

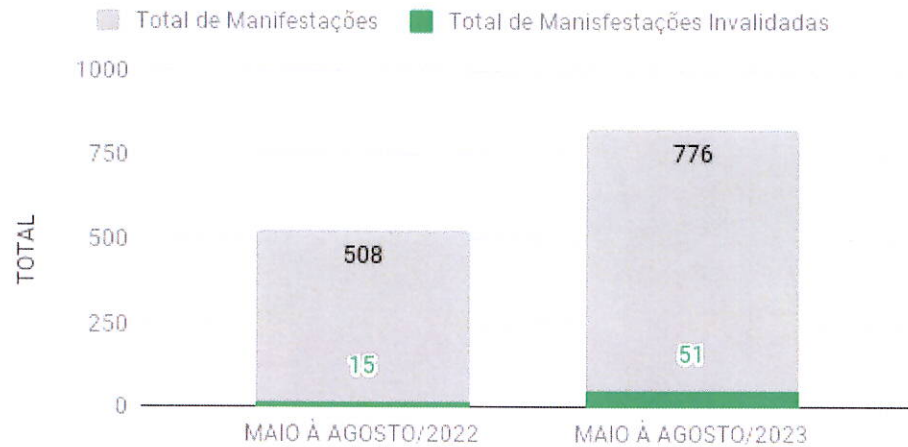


RELATÓRIO DO 2º QUADRIMESTRE (MAIO À AGOSTO/2023)

1. ANÁLISE COMPARATIVA

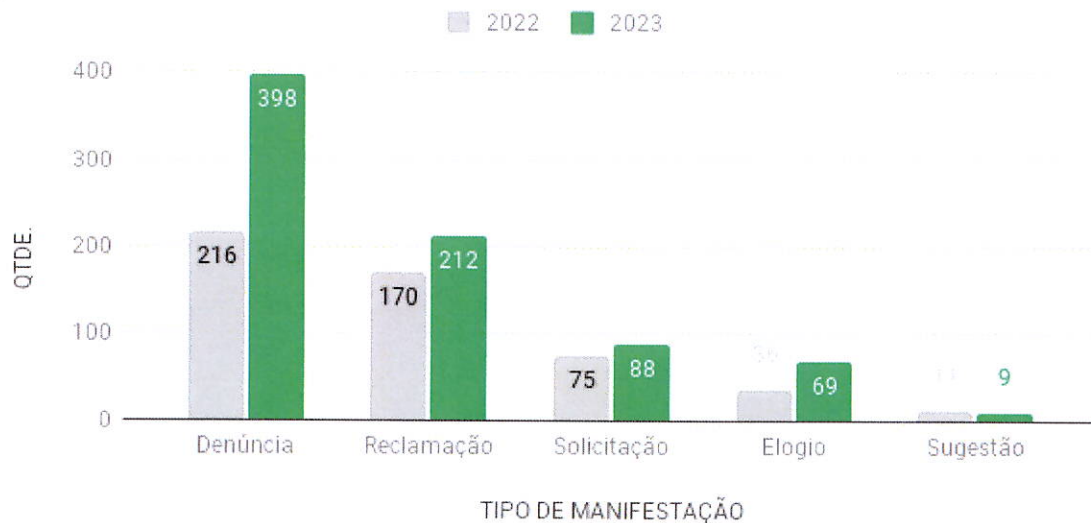
Total de Manifestações do QUADRIMESTRE

MAIO À AGOSTO DE 2023/2022



Ao comparar os segundos quadrimestres de 2022 e 2023, verifica-se um aumento de 268 manifestações, equivalente a 52.8%.

Total de Manifestações por Tipo



[Handwritten signature]
Delegado Geral / Ouvidoria



DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

1.1. Denúncia:

- Em 2022 foram registradas 216 denúncias; Já em 2023 foram registradas 398, representando um acréscimo de 182 denúncias em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 84.3%.

1.2. Reclamação:

- Em 2022 foram registradas 170 reclamações; Já em 2023 foram registradas 212, representando um acréscimo de 42 reclamações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 24.7%.

1.3. Solicitação:

- Em 2022 foram registradas 75 solicitações; Já em 2023 foram registradas 88, representando um acréscimo de 13 solicitações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 17.3%.

1.4. Elogio:

- Em 2022 foram registrados 36 elogios; Já em 2023 foram registrados 69, representando um acréscimo de 33 elogios em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 91.7%.

1.5. Sugestão:

- Em 2022 foram registradas 11 sugestões; Já em 2023 foram registradas 9, representando um decréscimo de 2 sugestões em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a uma redução de 18.2%.

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

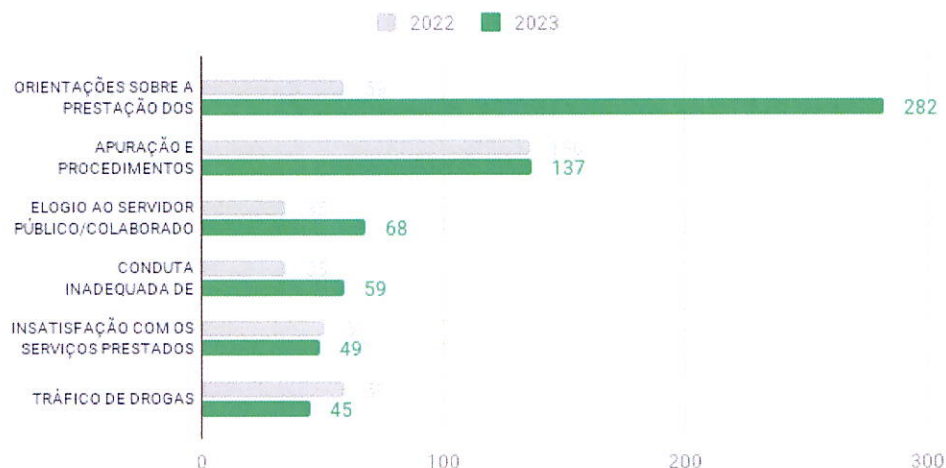


DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

**2. RANKING DOS 06 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE MAIO À AGOSTO/2023
(2º QUADRIMESTRE)**

OS 06 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Comparativo dos 06 assuntos mais demandados de Maio à Agosto/2023



2.1 Ranking Maio à Agosto/2023:

Posição	Assuntos	2022	2023	% de variação
1º	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	59	282	378.0% aumentou
2º	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	136	137	0.7% aumentou
3º	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	35	68	94.3% aumentou
4º	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	35	59	68.6% aumentou
5º	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	51	49	3.9% reduziu
6º	TRÁFICO DE DROGAS	59	45	23.7% reduziu

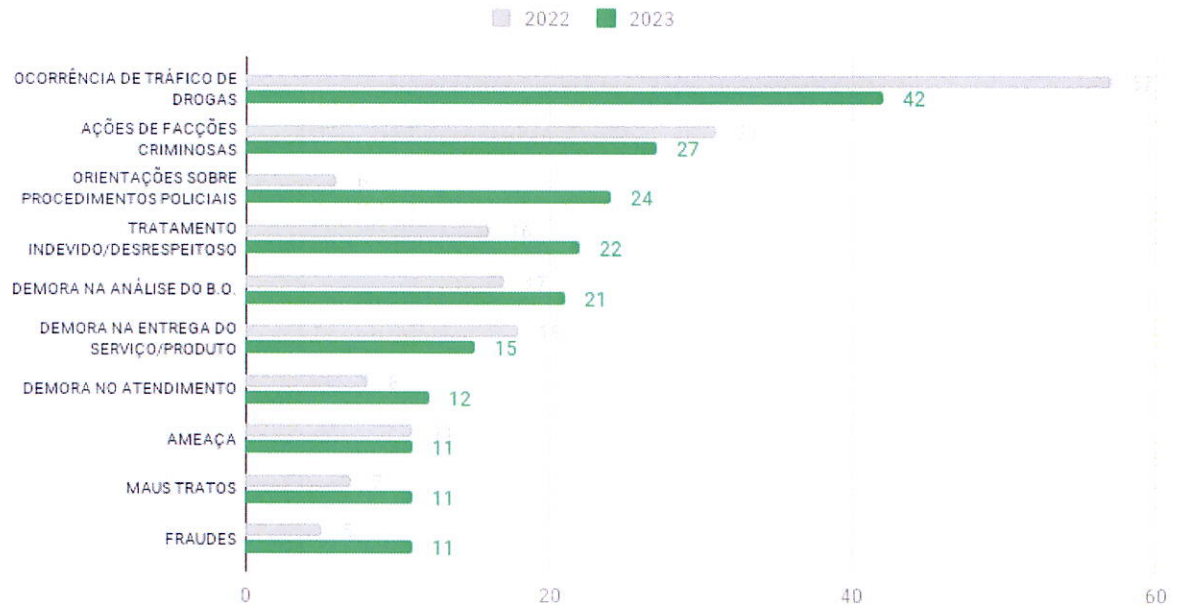


DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

3. RANKING DOS 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE MAIO À AGOSTO/2023 (2º QUADRIMESTRE)

OS 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Período: Maio a Agosto 2023



3.1 Ranking Maio à Agosto/2023:

Posição	Subassuntos	2022	2023	% de variação
1º	OCORRÊNCIA DE TRÁFICO DE DROGAS	57	42	26.3% reduziu
2º	AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS	31	27	12.9% reduziu
3º	ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS POLICIAIS	6	24	300.0% aumentou
4º	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	16	22	37.5% aumentou
5º	DEMORA NA ANÁLISE DO B.O.	17	21	23.5% aumentou



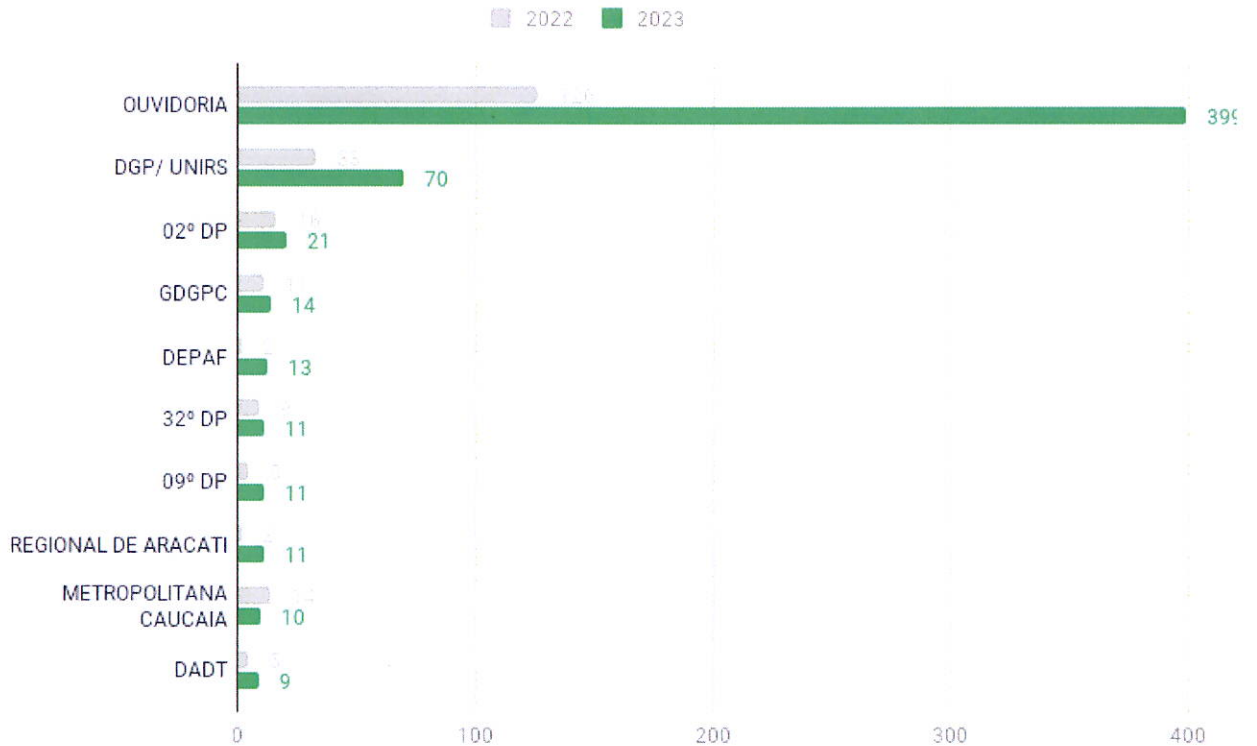
DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

6º	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	18	15	16.7% reduziu
7º	DEMORA NO ATENDIMENTO	8	12	50.0% aumentou
8º	AMEAÇA	11	11	0% S/A
9º	MAUS TRATOS	7	11	57.1% aumentou
10º	FRAUDES	5	11	120.0% aumentou

4. RANKING DAS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR ÁREA INTERNA DO 2º QUADRIMESTRE (MAIO À AGOSTO/2023)

AS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR ÁREA INTERNA

COMPARATIVO NA O & ADO 2022 DE 2023





DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

4.1 Ranking Maio à Agosto/2023:

Posição	Unidades	2022	2023	% de variação
1º	OUVIDORIA	126	399	216.7% aumentou
2º	DGP/ UNIRS	33	70	112.1% aumentou
3º	02º DP	16	21	31.3% aumentou
4º	GDGPC	11	14	27.3% aumentou
5º	DEPAF	2	13	550.0% aumentou
6º	32º DP	9	11	22.2% aumentou
7º	09º DP	5	11	120.0% aumentou
8º	REGIONAL DE ARACATI	2	11	450.0% aumentou
9º	METROPOLITANA CAUCAIA	14	10	28.6% reduziu
10º	DADT	5	9	80.0% aumentou

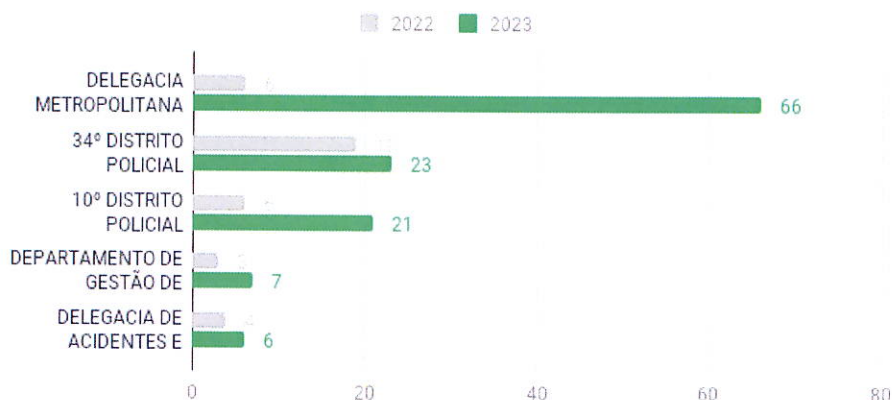


DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

5. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS RECLAMADAS DO 2º QUADRIMESTRE (MAIO À AGOSTO/2023)

AS 05 UNIDADES MAIS RECLAMADAS

Comparativo Maio à Agosto/2023 (2º Quadrimestre)



5.1 Ranking Maio à Agosto/2023 (Reclamações):

Posição	Unidades	2022	2023	% de variação
1º	DELEGACIA METROPOLITANA CAUCAIA	6	66	1000.0% aumentou
2º	34º DISTRITO POLICIAL	19	23	21.1% aumentou
3º	10º DISTRITO POLICIAL	6	21	250.0% aumentou
4º	DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS - UNIRS	3	7	133.3% aumentou
5º	DELEGACIA DE ACIDENTES E DELITOS DE TRÂNSITO	4	6	50.0% aumentou

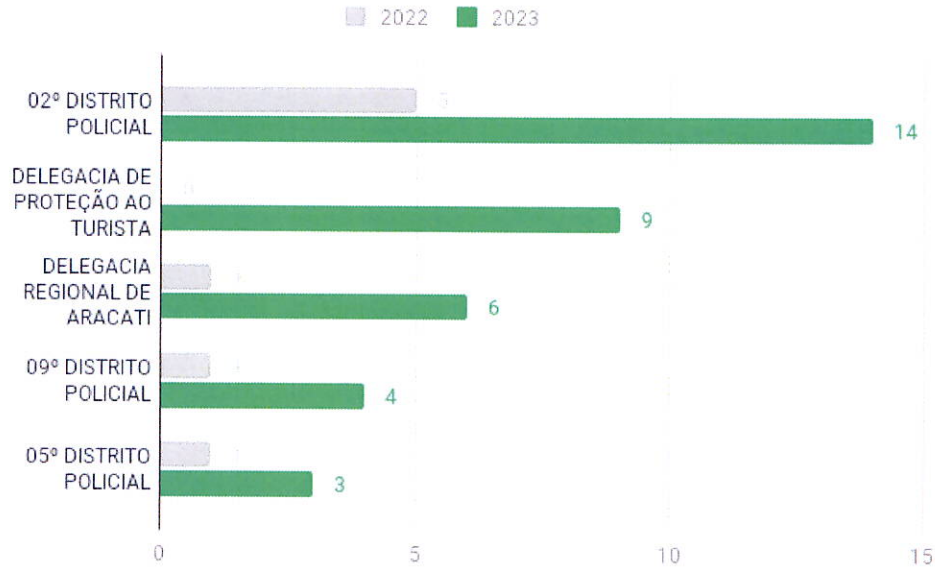


DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

6. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS ELOGIADAS DO 2º QUADRIMESTRE (MAIO À AGOSTO/2023)

AS 05 UNIDADES MAIS ELOGIADAS

Ranking das 05 Unidades Mais Elogiadas do 2º Quadrimestre (Maio à Agosto/2023)



6.1 Ranking Maio à Agosto/2023 (Elogios):

Posição	Unidades	2022	2023	% de variação
1º	02º DISTRITO POLICIAL	5	14	180.0% aumentou
2º	DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO TURISTA	0	9	Infinity% aumentou
3º	DELEGACIA REGIONAL DE ARACATI	1	6	500.0% aumentou
4º	09º DISTRITO POLICIAL	1	4	300.0% aumentou
5º	05º DISTRITO POLICIAL	1	3	200.0% aumentou

[Handwritten signature]

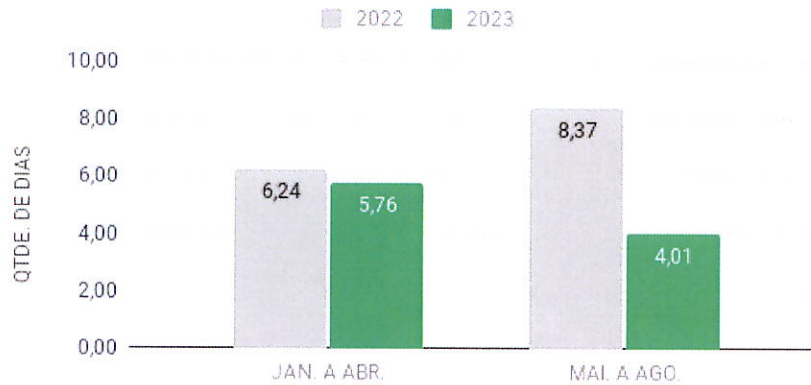


DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

7. DESEMPENHO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL NO 2º QUADRIMESTRE (MAIO À AGOSTO/2023)

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

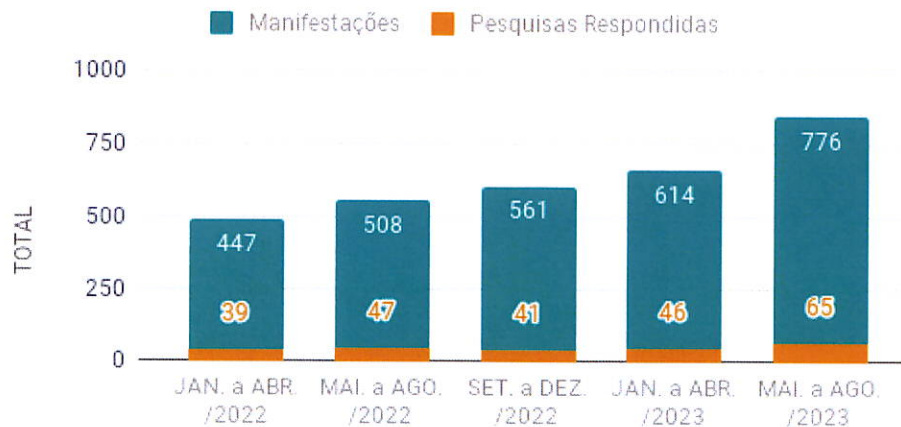
Comparativo do Tempo Médio de Resposta



8. PESQUISAS RESPONDIDAS

8.1 Total de Manifestações e Total de Pesquisas respondidas

Comparação: Manifestações vs. Pesquisas

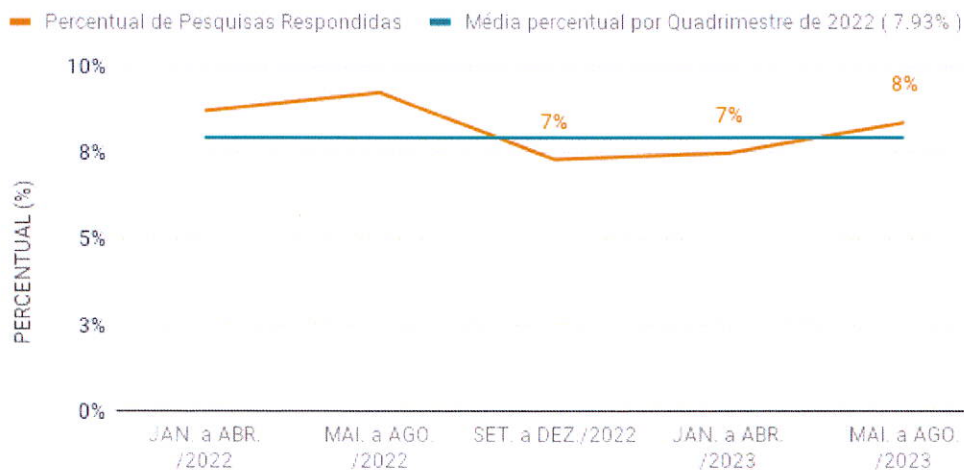




DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

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:

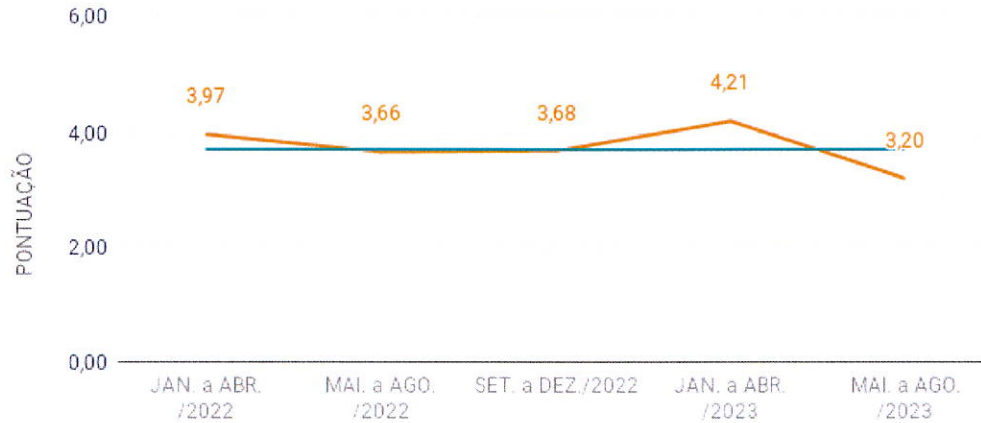
- Q1. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?
- Q2. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?
- Q3. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (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 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%
MAI. a AGO./2023	3.11	3.22	3.58	2.89	3.2	49.23%

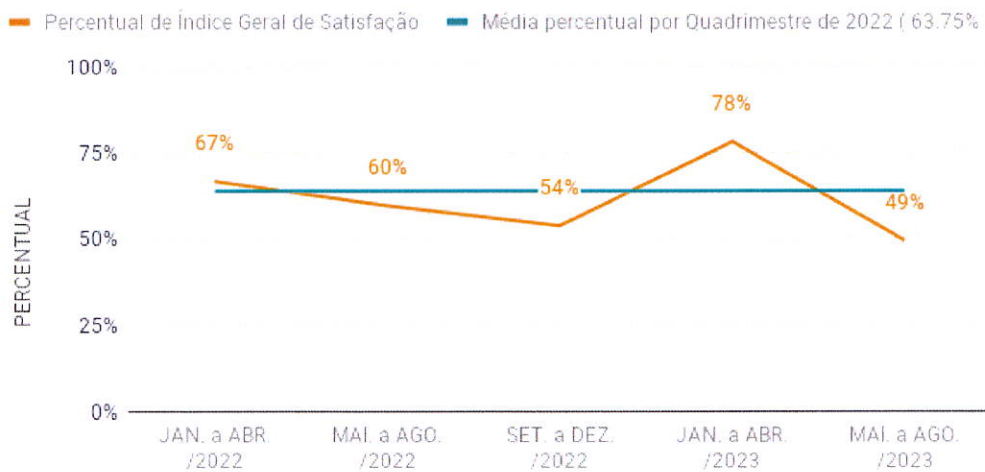


DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

8.4 Percentual de Índice Geral de Satisfação por Quadrimestre

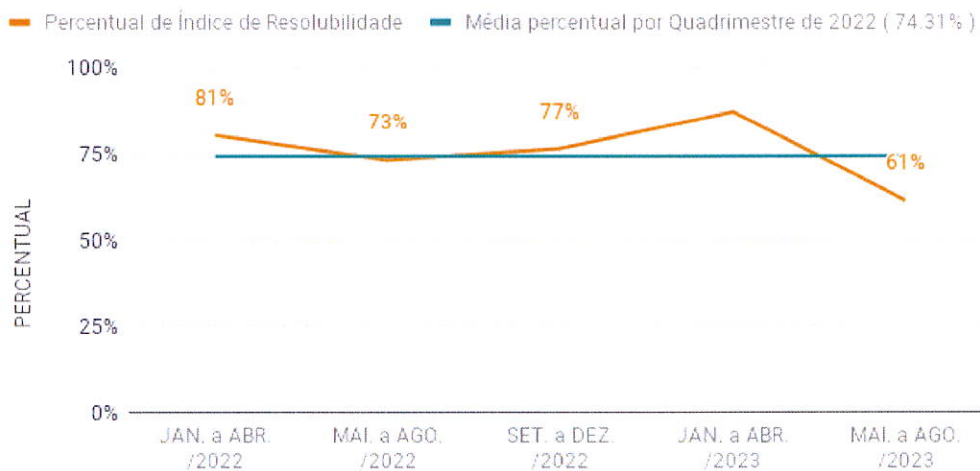
O cálculo do Percentual de Índice Geral de Satisfação do período baseia-se na quantidade de pesquisas respondidas que apresentam médias iguais ou superiores a 4. A partir da quantidade obtida, é calculado o percentual em relação ao total de registros de respostas.

Percentual de Índice Geral de Satisfação



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

Percentual de Índice de Resolubilidade



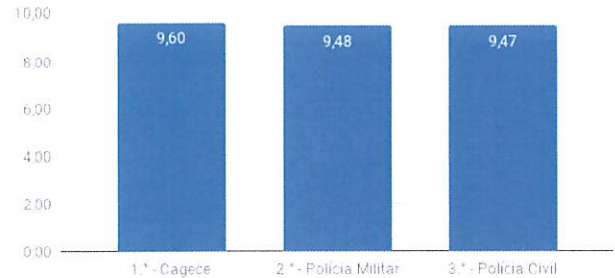


DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

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

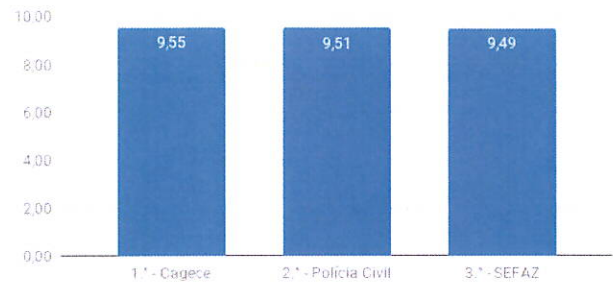
RANKING ESTADUAL DE 2021 (CGE)



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

