

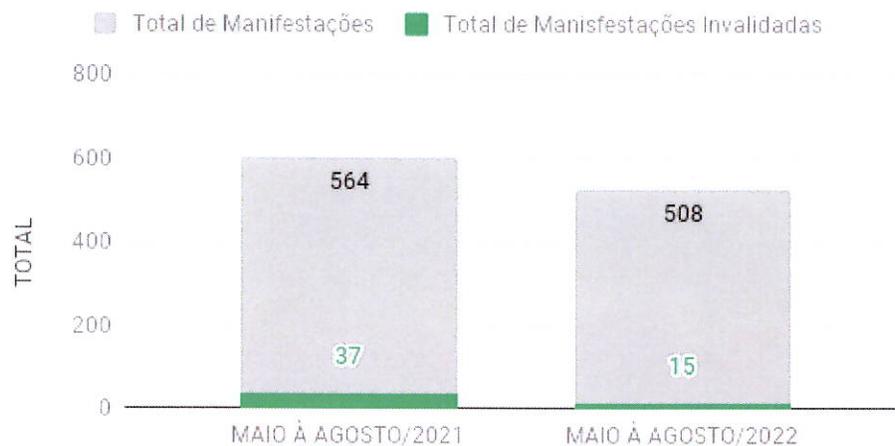


## RELATÓRIO DO 2º QUADRIMESTRE (MAIO À AGOSTO/2022)

### 1. ANÁLISE COMPARATIVA

#### Total de Manifestações do QUADRIMESTRE

MAIO À AGOSTO DE 2021/2022



Ao comparar os segundos quadrimestres de 2021 e 2022, verifica-se uma redução de 56 manifestações em 2022, equivalente a 9.9%.

#### Total de Manifestações por Tipo



Jefferson Pereira da Silva  
Delegado de Polícia  
Mat. 1980/10-1-6



**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

**1.1. Denúncia:**

- Em 2021 foram registradas 251 denúncias; Já em 2022 foram registradas 216, representando um decréscimo de 35 denúncias em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a uma redução de 13.9%.

**1.2. Reclamação:**

- Em 2021 foram registradas 166 reclamações; Já em 2022 foram registradas 170, representando um acréscimo de 4 reclamações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 2.4%.

**1.3. Solicitação:**

- Em 2021 foram registradas 100 solicitações; Já em 2022 foram registradas 75, representando um decréscimo de 25 solicitações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a uma redução de 25.0%.

**1.4. Elogio:**

- Em 2021 foram registrados 40 elogios; Já em 2022 foram registrados 36, representando um decréscimo de 4 elogios em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a uma redução de 10.0%.

**1.5. Sugestão:**

- Em 2021 foram registradas 7 sugestões; Já em 2022 foram registradas 11, representando um acréscimo de 4 sugestões em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 57.1%.

Analisando os dados acima, podemos concluir que houve uma redução no número de Manifestações no segundo quadrimestre de 2022 se comparado ao de 2021. A diminuição foi impulsionada principalmente pela redução significativa nas Denúncias e Solicitações, que representaram uma proporção maior do total de manifestações em 2021. Os Elogios também reduziram, embora em uma proporção menor.

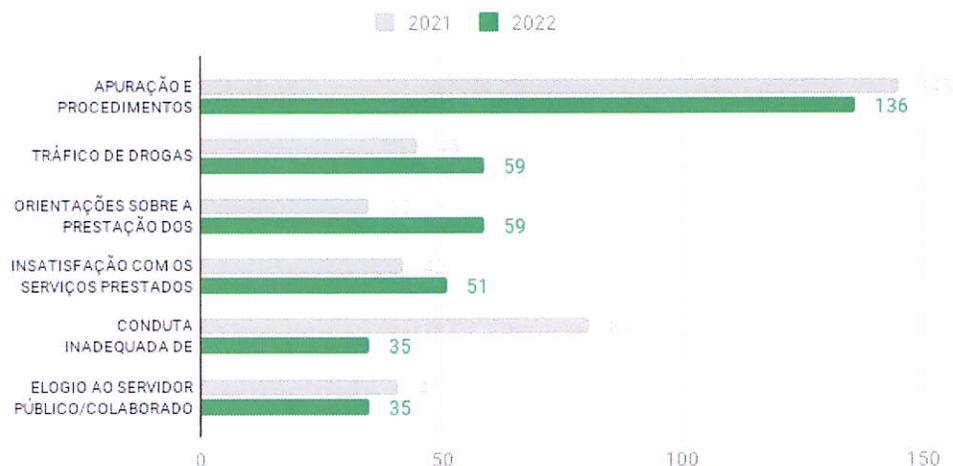


**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

**2. RANKING DOS 06 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE MAIO À AGOSTO/2022 ( 2º QUADRIMESTRE )**

OS 06 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Comparativo Maio a Agosto 2021 e Maio a Agosto 2022



**2.1 Ranking Maio à Agosto/2022:**

Posição	Assuntos	2021	2022	% de variação
1º	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	145	136	6.2% reduziu
2º	TRÁFICO DE DROGAS	45	59	31.1% aumentou
3º	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	35	59	68.6% aumentou
4º	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	42	51	21.4% aumentou
5º	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/ COLABORADOR	81	35	56.8% reduziu
6º	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/ COLABORADOR	41	35	14.6% reduziu

Jefferson Pereira de S.  
Delegado de Polícia  
Mat. 198310

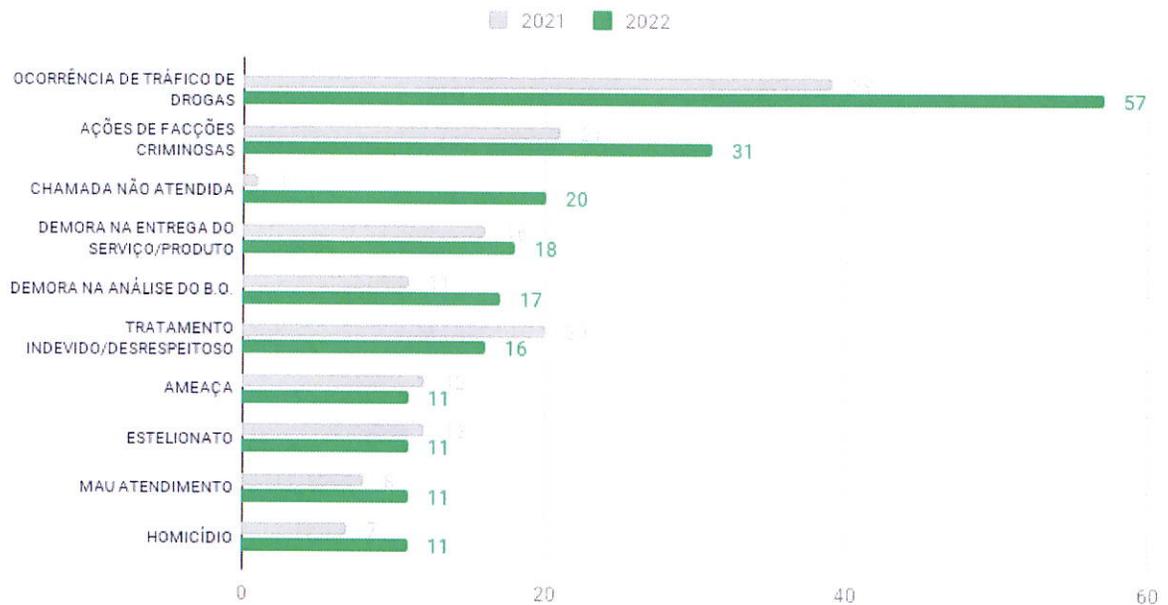


**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

**3. RANKING DOS 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE MAIO À AGOSTO/2022 ( 2º QUADRIMESTRE )**

OS 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Comparativo MAIO à AGOSTO DE 2021/2022



**3.1 Ranking Maio à Agosto/2022:**

Posição	Subassuntos	2021	2022	% de variação
1º	OCORRÊNCIA DE TRÁFICO DE DROGAS	39	57	46.2% aumentou
2º	AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS	21	31	47.6% aumentou
3º	CHAMADA NÃO ATENDIDA	1	20	1900.0% aumentou
4º	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	16	18	12.5% aumentou

Josilson Pereira  
Delegado de Polícia  
Mat. 194910



**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

5º	DEMORA NA ANÁLISE DO B.O.	11	17	54.5% aumentou
6º	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	20	16	20.0% reduziu
7º	AMEAÇA	12	11	8.3% reduziu
8º	ESTELIONATO	12	11	8.3% reduziu
9º	MAU ATENDIMENTO	8	11	37.5% aumentou
10º	HOMICÍDIO	7	11	57.1% aumentou

Prof.ª Perceira de  
Polícia Civil  
Mtd. 193310-1

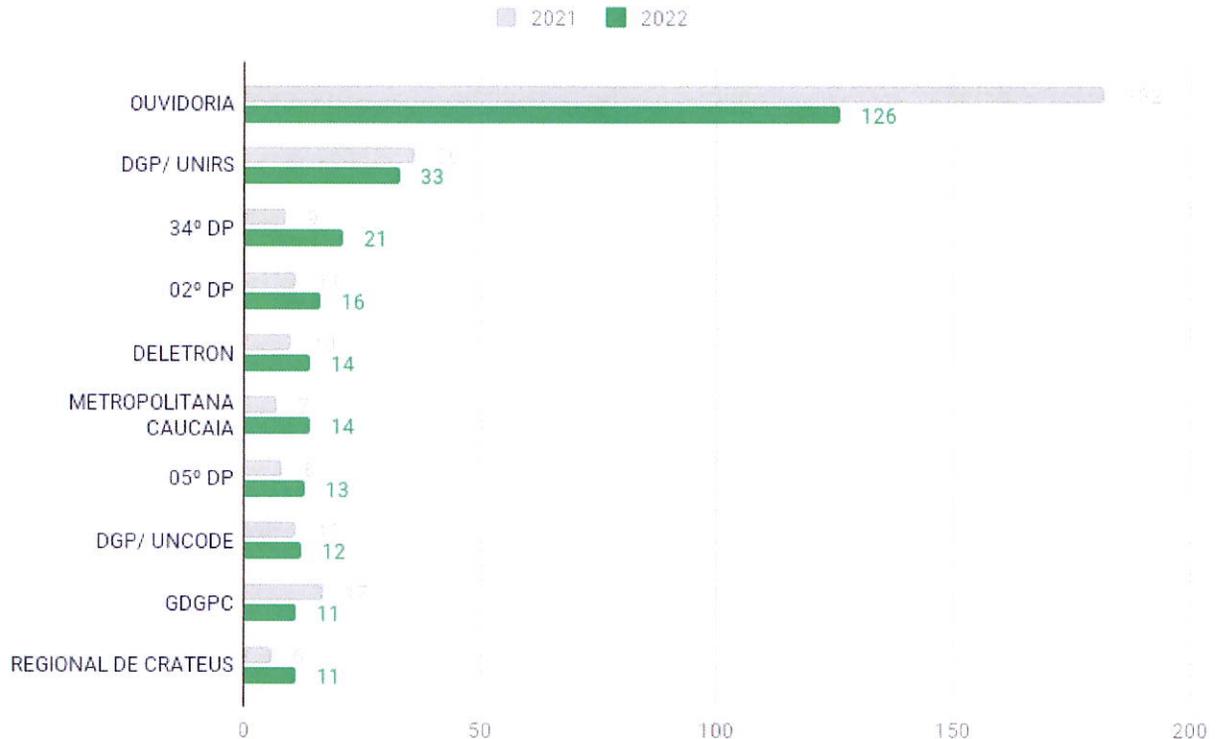


**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

**4. RANKING DAS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR ÁREA INTERNA DO 2º QUADRIMESTRE (MAIO À AGOSTO/2022)**

AS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR ÁREA INTERNA

Competitivo MAIO À AGOSTO DE 2022/2021



**4.1 Ranking Maio à Agosto/2022:**

Posição	Unidades	2021	2022	% de variação
1º	OUVIDORIA	182	126	30.8% reduziu
2º	DGP/ UNIRS	36	33	8.3% reduziu
3º	34º DP	9	21	133.3% aumentou

Jefferson Pereira da Silva  
Delegado de Polícia  
Mat. 193406-1-0



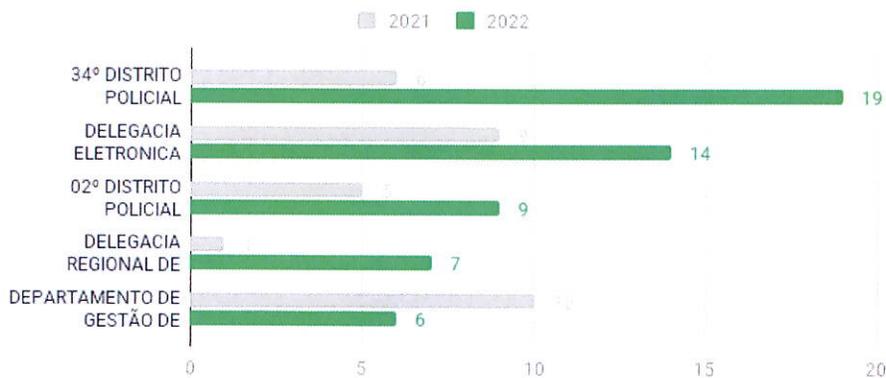
**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

4º	02º DP	11	16	45.5% aumentou
5º	DELETRON	10	14	40.0% aumentou
6º	METROPOLITANA CAUCAIA	7	14	100.0% aumentou
7º	05º DP	8	13	62.5% aumentou
8º	DGP/ UNCODE	11	12	9.1% aumentou
9º	GDGPC	17	11	35.3% reduziu
10º	REGIONAL DE CRATEÚS	6	11	83.3% aumentou

**5. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS RECLAMADAS DO 2º QUADRIMESTRE (MAIO À AGOSTO/2022)**

AS 05 UNIDADES MAIS RECLAMADAS

Comparativo Maio a Agosto de 2021/2022



Verificou-se que a  
Delegado Geral  
Maio 19/2022



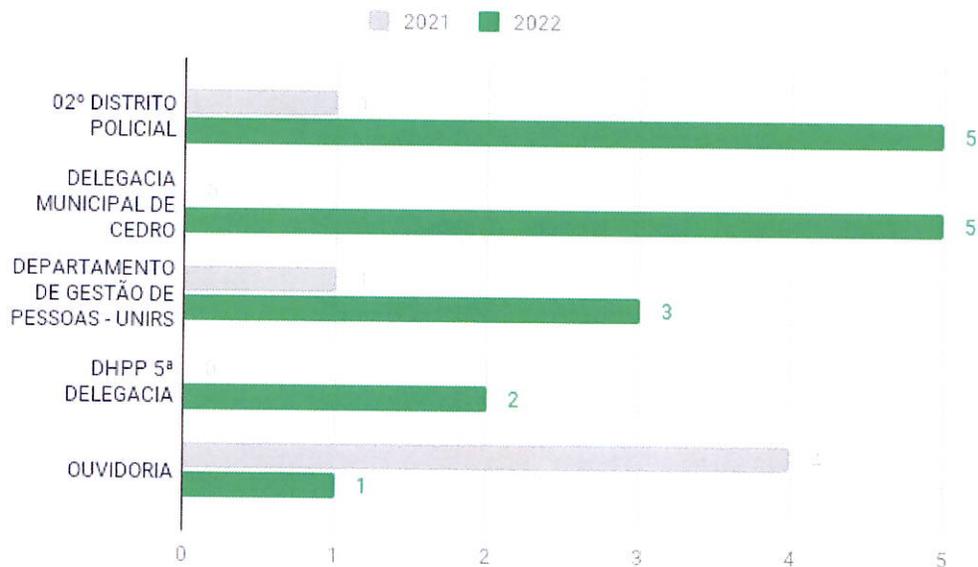


**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

**6. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS ELOGIADAS DO 2º QUADRIMESTRE (MAIO À AGOSTO/2022)**

AS 05 UNIDADES MAIS ELOGIADAS

Comparativo: 1ª a 4ª de maio de 2021



**6.1 Ranking Maio à Agosto/2022 (Elogios):**

Posição	Unidades	2021	2022	% de variação
1º	02º DISTRITO POLICIAL	1	5	400.0% aumentou
2º	DELEGACIA MUNICIPAL DE CEDRO	0	5	Infinity% aumentou
3º	DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS - UNIRS	1	3	200.0% aumentou
4º	DHPP 5ª DELEGACIA	0	2	Infinity% aumentou
5º	OUVIDORIA	4	1	75.0% reduziu

  
 João Paulo  
 Delegado Geral  
 Maio 2022

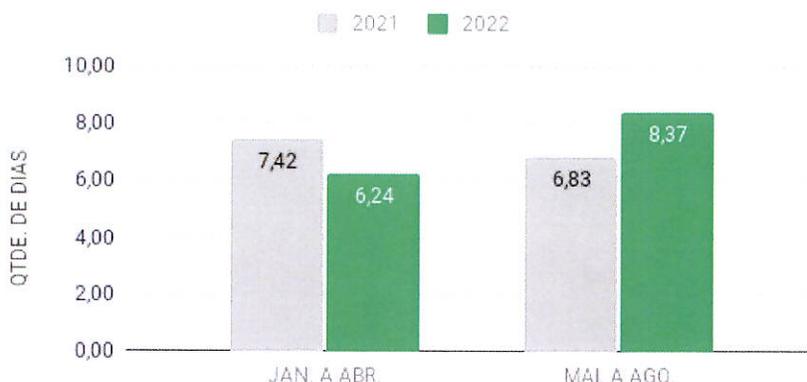


**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

**7. DESEMPENHO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL NO 2º QUADRIMESTRE (MAIO À AGOSTO/2022)**

**7.1 Comparativo QUADRIMESTRAL de Tempo Médio de Resposta em 2021 e 2022**

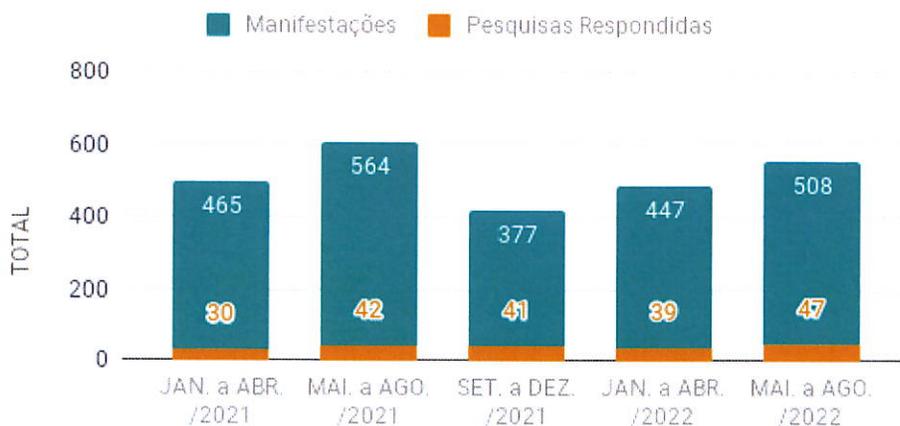
Comparativo do Tempo Médio de Resposta



**8. PESQUISAS RESPONDIDAS**

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

Comparação: Manifestações vs. Pesquisas



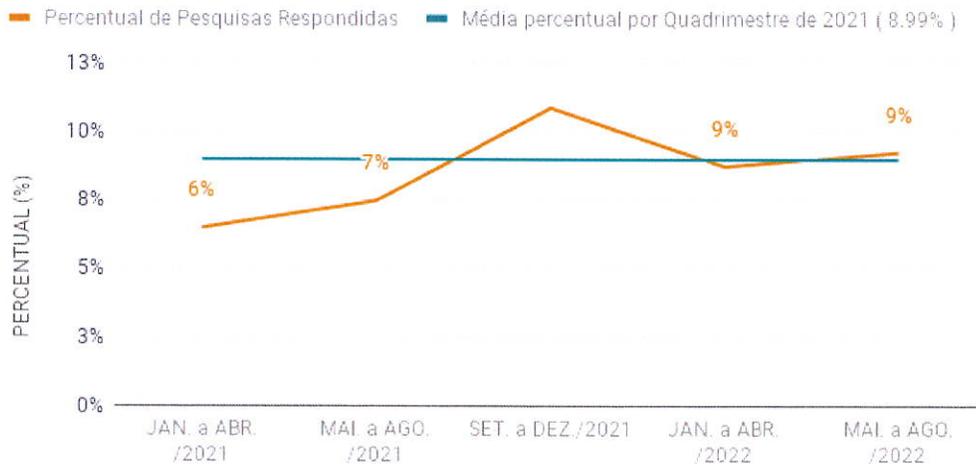
*[Handwritten signature]*



**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

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

### Percentual de Pesquisas Respondidas



## 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:

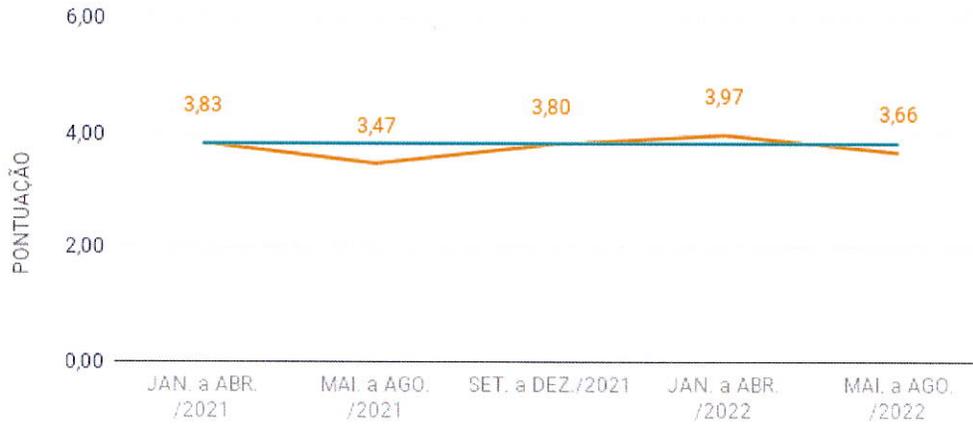
- Q1. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?
- Q2. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?
- Q3. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (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)



**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

Média percentual da pontuação do questionário

— Média de pontuação do questionário — Média percentual por Quadrimestre de 2021 ( 3,82 )



PERÍODO	Média Q1	Média Q2	Média Q3	Média Q4	Média Geral	% Índice Geral de Satisfação
JAN. a ABR./2021	3.83	3.9	4.17	3.43	3.83	66.67%
MAI. a AGO./2021	3.31	3.67	3.86	3.05	3.47	50.00%
SET. a DEZ./2021	3.76	3.88	4.24	3.34	3.8	65.85%
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%

*[Handwritten signature]*

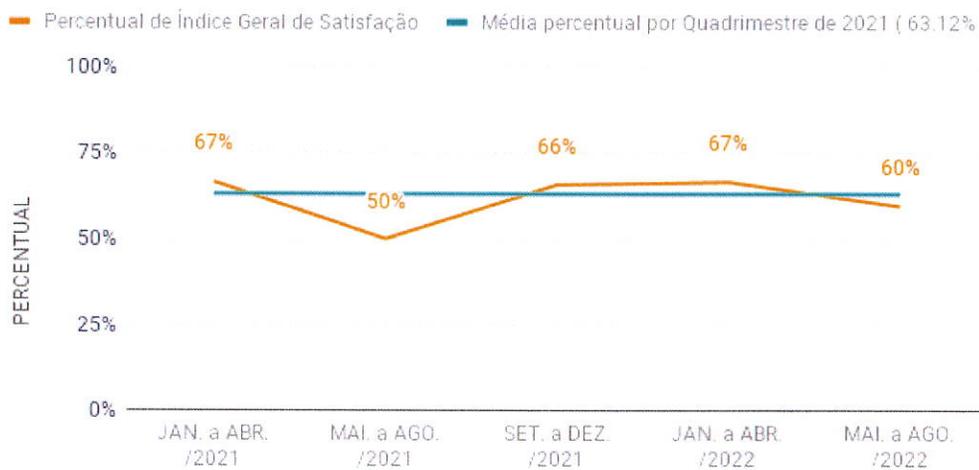


**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

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

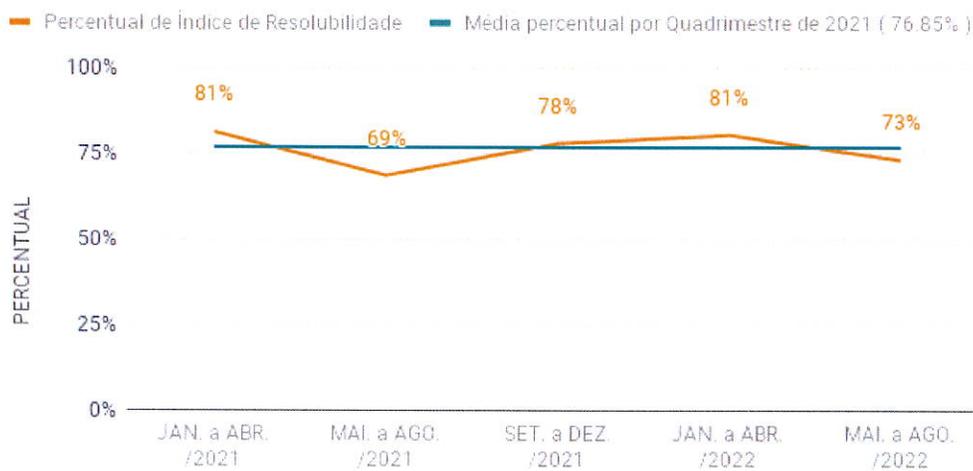
O cálculo do Percentual de Índice Geral de Satisfação do período baseia-se na quantidade de pesquisas respondidas que apresentam médias iguais ou superiores a 4. A partir da quantidade obtida, é calculado o percentual em relação ao total de registros de respostas.

Percentual de Índice Geral de Satisfação



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

Percentual de Índice de Resolubilidade



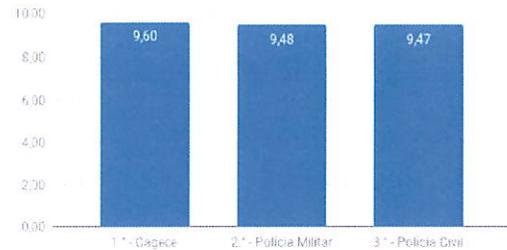


**DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

**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

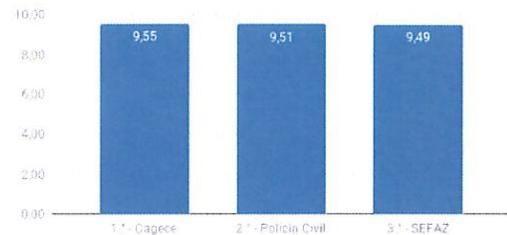
RANKING ESTADUAL DE 2021 (CGE)



**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

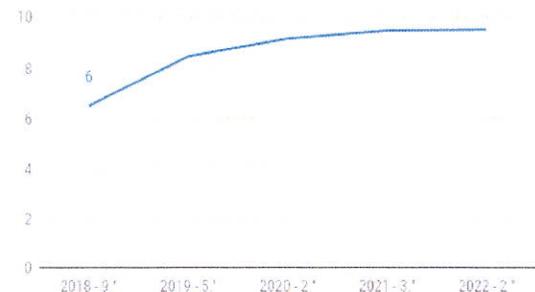
RANKING ESTADUAL DE 2022 (CGE)



**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



*[Handwritten signature]*