



OFÍCIO CIRCULAR Nº 02/2022 – OPC

Fortaleza, 02 de maio de 2022.

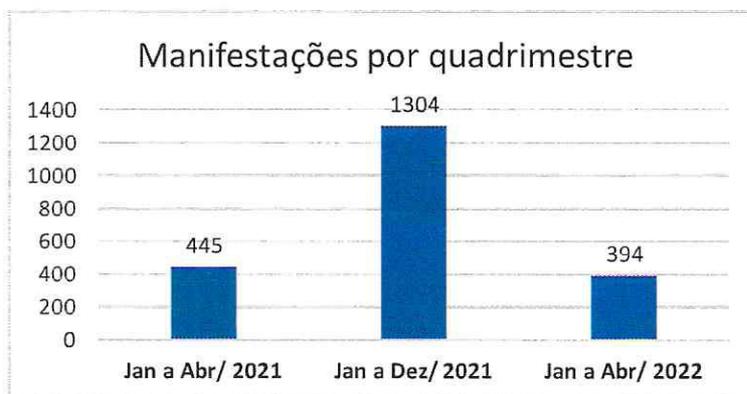
RELATÓRIO ESTATÍSTICO QUADRIMESTRAL DE OUVIDORIA - PCCE

Janeiro a Abril de 2022

1. Informações relevantes das manifestações do quadrimestre – Jan a abr de 2022

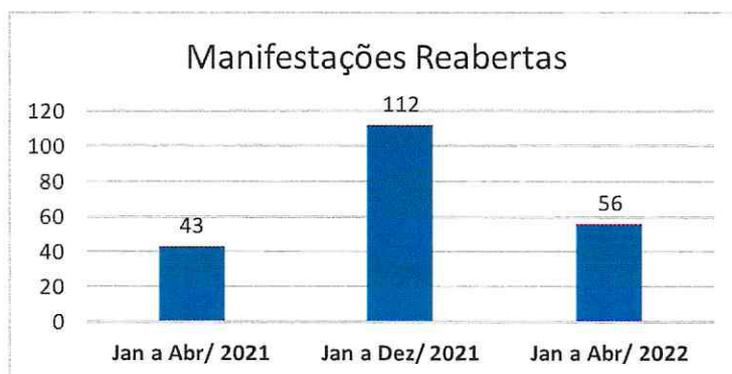
1.1 Manifestações por quadrimestre

Manifestações por quadrimestre	
Período	Quantidade
Jan a Abr/ 2021	445
Mai a Ago/ 2021	526
Set a Dez/ 2021	333
Jan a Dez/ 2021	1304
Jan a Abr/ 2022	394



1.2 Manifestações Reabertas

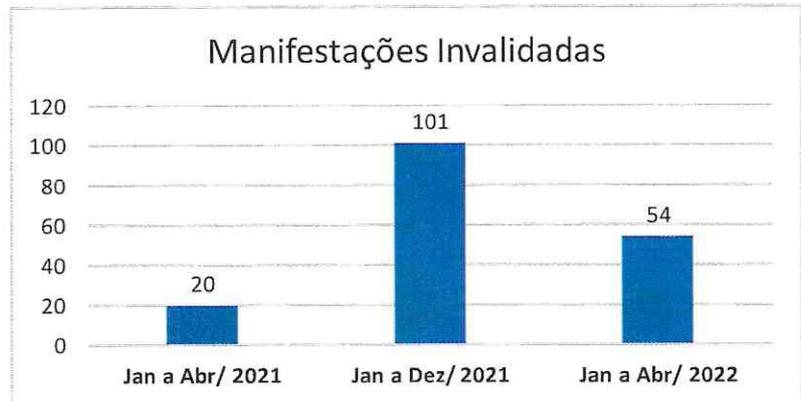
Manifestações Reabertas	
Período	Quantidade
Jan a Abr/ 2021	43
Mai a Ago/ 2021	40
Set a Dez/ 2021	29
Jan a Dez/ 2021	112
Jan a Abr/ 2022	56





1.3 Manifestações Invalidadas

Manifestações Invalidadas	
Período	Quantidade
Jan a Abr/ 2021	20
Mai a Ago/ 2021	37
Set a Dez/ 2021	44
Jan a Dez/ 2021	101
Jan a Abr/ 2022	54



A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE classifica suas sessenta e uma ouvidorias setoriais conforme o número de manifestações recebidas, por cada uma durante o ano, estando as referidas ouvidorias distribuídas entre os tipos de 1 a 4.

A Ouvidoria da Polícia Civil por receber mais de 1000 manifestações por ano ficou classificada como de tipologia 4, sendo está a classificação das ouvidorias setoriais que recebem o maior de manifestações por ano.

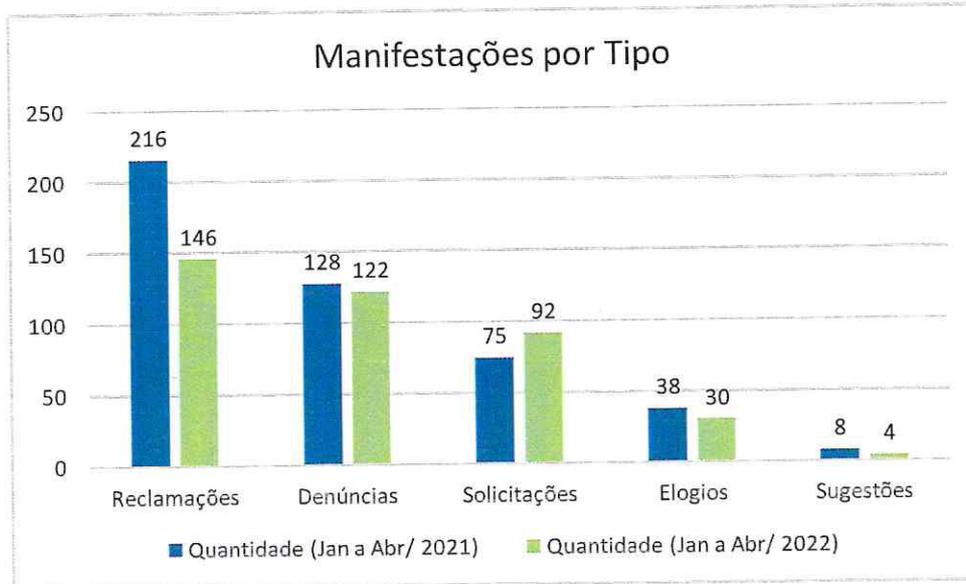
Observa-se que no ano de 2021 a Ouvidoria da Polícia Civil respondeu 1304 manifestações, foram reabertas 112 e invalidadas 101.

2. Ranking dos Tipos de manifestações

Tipo Manifestações	Quantidade (Jan a Abr/ 2021)	Quantidade (Mai a Ago/ 2021)	Quantidade (Set a Dez/ 2021)	Quantidade (Jan a Abr/ 2022)
Reclamações	216	251	147	146
Denúncias	128	166	88	122
Solicitações	75	100	74	92
Elogios	38	40	23	30
Sugestões	08	07	01	04



**GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA**



As manifestações são classificadas pela CGE em cinco tipos, denominadas de Reclamações, Denúncias, Solicitações, Elogios e Sugestões.

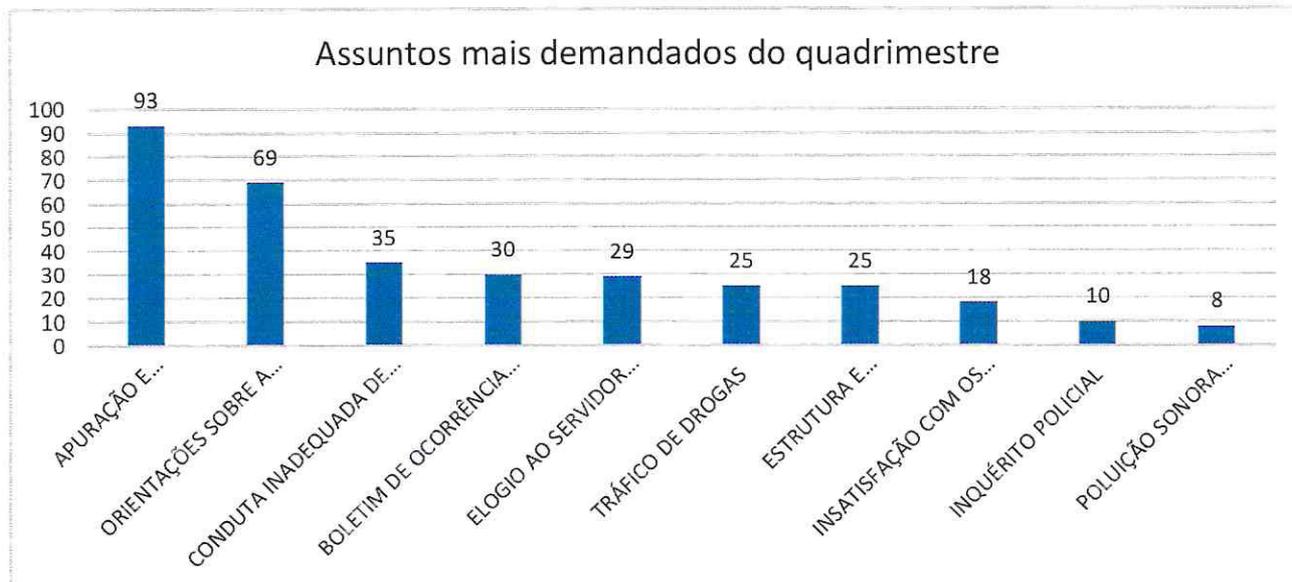
Como se observa a maior demanda são as reclamações seguidas de denúncias, solicitações, elogios e sugestões.

3. Ranking dos Assuntos mais demandados do quadrimestre – Jan a Abr de 2022

Assuntos mais demandados do quadrimestre		
Posição	Unidades	Quantidade
1º	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	93
2º	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	69
3º	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	35
4º	BOLETIM DE OCORRÊNCIA (B.O)	30
5º	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	29
6º	TRÁFICO DE DROGAS	25
7º	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE DELEGACIA	25
8º	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	18
9º	INQUÉRITO POLICIAL	10
10º	POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	08



GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUIDORIA



Observação: A sequência da relação com mais informações de 2021, constam no Relatório de Gestão de Anual de Ouvidoria de 2021, devidamente publicado na página da Ouvidoria no site da Polícia Civil.

3.1 Ranking dos Assuntos mais demandados por quadrimestres anteriores em 1º lugar

Período	Unidade	Quant.
Jan a Abr/ 2021	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	134
Mai a Ago/ 2021	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	84
Set a Dez/ 2021	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	89

3.2 Ranking dos Assuntos mais demandados de 2021

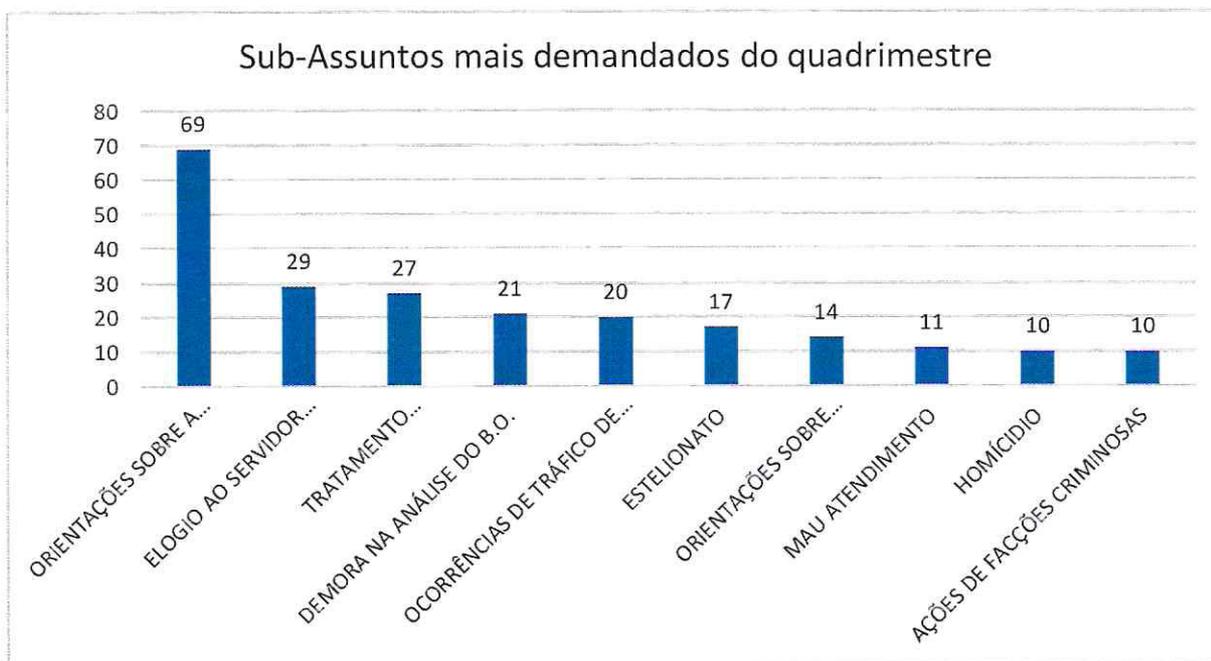
Posição	Unidade	Quant.
1º	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	362
2º	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	165
3º	BOLETIM DE OCORRÊNCIA (B.O)	129



GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA

4. Ranking dos Sub-Assuntos mais demandados do quadrimestre – Jan a abril de 2022

Sub-Assuntos mais demandados do quadrimestre		
Posição	Unidades	Quantidade
1º	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	69
2º	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	29
3º	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	27
4º	DEMORA NA ANÁLISE DO B.O.	21
5º	OCORRÊNCIAS DE TRÁFICO DE DROGAS	20
6º	ESTELIONATO	17
7º	ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS POLICIAIS	14
8º	MAU ATENDIMENTO	11
9º	HOMICÍDIO	10
10º	AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS	10



4.1 Ranking dos Sub-Assuntos mais demandados por quadrimestres anteriores em 1º lugar

Período	Unidade	Quant.
Jan a Abr/ 2021	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	134
Mai a Ago/ 2021	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	84
Set a Dez/ 2021	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	89

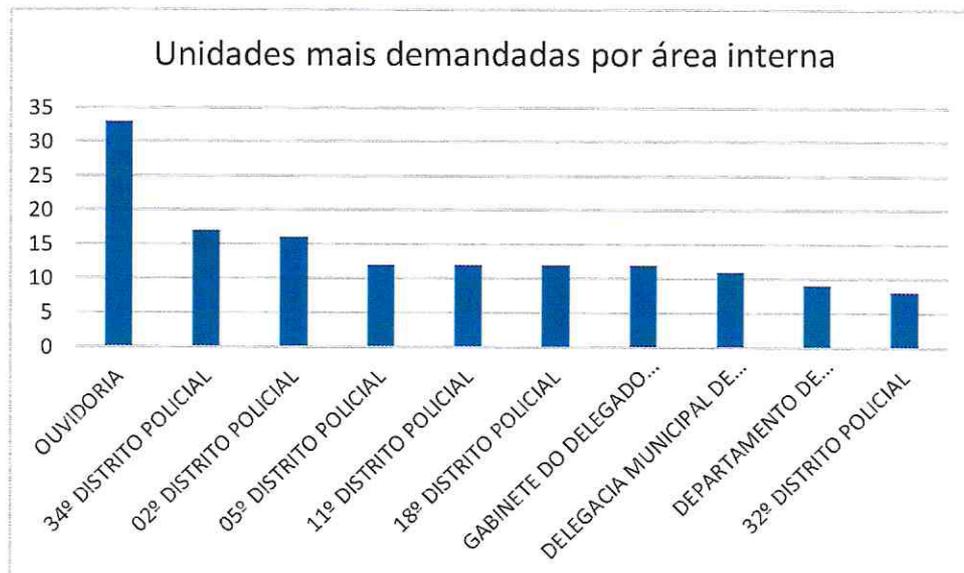


4.2 Ranking dos Sub-Assuntos mais demandados de 2021

Posição	Unidade	Quant.
1º	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	98
2º	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	89
3º	AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS	49

5. Ranking das Unidades mais demandadas por área interna de atendimento do quadrimestre – Jan a Abr de 2022

Unidades mais demandadas por área interna do quadrimestre		
Posição	Unidades	Quantidade
1º	OUVIDORIA	33
2º	34º DISTRITO POLICIAL	17
3º	02º DISTRITO POLICIAL	16
4º	05º DISTRITO POLICIAL	12
5º	11º DISTRITO POLICIAL	12
6º	18º DISTRITO POLICIAL	12
7º	GABINETE DO DELEGADO GERAL ASSESSORIA ADMINISTRATIVA	12
8º	DELEGACIA MUNICIPAL DE BEBERIBE	11
9º	DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS - UNIRS	09
10º	32º DISTRITO POLICIAL	08



[Handwritten signature]



**GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA**

5.1 Ranking das Unidades mais demandadas por quadrimestres anteriores no 1º e 2º lugar

Período	Unidade	Quant.	Unidade	Quant
Jan a Abr/ 2021	OUVIDORIA	51	11º DISTRITO POLICIAL	35
Mai a Ago/ 2021	OUVIDORIA	10	08º DISTRITO POLICIAL	08
Set a Dez/ 2021	OUVIDORIA	30	DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE - DPMA	17

5.2 Ranking das Unidades mais demandadas por área interna de atendimento de 2021

Posição	Unidade	Quant.
1º	OUVIDORIA	137
2º	11º DISTRITO POLICIAL	62
3º	08º DISTRITO POLICIAL	31

A Ouvidoria da Polícia Civil aparece como a mais demandada, pois é a equipe de ouvidoria que faz a triagem das manifestações para encaminhamento às áreas da Polícia Civil para providências e, muitas vezes, o assunto questionado é de domínio da equipe que encaminha diretamente a resposta aos manifestantes.

6. Ranking das Unidades mais reclamadas do quadrimestre – Jan a Abr de 2022

Assuntos e Sub-assuntos das Reclamações

- CONDUITA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR
- INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO
- ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE DELEGACIA
- TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO
- MAU ATENDIMENTO
- DEMORA NA ANÁLISE DO BOLETIM DE OCORRÊNCIA
- INOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA

Unidades mais reclamadas do quadrimestre		Quantidade
Posição	Unidades	
1º	02º DISTRITO POLICIAL	11
2º	05º DISTRITO POLICIAL	8
3º	34º DISTRITO POLICIAL	7
4º	DELEGACIA MUNICIPAL DE BEBERIBE	7
5º	13º DISTRITO POLICIAL	5
6º	DELEGACIA DEFESA DA MULHER DE FORTALEZA	4
7º	DELEGACIA ELETRÔNICA	4
8º	DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS - UNCODE	4



GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUIDORIA

9º	11º DISTRITO POLICIAL	4
10º	26º DISTRITO POLICIAL	4



6.1 Ranking das Unidades mais reclamadas por quadrimestres anteriores no 1º e 2º lugar

Período	Unidade	Quant.	Unidade	Quant.
Jan a Abr/ 2021	11º DISTRITO POLICIAL	22	DELEGACIA DE DEFESA DA MULHER DE FORTALEZA	08
Mai a Ago/ 2021	DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS - UNCODE	10	DELEGACIA ELETRÔNICA	09
Set a Dez/ 2021	03º DISTRITO POLICIAL	06	05º DISTRITO POLICIAL	06

6.2 Ranking das Unidades mais reclamadas de 2021

Ordem	Unidade	Quant.
1º	11º DISTRITO POLICIAL	32
2º	DELEGACIA ELETRÔNICA	20
3º	05º DISTRITO POLICIAL	17

Fundamental essa informação para subsidiar a Gestão Superior da Polícia Civil para fazer um trabalho de qualificação dos servidores no que diz respeito ao atendimento ao público.

[Handwritten signature]



7. Ranking das Unidades mais elogiadas do quadrimestre – Jan a Abr de 2022

Unidades mais elogiadas do quadrimestre		
Posição	Descrição	Quant.
1º	GABINETE DO DELEGADO GERAL_ ASSESSORIA ADMINISTRATIVA	04
2º	01º DISTRITO POLICIAL	04
3º	24º DISTRITO POLICIAL	04
4º	07º DISTRITO POLICIAL	02
5º	DELEGACIA METROPOLITANA MARACANAU	02
6º	DELEGACIA REGIONAL DE QUIXADA	02
7º	DHPP 9ª DELEGACIA	02
8º	11º DISTRITO POLICIAL	01
9º	DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE	01
10º	DELEGACIA REGIONAL DE ARACATI	01



7.1 Ranking das Unidades mais elogiadas por quadrimestres anteriores no 1º e 2º lugar

Período	Unidade	Quant.	Unidade	Quant.
Jan a Abr/ 2021	11º DISTRITO POLICIAL	04	DELEGACIA REGIONAL DE ACARAU	04
Mai a Ago/ 2021	04º DISTRITO POLICIAL	03	33º DISTRITO POLICIAL	03
Set a Dez/ 2021	11º DISTRITO POLICIAL	03	33º DISTRITO POLICIAL	03

[Handwritten signature]



7.2 Ranking das Unidades mais elogiadas de 2021

Ordem	Unidade	Quant.
1º	11º DISTRITO POLICIAL	09
2º	33º DISTRITO POLICIAL	06
3º	04º DISTRITO POLICIAL	05

Os servidores da Polícia Civil têm recebido elogios pelos serviços prestados à população e as tabelas acima mostram as Unidades mais contempladas.

8. Desempenho da Ouvidoria da Polícia Civil

8.1 Tempo Médio de resposta por quadrimestre

Tempo Médio de resposta por quadrimestre	
Período	Quantidade
Jan a Abr/ 2021	8 dias
Mai a Ago/ 2021	7 dias
Set a Dez/ 2021	9 dias
Jan a Dez/ 2021	8 dias
Jan a Abr/ 2022	6 dias



Observava-se que o tempo médio de resposta das manifestações têm sido bastante positivos, considerando que o prazo máximo é de 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias. No primeiro quadrimestre do ano em curso já tivemos avanço reduzindo o prazo médio para 6 dias.

Vale ressaltar que a resposta tempestiva e de conteúdo qualificado, trás satisfação ao cidadão e eleva a credibilidade da Instituição.



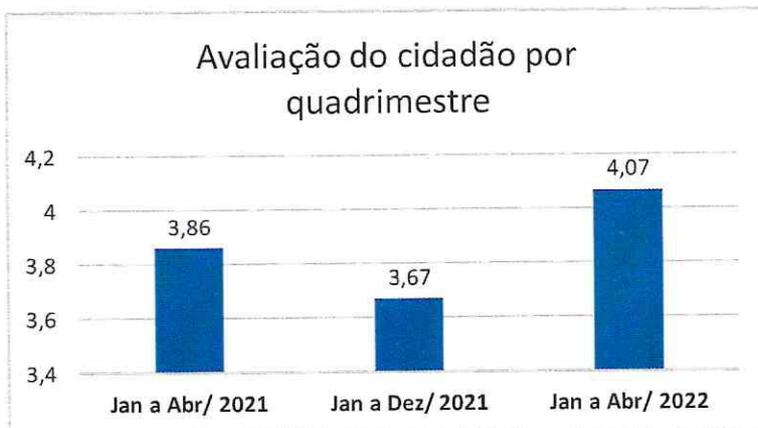
8.2 Pesquisas respondidas

Pesquisa respondidas		
Período	Quantidade Manifestações	Quantidade Pesquisas
Jan a Abr/ 2021	445	38
Mai a Ago/ 2021	526	32
Set a Dez/ 2021	333	30
Jan a Dez/ 2021	1304	95
Jan a Abr/ 2022	394	25



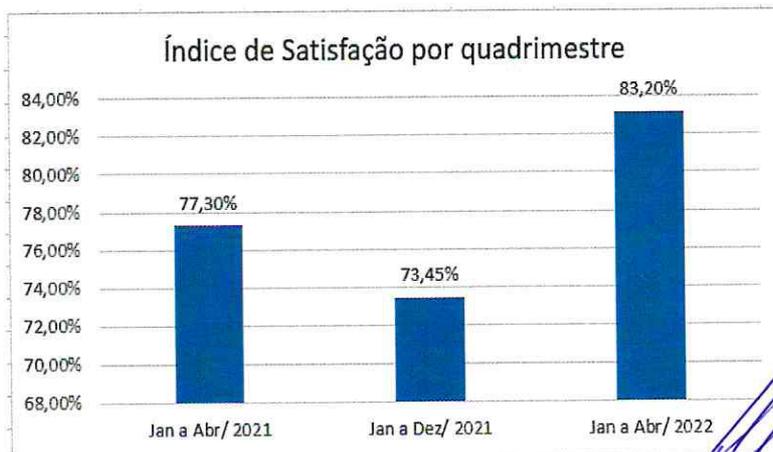
8.3 Avaliação do cidadão por quadrimestre

Avaliação do cidadão por quadrimestre	
Período	Quantidade
Jan a Abr/ 2021	3,86
Mai a Ago/ 2021	3,19
Set a Dez/ 2021	3,70
Jan a Dez/ 2021	3,67
Jan a Abr/ 2022	4,07



8.4 Índice de Satisfação por quadrimestre

Índice de Satisfação por quadrimestre	
Período	Quantidade
Jan a Abr/ 2021	77,3%
Mai a Ago/ 2021	63,9%
Set a Dez/ 2021	74,0%
Jan a Dez/ 2021	73,45%
Jan a Abr/ 2022	83,2%



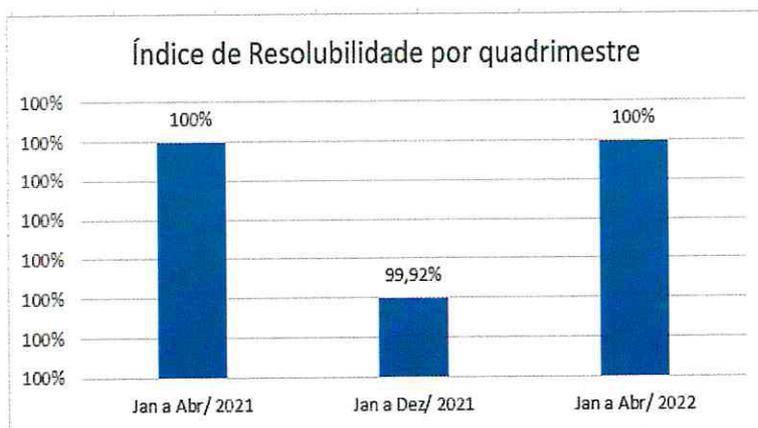


GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA

Apesar da pequena quantidade de pesquisas respondidas pela população, em relação ao total de manifestações recebidas, é possível medir o índice de satisfação do cidadão com os serviços prestados pela Ouvidoria/ Polícia Civil. Nota-se também que nesse primeiro quadrimestre de 2022 houve uma pequena melhora do índice chegando a 83,2%.

8.5 Índice de Resolubilidade por quadrimestre

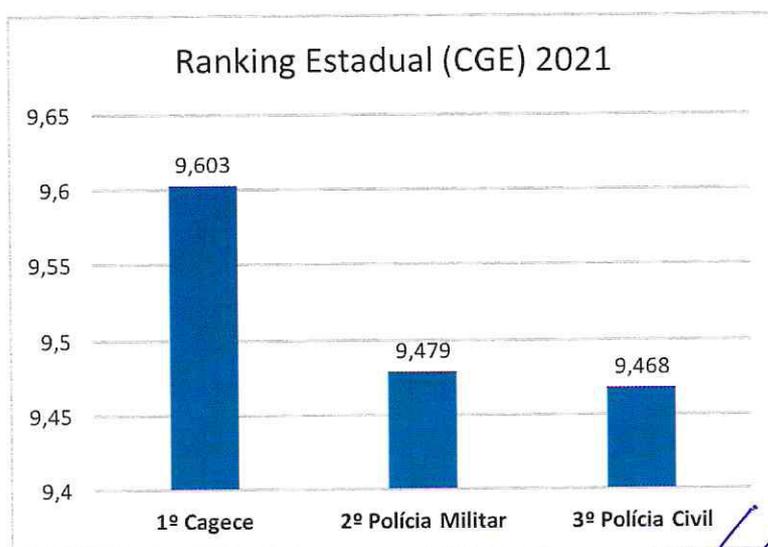
Índice de Resolubilidade por quadrimestre	
Período	Quantidade
Jan a Abr/ 2021	100%
Mai a Ago/ 2021	100%
Set a Dez/ 2021	99,7%
Jan a Dez/ 2021	99,92%
Jan a Abr/ 2022	100%



Observa-se que o índice de resolubilidade da Ouvidoria da Polícia Civil está sempre em torno de 100 %.

8.6 Ranking Estadual (CGE)

Ranking Estadual (CGE) 2021		
Posição	Órgão	Nota
1º	Cagece	9,603
2º	Polícia Militar	9,479
3º	Polícia Civil	9,468



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



8.7 Evolução da Ouvidoria da Polícia Civil no Ranking Estadual

Evolução da Ouvidoria da Polícia Civil no Ranking Estadual		
Ano	Nota	Posição
2021	9,468	3º
2020	9,122	2º
2019	8,465	5º
2018	6,478	9º



A Ouvidoria da Polícia Civil tem avançado no ranking das Ouvidorias tipo 4 da CGE. Em 2020 atingiu o segundo lugar no ranking, com a nota 9,122. Em 2021, a Ouvidoria Setorial da Polícia Civil obteve a nota 9,468, superior a nota obtida no ano anterior ficando em terceiro lugar.

Fonte: Dados extraídos da Plataforma Ceará Transparente.

8.8 Critérios do Ranking Estadual (CGE)



Resolubilidade	Boas Práticas	Satisfação Cidadão	Relatório de Ouvidoria	Participação em Reuniões	Identificação Visual e Divulgação dos Contatos
Pontuação/Peso 0 a 1 x 2,5	Pontuação/Peso 0 a 1 x 2,0	Pontuação/Peso 0 a 1 x 2,0	Pontuação/Peso 0 a 1 x 1,5	Pontuação/Peso 0 a 1 x 1,0	Pontuação/Peso 0 a 1 x 1,0



**GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA**

ÓRGÃOS CONCORRENTES DE TIPOLOGIA 4	
1	CAGECE (Companhia de Água e Esgoto do Ceará)
2	CASA CIVIL
3	CEARAPREV (Fundação de Previdência Social)
4	CGD (Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública)
5	DETRAN (Departamento Estadual de Trânsito)
6	PCCE (Polícia Civil)
7	PMCE (Polícia Militar)
8	SAP (Secretaria da Administração Penitenciária)
9	SEDUC (Secretaria de Educação)
10	SEFAZ (Secretaria da Fazenda)
11	SESA (Secretaria da Saúde)
12	SPS (Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos)
13	SSPDS (Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social)

8.9 Principais atividades acompanhadas pela Ouvidoria da Polícia Civil

8.9.1 Sistemas utilizados





8.9.2 Confecção de Relatórios de Gestão anuais e trimestrais



RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



8.9.3 Boas práticas – Criação da página de Ouvidoria no site da Polícia Civil

Segue link para acesso a página de Ouvidoria no site da Polícia Civil, a qual consta diversas informações importantes para orientação do cidadão de forma virtual e prática, link <https://www.policiacivil.ce.gov.br/ouvidoria/>.



GABINETE DO DELEGADO GERAL OUIDORIA

COVID-19: Clique e saiba mais aqui

PORTAL DO GOVERNO | CASA CIVIL | MAIS SITES

PCCE SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Do que você precisa?

OUIDORIA ESTADUAL | CEARÁ TRANSPARENTE | ACESSO À INFORMAÇÃO

IMPRENSA | INSTITUCIONAL | SISTEMAS | SERVIÇOS

ÚLTIMAS NOTÍCIAS



PC-CE
Polícia Civil do Ceará localiza no Rio de Janeiro suspeitos de extorquir comerciantes do Norte e Nordeste do país

PC-CE
PC-CE prende quarto suspeito de tentativa de latrocínio contra sargento da reserva da PMCE

PC-CE
Polícia Civil prende homem em posse de cerca de dez quilos de entorpecentes e arma

PC-CE
Suspeito de estupro de vulnerável contra adolescente é preso pela PC-CE em Iguatu

▶ TODAS AS NOTÍCIAS

do dados estatísticos de acesso. Clique aqui e saiba mais sobre o uso de cookies do Google Analytics em sites.

COVID-19: Clique e saiba mais aqui

PORTAL DO GOVERNO | CASA CIVIL | MAIS SITES

PCCE SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Do que você precisa?

OUIDORIA ESTADUAL | CEARÁ TRANSPARENTE | ACESSO À INFORMAÇÃO

IMPRENSA | INSTITUCIONAL | SISTEMAS | SERVIÇOS

Ouidoria

A Ouidoria tem por propósito aproximar o cidadão da Polícia Civil do Estado do Ceará, por meio de denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações, meios que interferem diretamente nas políticas públicas de melhoria de atendimento e a prestação de serviços de Polícia Judiciária à sociedade.



Canais de Registro de Manifestações:

Controladoria e Ouidoria Geral do Estado
Central Telefônica: 155 (Segunda a Sexta, das 7h às 20h)
Site: cearatransparente.ce.gov.br
Redes Sociais: [Facebook/CGECeara](https://www.facebook.com/CGECeara) [@CGECeara](https://twitter.com/CGECeara)
E-mail: ouidoria.geral@cge.ce.gov.br



Canais de Acesso para Informações Sobre a Ouidoria da Polícia Civil:

Contatos: (85) 3101.7354 / 3101.7315
E-mail: ouidoria@policiacivil.ce.gov.br
Endereços: [Rua do Rosário, n.º 199, Centro, Fortaleza/CE, CEP: 60.055-090](https://www.google.com/maps/place/Rua+do+Rosário,+n.º+199,+Centro,+Fortaleza/CE,+CEP:+60.055-090)
Horário de Funcionamento: 8h às 12h e 13h às 17h
Redes Sociais: [@policiacivil_ce](https://www.instagram.com/policiacivil_ce)

Notícias

Ouidoria da Polícia Civil participa de curso básico para capacitar os operadores internos da instituição

Ouidoria da Polícia Civil do Ceará fica em segundo lugar em avaliação de desempenho promovida pela CGE

Polícia Civil disponibiliza pesquisa de satisfação sobre os trabalhos da instituição para a população cearense

CGE realiza capacitação em Ouidoria para servidores da Polícia Civil

Ouidoria da PC-CE realiza palestra para jovens do projeto Primeiro Passo

Servidores da ouidoria da Polícia Civil do Ceará concluem curso de certificação em ouidoria



GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUIDORIA

8.9.3.1 Boas práticas – Criação da Pesquisa de Satisfação do órgão

- Página Principal do site da Polícia Civil

SERVIÇOS ÚTEIS

Servidor Online

Boletim de Ocorrência Eletrônico

Atestado de Antecedentes

Carta de Serviço ao Usuário

E-mail Institucional

Acompanhamento de Processos

Certidão Criminal Negativa

Pesquisa de Satisfação

- Página da Ouvidoria no site da Polícia Civil

Ouvidor

Jerfison Pereira da Silva – Delegado de Polícia Civil

Histórico de Ouvidores

▶ Portaria Administrativa nº 11/2020

▶ Portaria nº 165/2019

Relatórios de Gestão Anual



Responda aqui nossa Pesquisa de Satisfação.

▶ Resultado da avaliação continuada dos serviços públicos da PCCE 2020

- Página do Acesso à informação no site da Polícia Civil

Responda aqui sua pesquisa de satisfação.

▶ Resultado da avaliação continuada dos serviços públicos da PCCE 2020

Atenciosamente,


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


Sérgio Pereira dos Santos
Delegado Geral de Polícia Civil