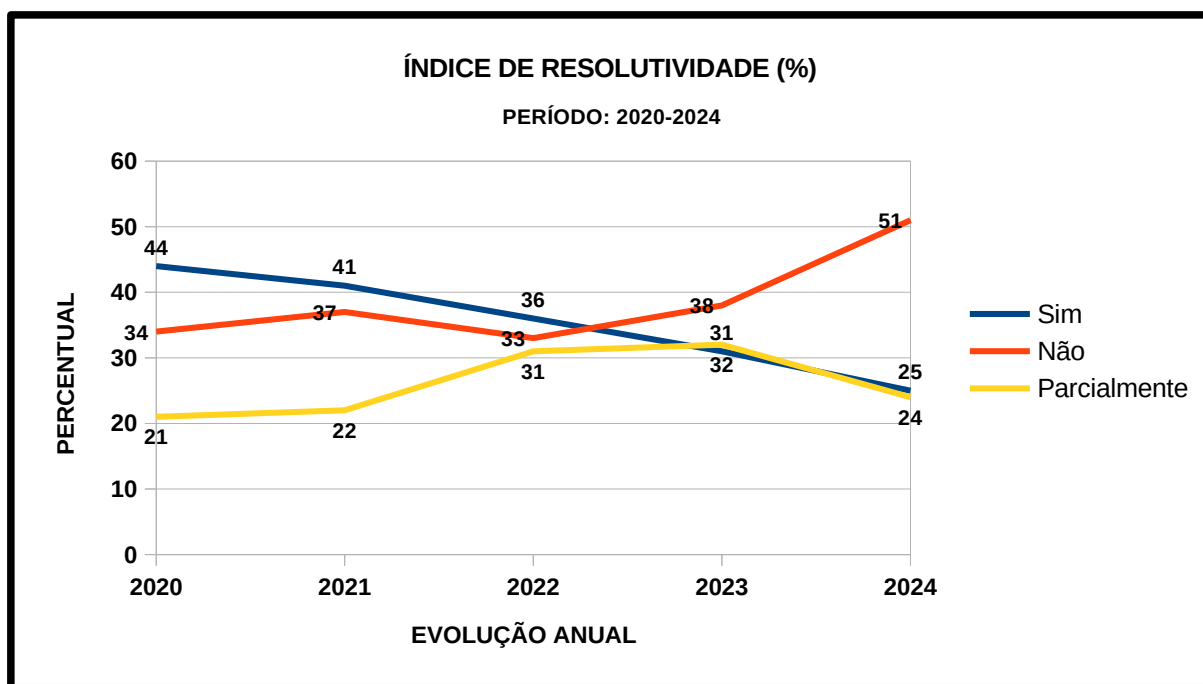
Fonte: CGE/ elaborado pela OuvPMCE

1.4 Nível de expectativa

	Avaliação					Variação (%)
	2020	2021	2022	2023	2024	2023-2024
E- Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,69	3,49	3,74	3,74	3,4	-9,09
F- Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,02	3,88	4,14	3,85	3,34	-13,24
Média	3,85	3,68	3,94	3,79	3,37	-11,08

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.