



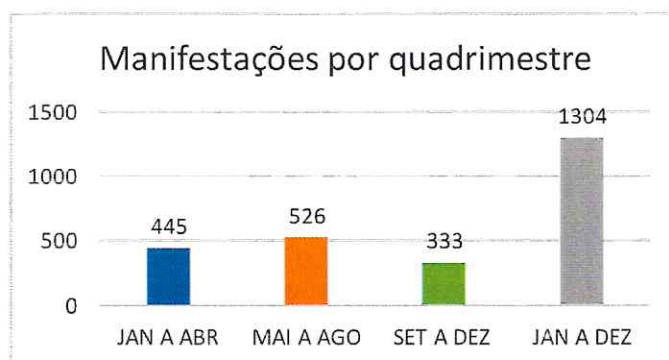
OFÍCIO CIRCULAR Nº 01/2022 – OPC

Fortaleza, 21 de janeiro de 2022.

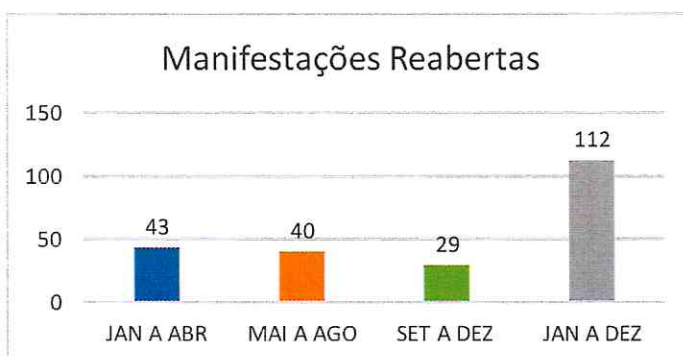
BOLETIM ESTATÍSTICO QUADRIMESTRAL DE OUVIDORIA
SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2021

• **Informações relevantes das manifestações**

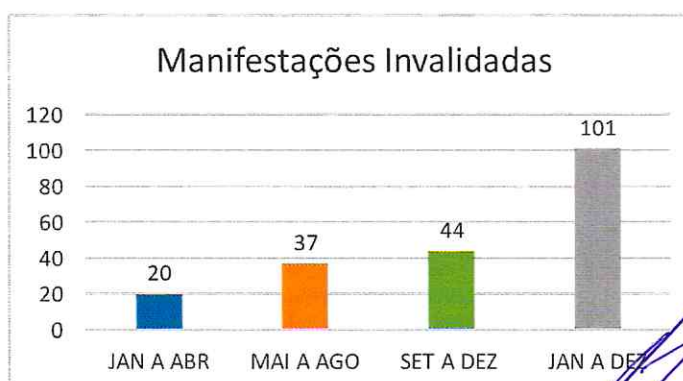
Manifestações por quadrimestre		
Período	Tipo	Quantidade
1º	Jan a Abr	445
2º	Mai a Ago	526
3º	Set a Dez	333
TOTAL		1304



Manifestações Reabertas		
Período	Tipo	Quantidade
1º	Jan a Abr	43
2º	Mai a Ago	40
3º	Set a Dez	29
TOTAL		112



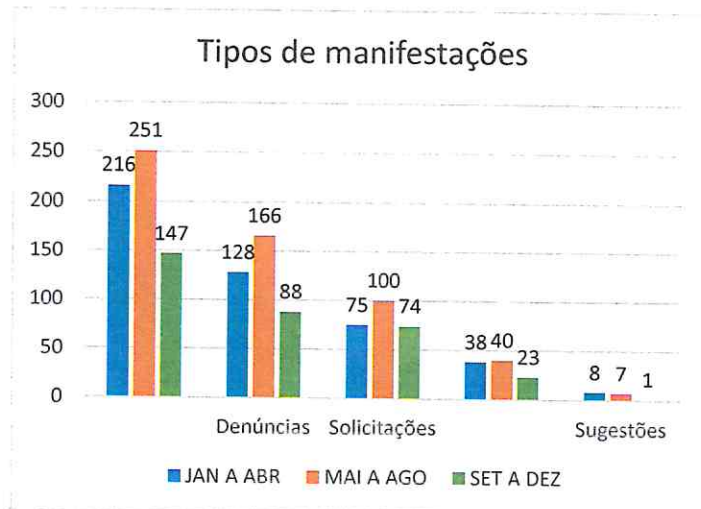
Manifestações Invalidadas		
Período	Tipo	Quantidade
1º	Jan a Abr	20
2º	Mai a Ago	37
3º	Set a Dez	44
TOTAL		101





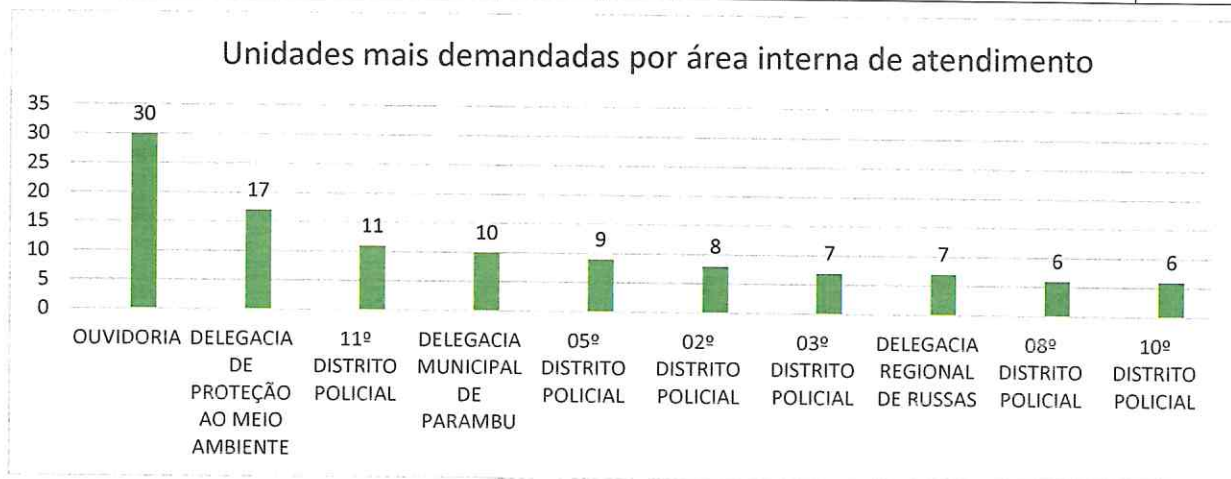
• **Ranking dos Tipos de manifestações**

Ordem	Tipo	Quantidade
1º	Reclamações	147
2º	Denúncias	88
3º	Solicitações	74
4º	Elogios	23
5º	Sugestões	01



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

Ordem	Descrição	Quant.	Ordem	Descrição	Quant.
1º	OUVIDORIA	30	6º	02º DISTRITO POLICIAL	08
2º	DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE	17	7º	03º DISTRITO POLICIAL	07
3º	11º DISTRITO POLICIAL	11	8º	DELEGACIA REGIONAL DE RUSSAS	07
4º	DELEGACIA MUNICIPAL DE PARAMBU	10	9º	08º DISTRITO POLICIAL	06
5º	05º DISTRITO POLICIAL	09	10º	10º DISTRITO POLICIAL	06

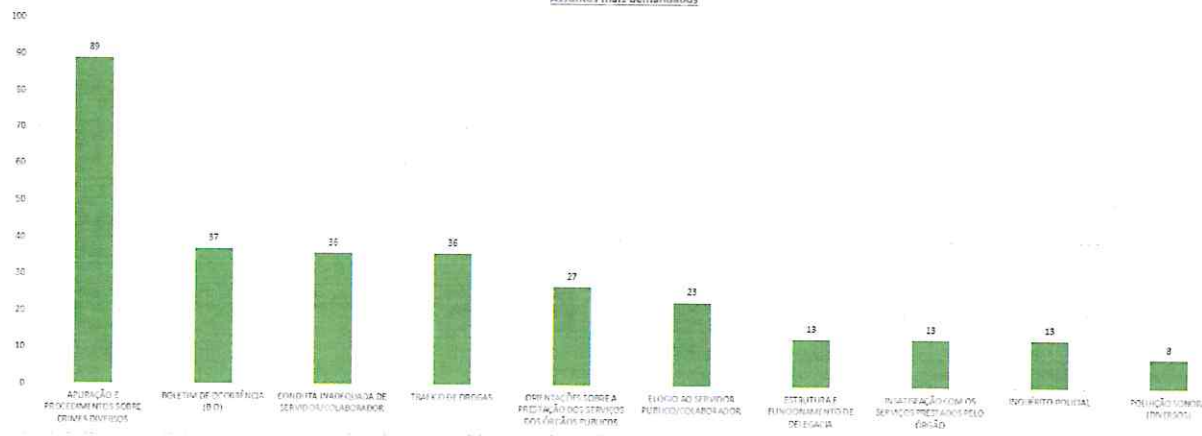




• **Ranking dos Assuntos mais demandados**

Ordem	Descrição	Quant.	Ordem	Descrição	Quant.
1º	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	89	6º	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	23
2º	BOLETIM DE OCORRÊNCIA (B.O)	37	7º	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE DELEGACIA	13
3º	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	36	8º	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	13
4º	TRÁFICO DE DROGAS	36	9º	INQUÉRITO POLICIAL	13
5º	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	27	10º	POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	08

Assuntos mais demandados



• **Ranking dos Sub-Assuntos mais demandados**

Ordem	Descrição	Quant.	Ordem	Descrição	Quant.
1º	OCORRÊNCIA DE TRÁFICO DE DROGAS	27	6º	INFORMAÇÕES SOBRE INQUÉRITO POLICIAL	12
2º	ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS POLICIAIS	21	7º	LOCALIZAÇÃO DE TRAFICANTES	09
3º	DEMORA NA ANÁLISE DO B.O.	18	8º	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	08
4º	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	18	9º	BOLETIM DE OCORRÊNCIA ELETRÔNICO (DEMORA NA ANÁLISE)	07
5º	AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS	12	10º	PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA EMISSÃO DO B.O.	07



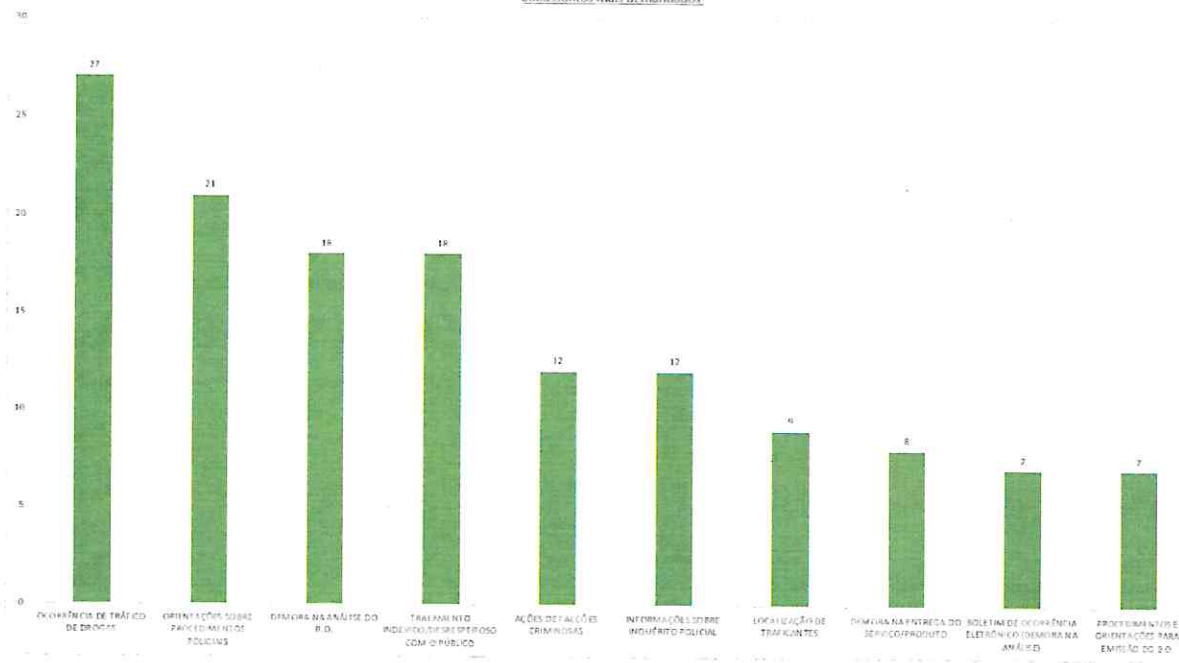
POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ

GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

Subassuntos mais demandados



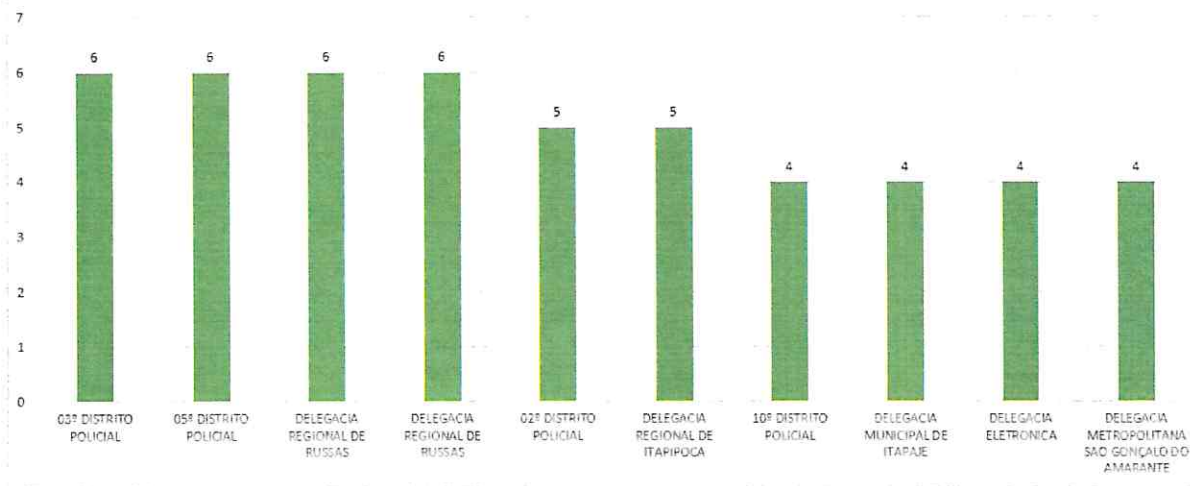
• **Ranking das Unidades mais reclamadas**

Ordem	Descrição	Quant.	Ordem	Descrição	Quant.
1º	03º DISTRITO POLICIAL	06	6º	DELEGACIA REGIONAL DE ITAPIPOCA	05
2º	05º DISTRITO POLICIAL	06	7º	10º DISTRITO POLICIAL	04
3º	DELEGACIA REGIONAL DE RUSSAS	06	8º	DELEGACIA MUNICIPAL DE ITAPAJE	04
4º	DELEGACIA REGIONAL DE RUSSAS	06	9º	DELEGACIA ELETRONICA	04
5º	02º DISTRITO POLICIAL	05	10º	DELEGACIA METROPOLITANA SAO GONÇALO DO AMARANTE	04



**GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA**

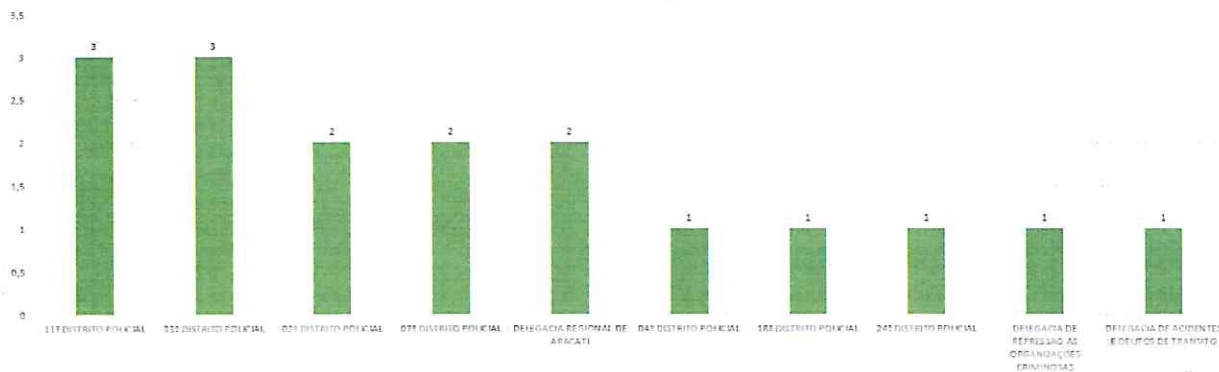
Unidades mais reclamadas



Ranking das Unidades mais elogiadas

Ordem	Descrição	Quant.	Ordem	Descrição	Quant.
1º	11º DISTRITO POLICIAL	03	6º	04º DISTRITO POLICIAL	01
2º	33º DISTRITO POLICIAL	03	7º	18º DISTRITO POLICIAL	01
3º	02º DISTRITO POLICIAL	02	8º	24º DISTRITO POLICIAL	01
4º	07º DISTRITO POLICIAL	02	9º	DELEGACIA DE REPRESSAO AS ORGANIZACOES CRIMINOSAS	01
5º	DELEGACIA REGIONAL DE	02	10º	DELEGACIA DE ACIDENTES E DELITOS DE TRÂNSITO	01

Unidades mais elogiadas

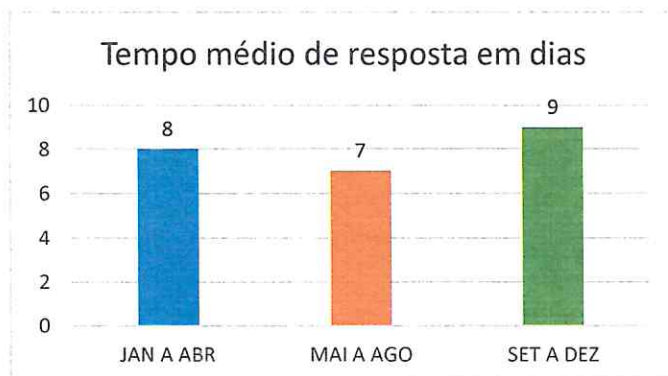


[Handwritten signature]

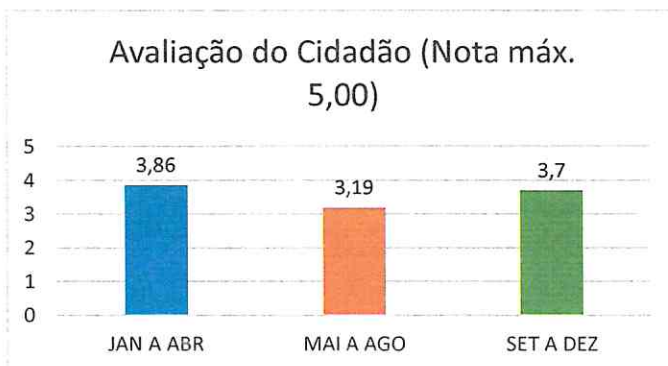


• **Desempenho da Ouvidoria da Polícia Civil**

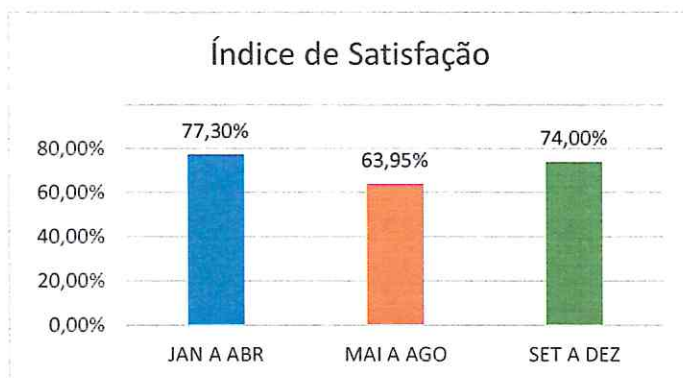
Tempo Médio de resposta por quadrimestre		
Período	Tipo	Quantidade
1º	Jan a Abr	8 dias
2º	Mai a Ago	7 dias
3º	Set a Dez	9 dias



Avaliação do cidadão por quadrimestre		
Período	Tipo	Quantidade
1º	Jan a Abr	3,86
2º	Mai a Ago	3,19
3º	Set a Dez	3,70



Índice de Satisfação por quadrimestre		
Período	Tipo	Quantidade
1º	Jan a Abr	77,3%
2º	Mai a Ago	63,9%
3º	Set a Dez	74,0%

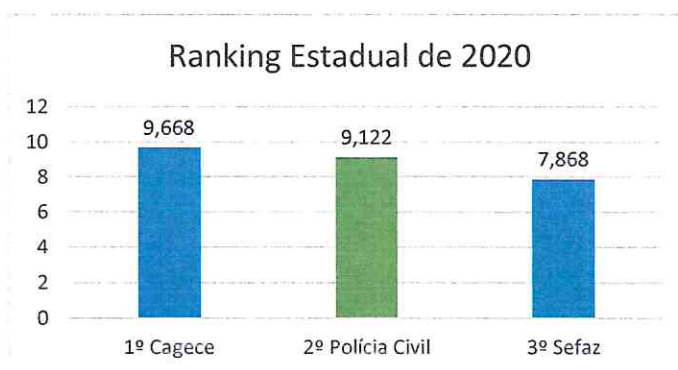




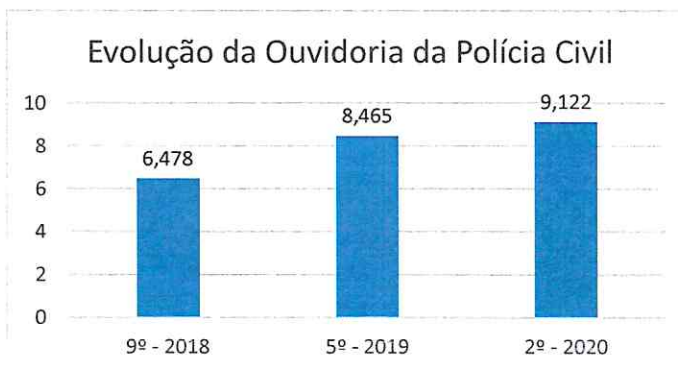
Índice de Resolubilidade por quadrimestre		
Período	Tipo	Quantidade
1º	Jan a Abr	100%
2º	Mai a Ago	100%
3º	Set a Dez	99,7%



Ranking Estadual (CGE) 2020		
Órgão	Nota	Posição
Cagece	9,668	1º
Polícia Civil	9,122	2º
Sefaz	7,868	3º



Evolução da Ouvidoria da Polícia Civil no Ranking Estadual		
Ano	Nota	Posição
2020	9,122	2º
2019	8,465	5º
2018	6,478	9º



Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente.

Atenciosamente,


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


Sérgio Pereira dos Santos
Delegado Geral de Polícia Civil