



POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ

GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUIDORIA



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

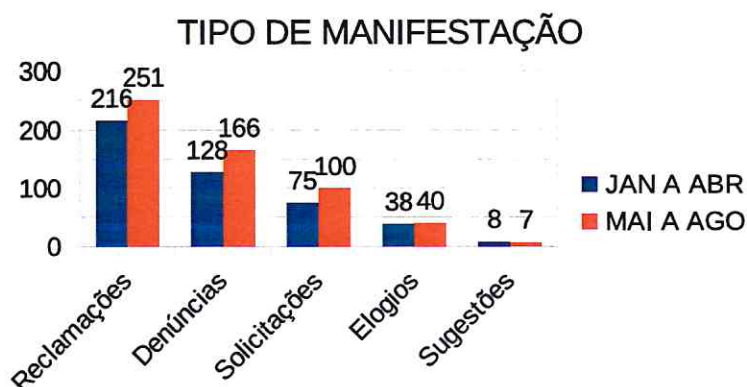
OFÍCIO CIRCULAR Nº 05/2021 – OPC

Fortaleza, 01 de setembro de 2021.

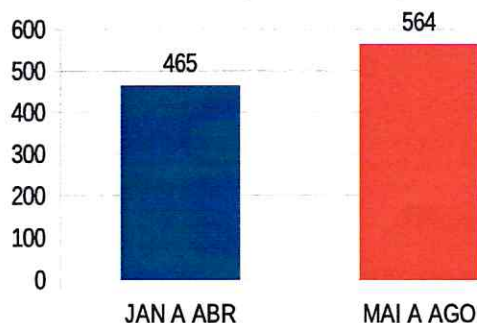
BOLETIM ESTATÍSTICO QUADRIMESTRAL DE OUIDORIA – MAIO A AGOSTO/2021

• **Ranking dos Tipos de manifestações**

Ordem	Tipo	Quantidade
1º	Reclamações	251
2º	Denúncias	166
3º	Solicitações	100
4º	Elogios	40
5º	Sugestões	07
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE MAI A AGO/2021		564



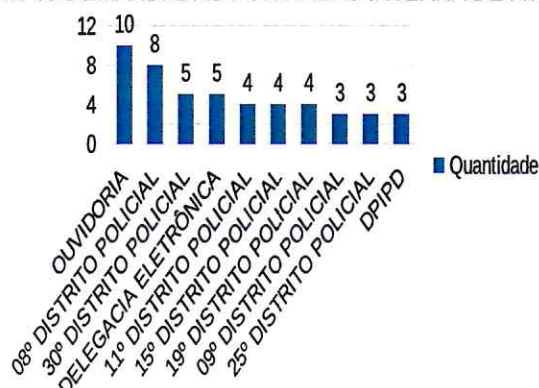
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR QUADRIMESTRE



• **Ranking das Unidades mais demandadas por área interna de atendimento**

Ordem	Unidades	Quantidade
1º	Ouidoria	10
2º	08º Distrito Policial	08
3º	30º Distrito Policial	05
4º	Delegacia Eletrônica	05
5º	11º Distrito Policial	04
6º	15º Distrito Policial	04
7º	19º Distrito Policial	04
8º	09º Distrito Policial	03
9º	25º Distrito Policial	03

UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR ÁREAS INTERNA DE ATENDIMENTO





POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO CEARÁ

GABINETE DO DELEGADO GERAL OUVIDORIA



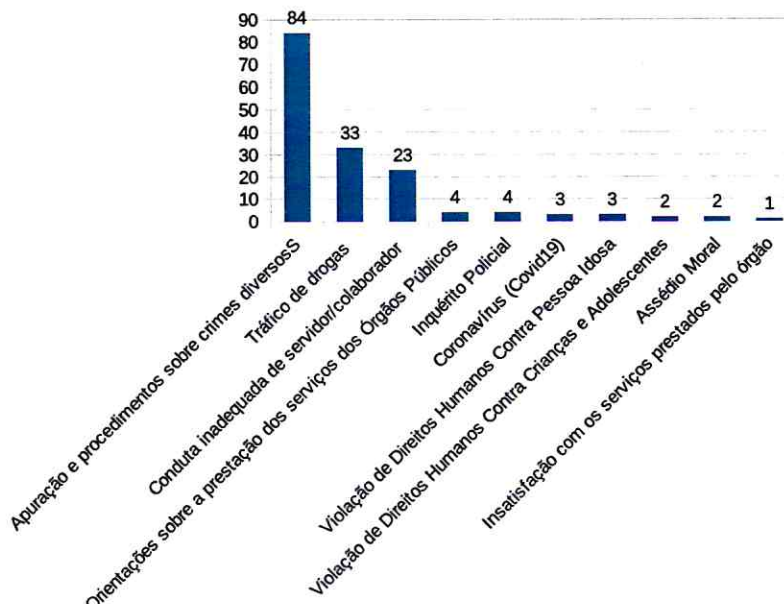
CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

10º	Delegacia de Proteção ao Idoso e a Pessoa com Deficiência	03
-----	---	----

• Ranking dos Assuntos mais demandados

Ordem	Assuntos	Quantidade
1º	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	84
2º	Tráfico de drogas	33
3º	Conduta inadequada de servidor/colaborador	23
4º	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	04
5º	Inquérito Policial	04
6º	Coronavírus (Covid19)	03
7º	Violação de Direitos Humanos Contra Pessoa Idosa	03
8º	Violação de Direitos Humanos Crianças e Adolescentes	02
9º	Assédio Moral	02
10º	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	01

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

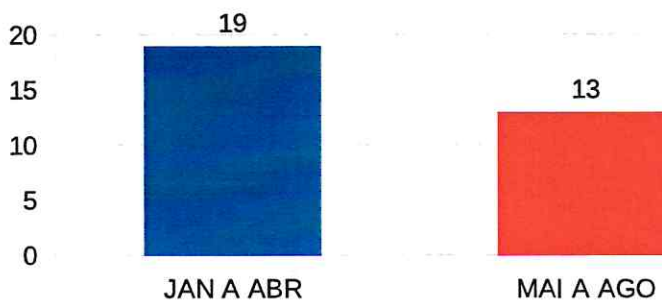


• Ranking do Subassuntos mais demandados por unidade

Assunto: Conduta inadequada de servidor/colaborador		TOTAL 13
Subassunto: DESÍDIA FUNCIONAL		
Ordem	Unidades	Quantidade
1º	02º Distrito Policial	01
2º	04º Distrito Policial	01
3º	09º Distrito Policial	01
4º	10º Distrito Policial	01
5º	13º Distrito Policial	01
6º	Delegacia de Acidente e Delitos de Trânsito	01
7º	Delegacia Metropolitana Cascavel	01
8º	Delegacia Metropolitana Caucaia	01
9º	Delegacia Municipal de Independência	01

Conduta inadequada de servidor/colaborador

DESÍDIA FUNCIONAL





POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO CEARÁ

GABINETE DO DELEGADO GERAL OUVIDORIA



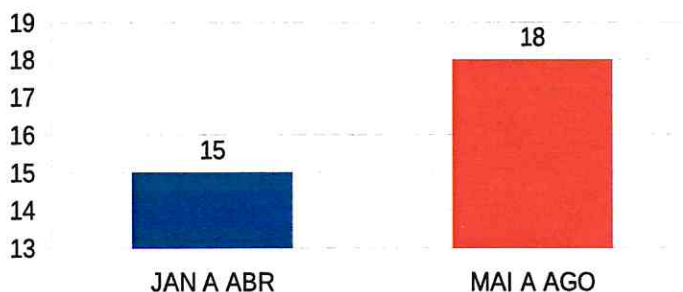
CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

10º	Delegacia Municipal de Itapajé	01
11º	Delegacia Municipal de Pentecoste	01
12º	Delegacia Regional de Ico	01
13º	Delegacia Regional de Juazeiro do Norte	01

Assunto: Conduta inadequada de servidor/colaborador		TOTAL 18
Subassunto: <u>TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO</u>		
Ordem	Unidades	Quantidade
1º	02º Distrito Policial	02
2º	15º Distrito Policial	02
3º	30º Distrito Policial	02
4º	03º Distrito Policial	01
5º	05º Distrito Policial	01
6º	08º Distrito Policial	01
7º	09º Distrito Policial	01
8º	11º Distrito Policial	01
9º	16º Distrito Policial	01
10º	18º Distrito Policial	01
11º	19º Distrito Policial	01
12º	31º Distrito Policial	01
13º	Delegacia da Criança e do Adolescente	01
14º	Delegacia de Defesa da Mulher de Fortaleza	01
15º	Delegacia Municipal de Itapajé	01

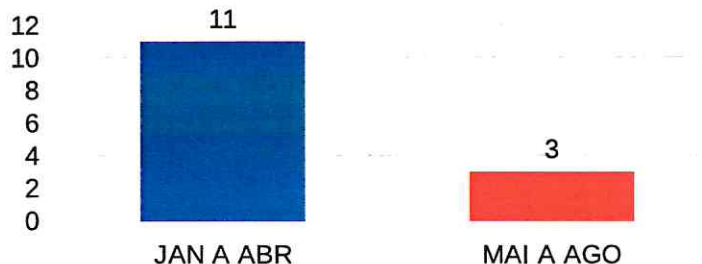
Conduta inadequada de servidor/colaborador

TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO



Conduta inadequada de servidor/colaborador

ABUSO DE AUTORIDADE



Assunto: Conduta inadequada de servidor/colaborador		TOTAL 03
Subassunto: <u>ABUSO DE AUTORIDADE</u>		
Ordem	Unidades	Quantidade
1º	04º Distrito Policial	01
2º	19º Distrito Policial	01
3º	31º Distrito Policial	01



POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO CEARÁ

GABINETE DO DELEGADO GERAL OUVIDORIA

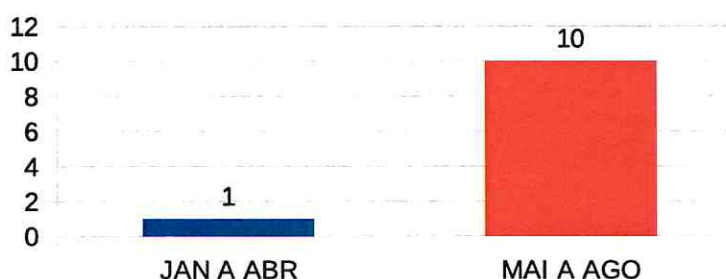


CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

Assunto: Conduta inadequada de servidor/colaborador		TOTAL 10
Subassunto: <u>NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO</u>		
Ordem	Unidades	Quantidade
1º	30º Distrito Policial	04
2º	Delegacia Metropolitana de Caucaia	01
3º	Delegacia Metropolitana de São Gonçalo do Amarante	01
4º	Delegacia Municipal de Itapajé	01
5º	Delegacia Regional de Camocim	01
6º	Delegacia Regional de Crato	01
7º	Delegacia Regional de Sobral	01

Conduta inadequada de servidor/colaborador

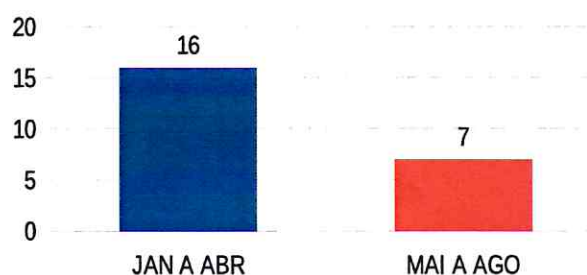
NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO



Assunto: Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão		TOTAL 07
Subassunto: <u>ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS</u>		
Ordem	Unidades	Quantidade
1º	05 º Distrito Policial	02
2º	Delegacia Regional de Iguatu	02
3º	Delegacia Municipal de Nova Russas	01
4º	Delegacia Regional de Itapipoca	01
5º	Delegacia regional de Jaguaribe	01

Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão

ATENDIMENTO INADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS



Assunto: Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão		TOTAL 14
Subassunto: <u>DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO</u>		
Ordem	Unidades	Quantidade
1º	05º Distrito Policial	03
2º	08º Distrito Policial	01
3º	13º Distrito Policial	01
4º	34º Distrito Policial	01

Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão

DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO





POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO CEARÁ

GABINETE DO DELEGADO GERAL OUVIDORIA



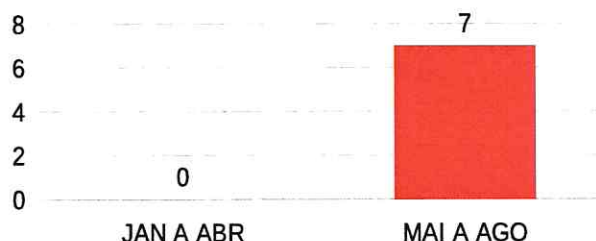
CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

5º	Delegacia Metropolitana de Maracanaú	01
6º	Delegacia Metropolitana de Pacajus	01
7º	Delegacia Municipal de Acopiara	01
8º	Delegacia Municipal de Pacujá	01
9º	Delegacia Municipal de viçosa do ceará	01
10º	Delegacia Municipal de são Luis do Curu	01
11º	Delegacia Regional de Brejo Santo	01
12º	Delegacia Regional de Tianguá	01

Assunto: Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão		TOTAL 07
Subassunto: MAU ATENDIMENTO		
Ordem	Unidades	Quantidade
1º	19º Distrito Policial	02
2º	30º Distrito Policial	02
3º	16º Distrito Policial	01
4º	34º Distrito Policial	01
5º	Delegacia de Defesa da Mulher de Fortaleza	01

Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão

MAU ATENDIMENTO



Assunto: Elogio ao servidor público/colaborador		TOTAL 40
Subassunto: SATISFAÇÃO		
Ordem	Unidades	Quantidade
1º	Ouvidoria	04
2º	04º Distrito Policial	03
3º	33º Distrito Policial	03
4º	Delegacia Regional de Itapipoca	02
5º	Delegacia de Proteção ao Meio Ambiente	02
6º	18º Distrito Policial	02
7º	27º Distrito Policial	02
8º	11º Distrito Policial	02
9º	05º Distrito Policial	02
10º	Departamento de Inteligência Policial	01
11º	Departamento de Homicídios e Proteção à	01

Elogio ao servidor público/colaborador

SATISFAÇÃO





POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO CEARÁ

GABINETE DO DELEGADO GERAL OUVIDORIA



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

	Pessoa	
12º	Delegacia Regional de Sobral	01
13º	Delegacia Regional Canindé	01
14º	Delegacia Regional aracati	01
15º	Delegacia Municipal são benedito	01
16º	Delegacia Municipal morada nova	01
17º	Delegacia Metropolitana de Caucaia	01
18º	Delegacia de Proteção ao Turista	01
19º	Delegacia de Defraudações e Falsificações	01
20º	Delegacia de Defesa da Mulher de Fortaleza	01
21º	Delegacia de Acidentes e Delitos de Trânsito	01
22º	35º Distrito Policial	01
23º	34º Distrito Policial	01
24º	19º Distrito Policial	01
25º	16º Distrito Policial	01
26º	07º Distrito Policial	01
27º	02º Distrito Policial	01

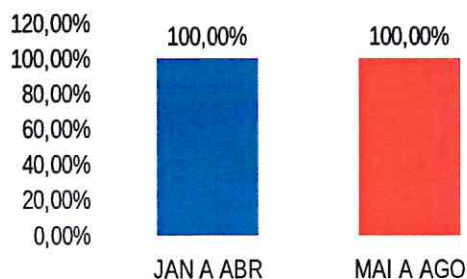
• Desempenho da Ouvidoria da Polícia Civil

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES	Descrição
Tempo médio de resposta	7 dias
Resolubilidade	100%
Avaliação do Cidadão (Nota máx. 5,00)	3,19
Índice de Satisfação	63,95%
Manifestações Positivas levantadas neste Boletim	40
Manifestações Negativas levantadas neste Boletim	72
Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente.	

Tempo médio de resposta em dias



Resolubilidade (manifestações respondidas no prazo)



Rua do Rosário, nº 199 – Centro, Fortaleza/Ce, CEP: 60.030-030 / Telefone: (85) 3161.1334 / 3161.1313
Site: www.policiacivil.ce.gov.br / E-mail: ouvidoria@policiacivil.ce.gov.br e acessoainformacao@policiacivil.ce.gov.br



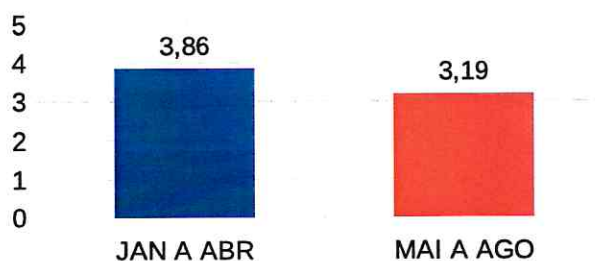
POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ

GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

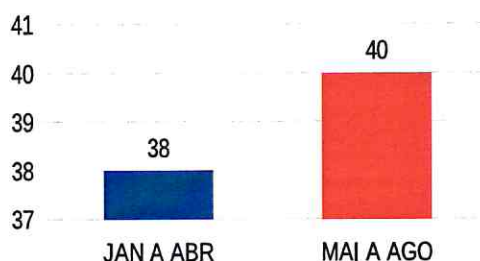
Avaliação do Cidadão (Nota máx. 5,00)



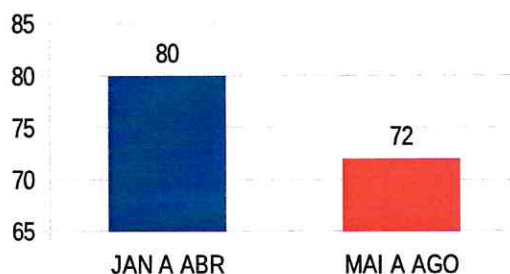
Índice de Satisfação da população



Manifestações Positivas levantadas neste Boletim



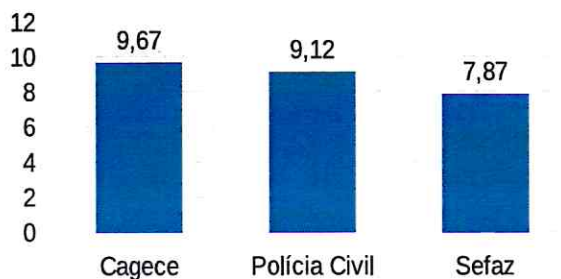
Manifestações Negativas levantadas neste Boletim



• **Ranking anual e atual das Ouvidorias em 2020**

Órgão/Entidade	Pontuação	Posição
Cagece	9,668	1º
Polícia Civil	9,122	2º
Sefaz	7,868	3º

Ranking anual e atual das Ouvidorias em 2020





POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ

GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUIDORIA

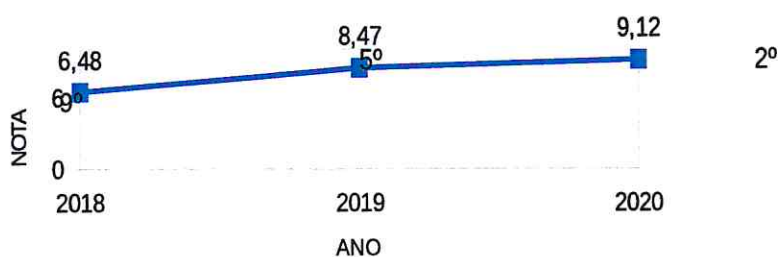


CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

• **Evolução da Ouvidoria da Polícia Civil**

Classificação

Órgão/Entidad e Pontuação	Ano	Órgão/Entidad e Pontuação	Posição
Polícia Civil	2020	9,122	2º
	2019	8,465	5º
	2018	6,478	9º



Atenciosamente,

Jerffison Pereira da Silva
Delegado de Polícia Civil
Ouvidor da Polícia Civil

Sérgio Pereira dos Santos
Delegado Geral de Polícia Civil