

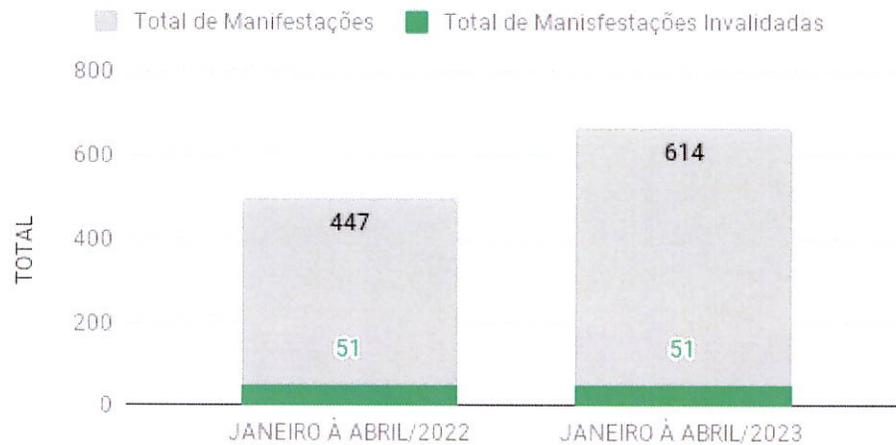


## RELATÓRIO DO 1º QUADRIMESTRE (JANEIRO À ABRIL/2023)

### 1. ANÁLISE COMPARATIVA

#### Total de Manifestações do QUADRIMESTRE

JANEIRO À ABRIL DE 2022/2023



Ao comparar os primeiros quadrimestres de 2022 e 2023, verifica-se um aumento de 167 manifestações, equivalente a 37.4%.

#### Total de Manifestações por Tipo



*[Handwritten signature]*



**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

---

**1.1. Denúncia:**

- Em 2022 foram registradas 168 denúncias; Já em 2023 foram registradas 275, representando um acréscimo de 107 denúncias em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 63.7%.

**1.2. Reclamação:**

- Em 2022 foram registradas 141 reclamações; Já em 2023 foram registradas 178, representando um acréscimo de 37 reclamações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 26.2%.

**1.3. Solicitação:**

- Em 2022 foram registradas 102 solicitações; Já em 2023 foram registradas 108, representando um acréscimo de 6 solicitações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 5.9%.

**1.4. Elogio:**

- Em 2022 foram registrados 31 elogios; Já em 2023 foram registrados 47, representando um acréscimo de 16 elogios em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 51.6%.

**1.5. Sugestão:**

- Em 2022 foram registradas 5 sugestões; Já em 2023 foram registradas 6, representando um acréscimo de 1 sugestão em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 20.0%.

Analisando os dados acima, podemos concluir que o aumento do número de Manifestações do primeiro quadrimestre de 2023 em relação ao de 2022 foi impulsionado principalmente pelo crescimento significativo das Denúncias e Reclamações, que representaram uma proporção maior do total de manifestações em 2023. Os Elogios e Solicitações também aumentaram, embora em uma proporção menor, enquanto as Sugestões tiveram um aumento praticamente insignificante.

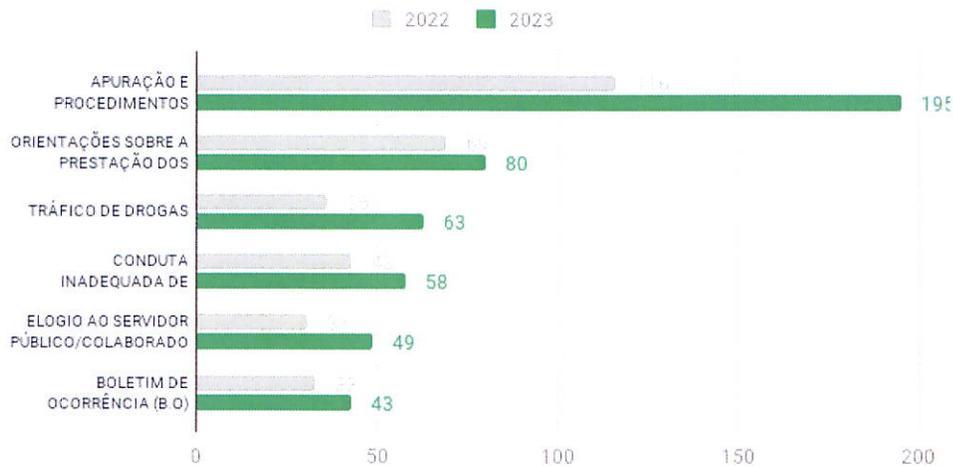


**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

**2. RANKING DOS 06 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE JANEIRO À ABRIL/2023 ( 1º QUADRIMESTRE )**

OS 06 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Comparativo Janeiro a Abril 2022/2023



**2.1 Ranking Janeiro à Abril/2023:**

Posição	Assuntos	2022	2023	% de variação
1º	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	116	195	68.1% aumentou
2º	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	69	80	15.9% aumentou
3º	TRÁFICO DE DROGAS	36	63	75.0% aumentou
4º	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/ COLABORADOR	43	58	34.9% aumentou
5º	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/ COLABORADOR	31	49	58.1% aumentou
6º	BOLETIM DE OCORRÊNCIA (B.O.)	33	43	30.3% aumentou

*[Handwritten signature]*

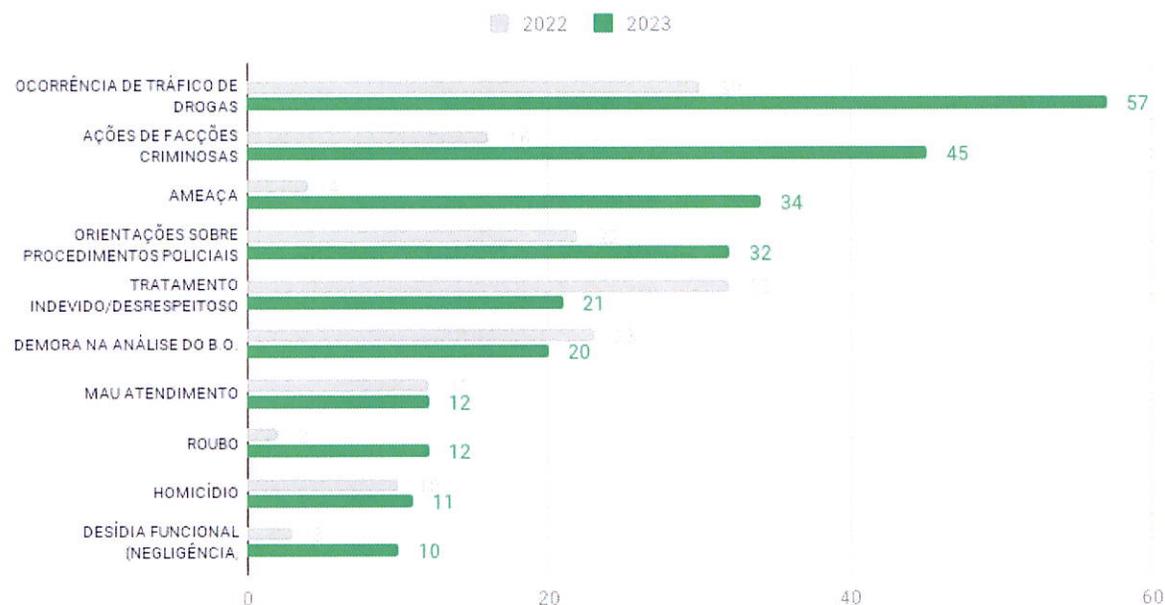


**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

**3. RANKING DOS 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE JANEIRO À ABRIL/2023 ( 1º QUADRIMESTRE )**

OS 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Comparativo de Janeiro à Abril de 2022 e 2023



**3.1 Ranking Janeiro à Abril/2023:**

Posição	Subassuntos	2022	2023	% de variação
1º	OCORRÊNCIA DE TRÁFICO DE DROGAS	30	57	90.0% aumentou
2º	AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS	16	45	181.3% aumentou
3º	AMEAÇA	4	34	750.0% aumentou
4º	ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS POLICIAIS	22	32	45.5% aumentou



**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

5º	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	32	21	34.4% reduziu
6º	DEMORA NA ANÁLISE DO B.O.	23	20	13.0% reduziu
7º	MAU ATENDIMENTO	12	12	0% S/A
8º	ROUBO	2	12	500.0% aumentou
9º	HOMICÍDIO	10	11	10.0% aumentou
10º	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	3	10	233.3% aumentou

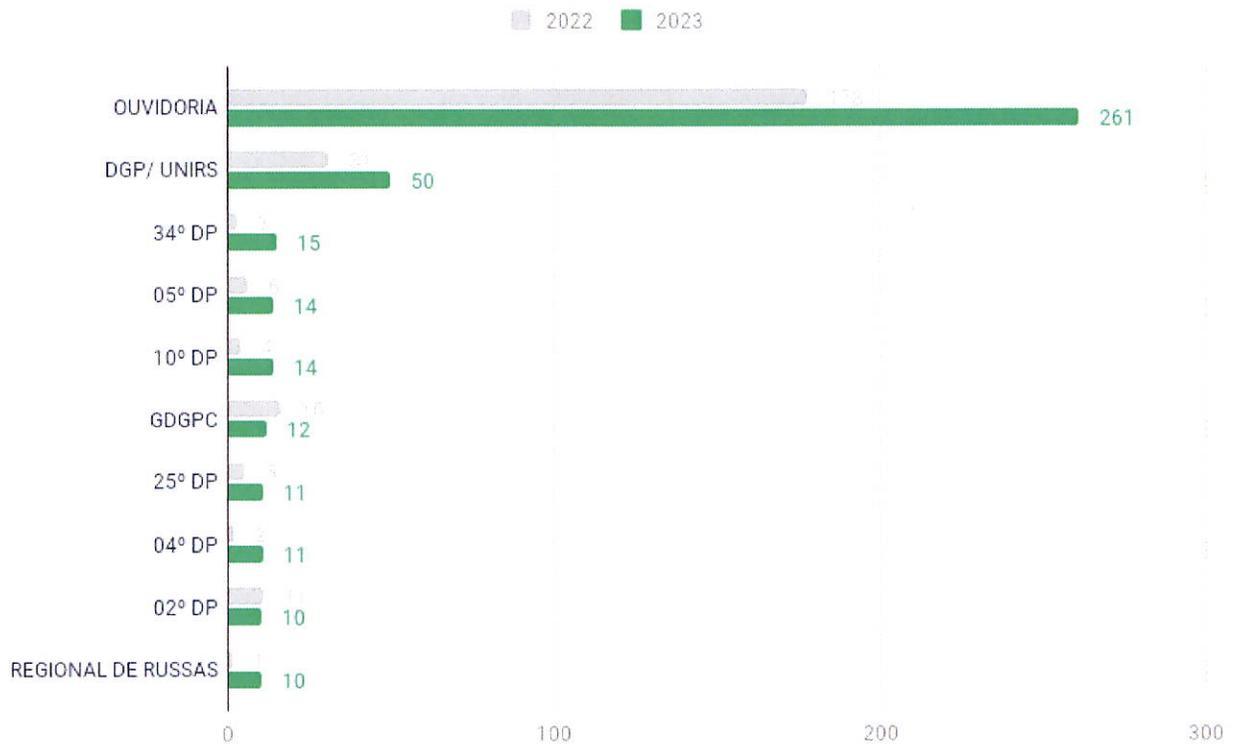


**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

**4. RANKING DAS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR ÁREA INTERNA DO 1º QUADRIMESTRE (JANEIRO À ABRIL/2023)**

AS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR ÁREA INTERNA

Comparativo: 1ª TRIMESTRE ABRIL/2023 em 2022/2023



**4.1 Ranking Janeiro à Abril/2023:**

Posição	Unidades	2022	2023	% de variação
1º	OUVIDORIA	178	261	46.6% aumentou
2º	DGP/ UNIRS	31	50	61.3% aumentou
3º	34º DP	3	15	400.0% aumentou



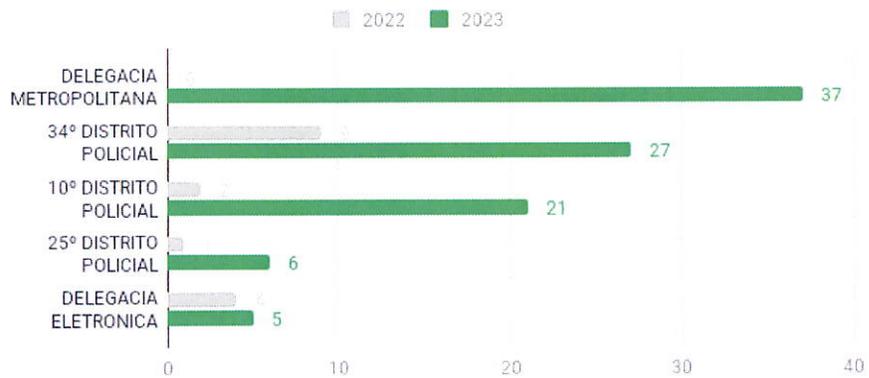
**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

4º	05º DP	6	14	133.3% aumentou
5º	10º DP	4	14	250.0% aumentou
6º	GDGPC	16	12	25.0% reduziu
7º	25º DP	5	11	120.0% aumentou
8º	04º DP	2	11	450.0% aumentou
9º	02º DP	11	10	9.1% reduziu
10º	REGIONAL DE RUSSAS	1	10	900.0% aumentou

**5. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS RECLAMADAS DO 1º QUADRIMESTRE (JANEIRO À ABRIL/2023)**

AS 05 UNIDADES MAIS RECLAMADAS

Comparando com o 1º Quadrimestre 2022



*[Handwritten signature]*



**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

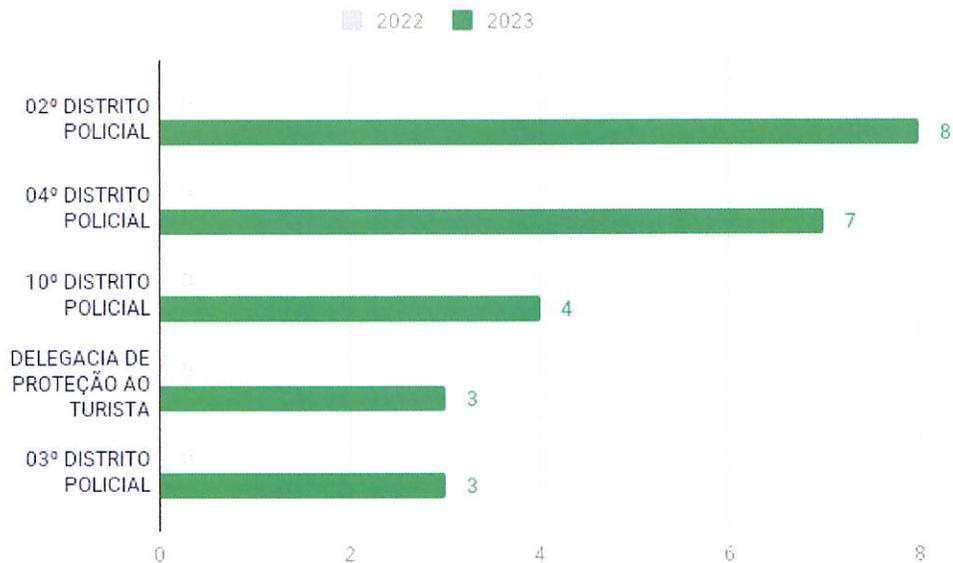
**5.1 Ranking Janeiro à Abril/2023 (Reclamações):**

Posição	Unidades	2022	2023	% de variação
1º	DELEGACIA METROPOLITANA CAUCAIA	0	37	Infinity% aumentou
2º	34º DISTRITO POLICIAL	9	27	200.0% aumentou
3º	10º DISTRITO POLICIAL	2	21	950.0% aumentou
4º	25º DISTRITO POLICIAL	1	6	500.0% aumentou
5º	DELEGACIA ELETRÔNICA	4	5	25.0% aumentou

**6. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS ELOGIADAS DO 1º QUADRIMESTRE (JANEIRO À ABRIL/2023)**

AS 05 UNIDADES MAIS ELOGIADAS

QUADRIMESTRE JANEIRO À ABRIL DE 2023



*[Handwritten signature]*



**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

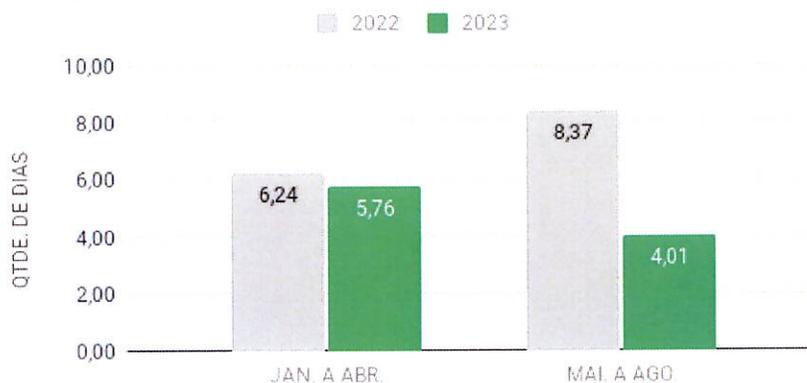
**6.1 Ranking Janeiro à Abril/2023 (Elogios):**

Posição	Unidades	2022	2023	% de variação
1º	02º DISTRITO POLICIAL	0	8	Infinity% aumentou
2º	04º DISTRITO POLICIAL	0	7	Infinity% aumentou
3º	10º DISTRITO POLICIAL	0	4	Infinity% aumentou
4º	DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO TURISTA	0	3	Infinity% aumentou
5º	03º DISTRITO POLICIAL	0	3	Infinity% aumentou

**7. DESEMPENHO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL NO 1º QUADRIMESTRE (JANEIRO À ABRIL/2023)**

**7.1 Comparativo QUADRIMESTRAL de Tempo Médio de Resposta em 2022 e 2023.**

Comparativo do Tempo Médio de Resposta



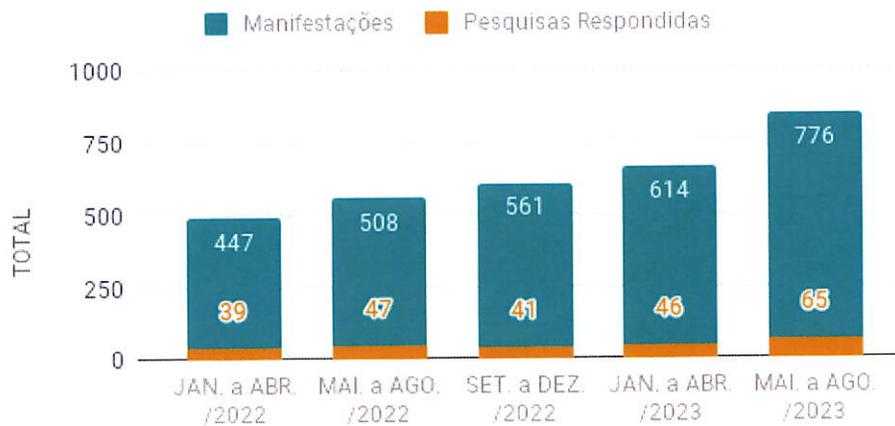


**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

**8. PESQUISAS RESPONDIDAS**

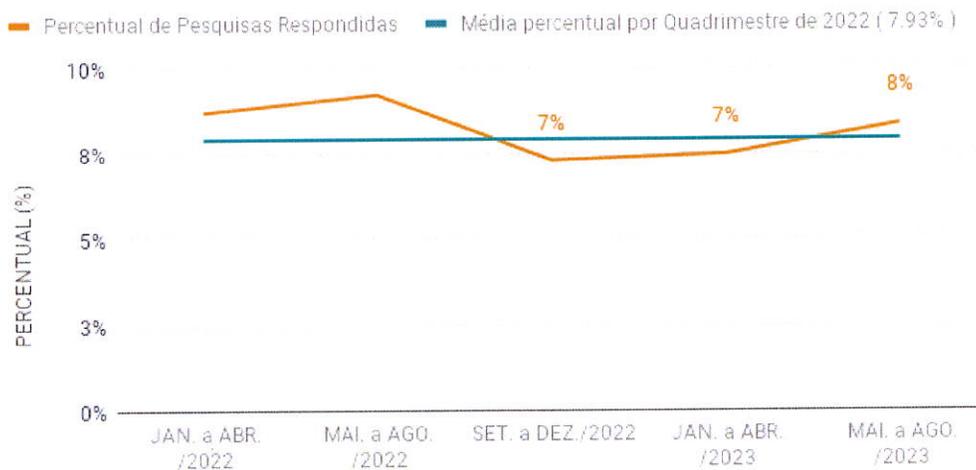
**8.1 Total de Manifestações e Total de Pesquisas respondidas**

Comparação: Manifestações vs. Pesquisas



**8.2 Percentual de pesquisas respondidas em relação ao total de manifestações**

Percentual de Pesquisas Respondidas





**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

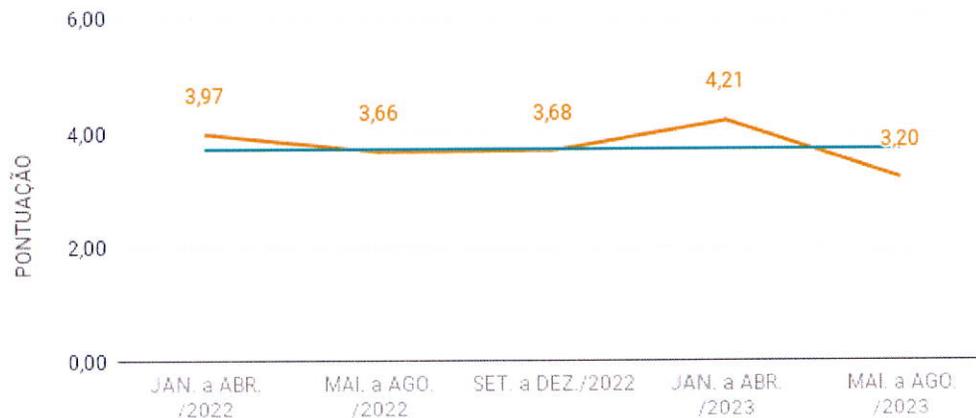
**8.3 Média de pontuação da avaliação do cidadão por Quadrimestre**

Para calcular a média de pontuação do período, consideram-se todas as pontuações (em uma escala de 0 a 5) atribuídas pelo cidadão manifestante, conforme o questionário abaixo, no Quadrimestre em análise:

- Q1. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?
- Q2. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?
- Q3. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).
- Q4. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento).

**Média percentual da pontuação do questionário**

— Média de pontuação do questionário — Média percentual por Quadrimestre de 2022 ( 3.70 )



PERÍODO	Média Q1	Média Q2	Média Q3	Média Q4	Média Geral	% Índice Geral de Satisfação
JAN. a ABR./2022	3.95	4.13	4.1	3.72	3.97	66.67%
MAI. a AGO./2022	3.6	3.64	4.0	3.43	3.66	59.57%
SET. a DEZ./2022	3.76	3.71	3.93	3.34	3.68	53.66%
JAN. a ABR./2023	4.24	4.17	4.52	3.89	4.21	78.26%



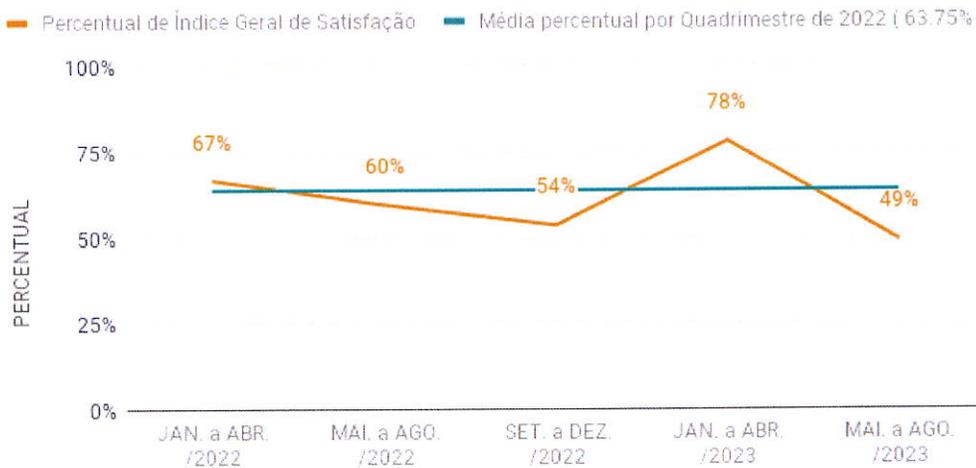
**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

MAI. a AGO./2023	3.11	3.22	3.58	2.89	3.2	49.23%
------------------	------	------	------	------	-----	--------

**8.4 Percentual de Índice Geral de Satisfação por Quadrimestre**

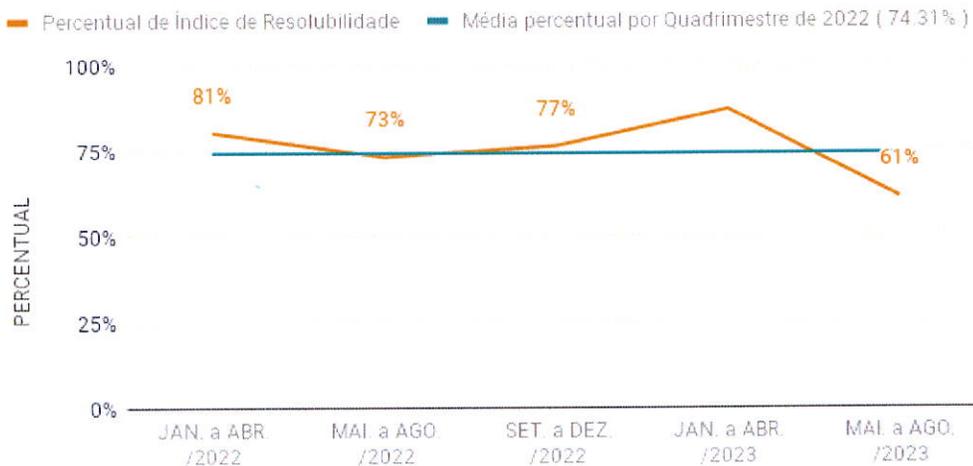
O cálculo do Percentual de Índice Geral de Satisfação do período baseia-se na quantidade de pesquisas respondidas que apresentam médias iguais ou superiores a 4. A partir da quantidade obtida, é calculado o percentual em relação ao total de registros de respostas.

Percentual de Índice Geral de Satisfação



**8.5 Percentual de Índice de Expectativa e Grau de Satisfação por Quadrimestre**

Percentual de Índice de Resolubilidade



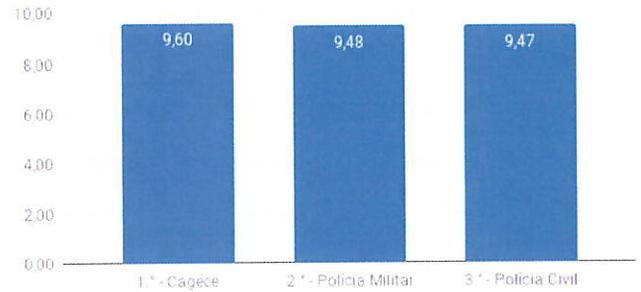


**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

**9. RANKING ESTADUAL DE 2021 (CGE)**

POSIÇÃO	ÓRGÃO	NOTA
1.º	Cagece	9.603
2.º	Polícia Militar	9.479
3.º	Polícia Civil	9.468

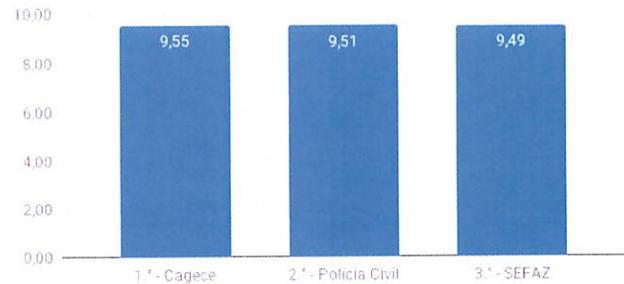
RANKING ESTADUAL DE 2021 (CGE)



**10. RANKING ESTADUAL DE 2022 (CGE)**

POSIÇÃO	ÓRGÃO	NOTA
1.º	Cagece	9.548
2.º	Polícia Civil	9.507
3.º	SEFAZ	9.488

RANKING ESTADUAL DE 2022 (CGE)



**11. EVOLUÇÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL**

ANO	POSIÇÃO	NOTA
2018	9.º	6.478
2019	5.º	8.465
2020	2.º	9.152
2021	3.º	9.468
2022	2.º	9.507

EVOLUÇÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

