

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS – 2025

1.Introdução

O presente relatório visa apresentar a avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria e pelo Regimento de Polícia Montada(RPMONT) da Polícia Militar do Ceará.

2. Serviço de Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará

2.1 Avaliação da satisfação

	Avaliação					Variação(%) 2024-2025
	2021	2022	2023	2024	2025	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,78	4,23	3,84	3,35	3,77	+12,53
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,14	4,25	3,94	3,32	3,84	+15,66
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,32	4,42	4,21	3,66	4,13	+12,84
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,59	3,76	3,59	2,94	3,38	+14,96
Média	3,96	4,17	3,9	3,32	3,78	+13,85

Fonte: CGE/elaborado pela OuvPMCE.

2.2 Índice de Satisfação

	Avaliação				Variação(%) 2024/2025
	2022	2023	2024	2025	
Índice de satisfação	83,4	65	49	61	+24,49

2.3 Universal Amostral

	2021	2022	2023	2024	2025
Total de pesquisas respondidas	242	263	231	191	232
Total geral de manifestações finalizadas	2898	2621	2904	3639	4028
Representação da amostra(%)	8,35	10,03	7,95	5,25	5,75

2.4 Índice de Expectativa

	Avaliação					Variação (%) 2024-2025
	2021	2022	2023	2024	2025	
E- Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,49	3,74	3,74	3,4	3,41	0
F- Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,88	4,14	3,85	3,34	3,72	+11,38
Índice de Expectativa (%)	-	-	2,86	-1,76	9,09	+416

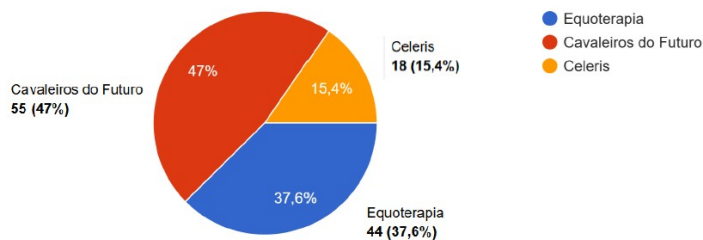
3. Serviços do Regimento de Polícia Montada (RPMONT)

AValiação DOS PROGRAMAS SOCIAIS DA CAVALARIA (RPMONT/PMCE).

Dados obtidos por meio de um formulário de pesquisa de satisfação aplicado aos beneficiários dos programas sociais: EQUOTERAPIA, CAVALEIROS DO FUTURO e CELERIS. A pesquisa foi realizada em março de 2025.

Em qual Programa Social você está inserido(a)?

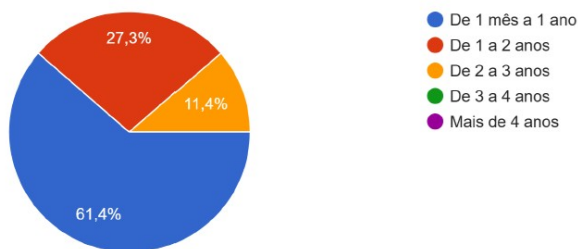
117 respostas



EQUOTERAPIA

Há quanto tempo você participa das atividades do Programa Equoterapia?

44 respostas

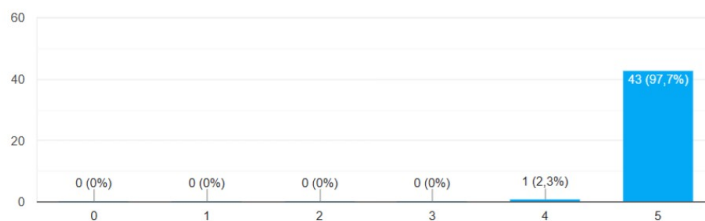


O quanto você gosta de fazer parte das atividades do Programa Equoterapia?

Escala de resposta:

- 0 - Não gosto nem um pouco
- 1 - Gosto muito pouco
- 2 - Gosto um pouco
- 3 - Gosto razoavelmente
- 4 - Gosto bastante
- 5 - Gosto muito

44 respostas

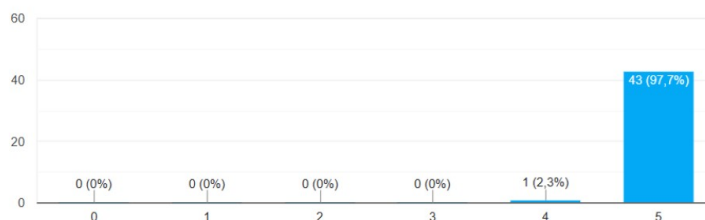


Dê uma nota de 0 a 5 para o atendimento dos instrutores e coordenadores do Programa Social Equoterapia.

Escala de resposta:

- 0 - Péssimo
- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Muito bom
- 5 - Excelente

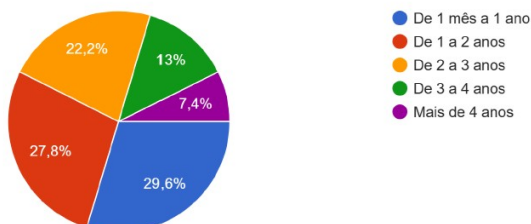
44 respostas



CAVALEIROS DO FUTURO

Há quanto tempo você participa das atividades do Programa Social Cavaleiros do Futuro?

54 respostas



Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará - OUVID

Av. Aguanambi, 2280 - Bairro de Fátima - Fortaleza/CE - CEP: 60.415-390

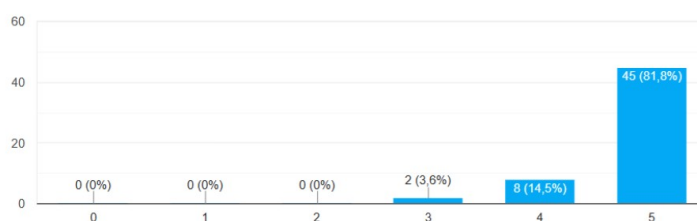
Contato: ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br

O quanto você gosta de fazer parte das atividades do Programa Social Cavaleiros do Futuro?

Escala de resposta:

- 0 - Não gosto nem um pouco
- 1 - Gosto muito pouco
- 2 - Gosto um pouco
- 3 - Gosto razoavelmente
- 4 - Gosto bastante
- 5 - Gosto muito

55 respostas

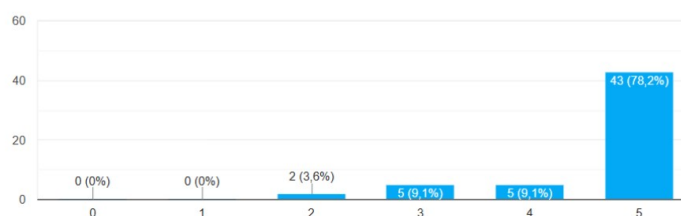


Dê uma nota de 0 a 5 para o atendimento dos instrutores e coordenadores do Programa Social Cavaleiros do Futuro.

Escala de resposta:

- 0 - Péssimo
- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Muito bom
- 5 - Excelente

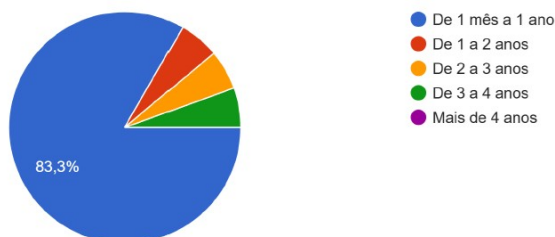
55 respostas



CELERIS

Há quanto tempo você participa das atividades do Programa Social Celeris?

18 respostas



Ouvidoria da Polícia Militar do Ceará - OUVID

Av. Aguanambi, 2280 - Bairro de Fátima - Fortaleza/CE - CEP: 60.415-390

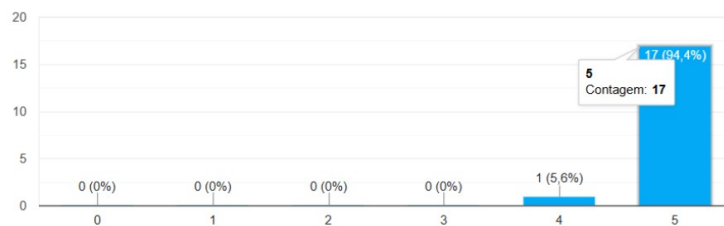
Contato: ouvidoria@policiamilitar.ce.gov.br

O quanto você gosta de fazer parte das atividades do Programa Social Celeris?

Escala de resposta:

- 0 - Não gosto nem um pouco
- 1 - Gosto muito pouco
- 2 - Gosto um pouco
- 3 - Gosto razoavelmente
- 4 - Gosto bastante
- 5 - Gosto muito

18 respostas

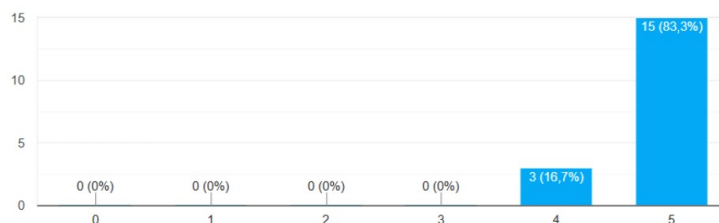


Dê uma nota de 0 a 5 para o atendimento dos instrutores e coordenadores do Programa Social Celeris.

Escala de resposta:

- 0 - Péssimo
- 1 - Ruim
- 2 - Regular
- 3 - Bom
- 4 - Muito bom
- 5 - Excelente

18 respostas



Adriano Vasconcelos Bastos- TenCel QOPM
Mat. nº 126.449-1-4
Ouvidor da Polícia Militar do Estado do Ceará