

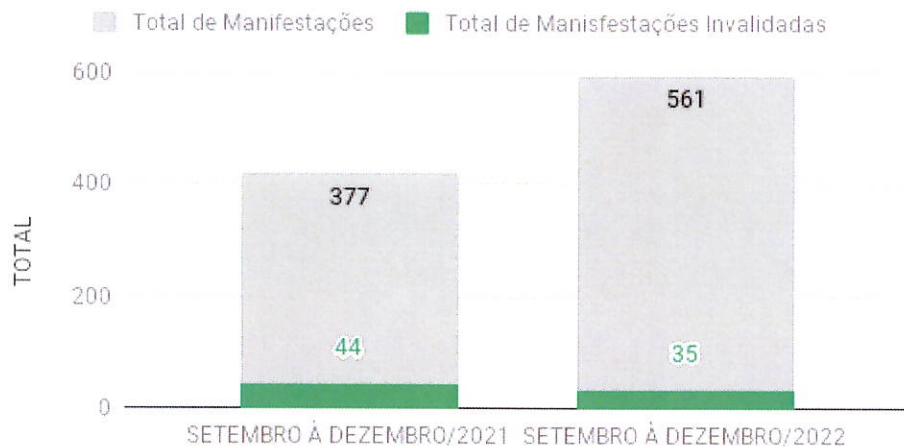


RELATÓRIO DO 3º QUADRIMESTRE (SETEMBRO À DEZEMBRO/2022)

1. ANÁLISE COMPARATIVA

Total de Manifestações do QUADRIMESTRE

SETEMBRO À DEZEMBRO DE 2021/2022



Ao comparar os terceiros quadrimestres de 2021 e 2022, verifica-se um aumento de 184 manifestações, equivalente a 48.8%.

Total de Manifestações por Tipo





GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

1.1. Denúncia:

- Em 2021 foram registradas 171 denúncias; Já em 2022 foram registradas 233, representando um acréscimo de 62 denúncias em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 36.3%.

1.2. Solicitação:

- Em 2021 foram registradas 80 solicitações; Já em 2022 foram registradas 156, representando um acréscimo de 76 solicitações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 95.0%.

1.3. Reclamação:

- Em 2021 foram registradas 99 reclamações; Já em 2022 foram registradas 133, representando um acréscimo de 34 reclamações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 34.3%.

1.4. Elogio:

- Em 2021 foram registrados 23 elogios; Já em 2022 foram registrados 37, representando um acréscimo de 14 elogios em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 60.9%.

1.5. Sugestão:

- Em 2021 foram registradas 4 sugestões; Já em 2022 foram registradas 2, representando um decréscimo de 2 sugestões em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a uma redução de 50.0%.

Analisando os dados acima, podemos concluir que o aumento das Manifestações no terceiro quadrimestre de 2022, foi impulsionado principalmente pelo crescimento significativo nas Solicitações e Denúncias, que representaram uma proporção maior do total de manifestações em 2022. As Reclamações também aumentaram, embora em uma proporção menor, enquanto os Elogios tiveram um aumento praticamente insignificante.



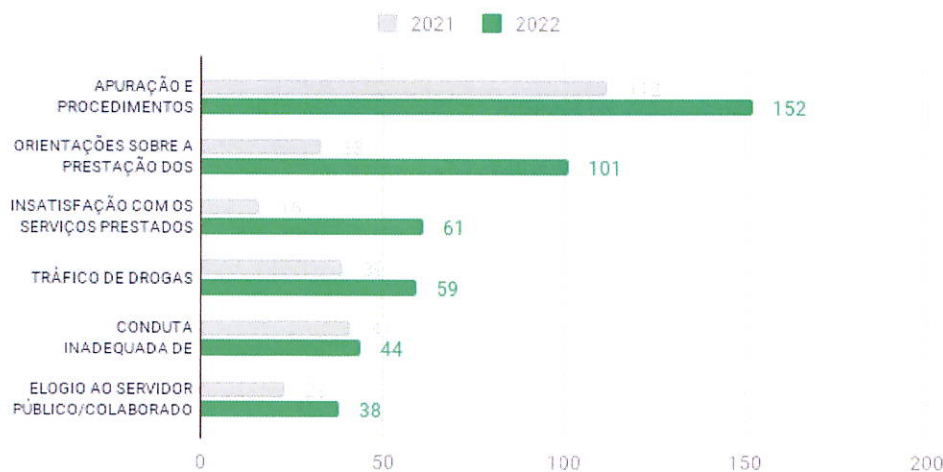


GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

2. RANKING DOS 06 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE SETEMBRO À DEZEMBRO/2022 (3º QUADRIMESTRE).

OS 06 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Comparativo SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2021 e 2022



2.1 Ranking Setembro à Dezembro/2022:

Posição	Assuntos	2021	2022	% de variação
1º	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	112	152	35.7% aumentou
2º	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	33	101	206.1% aumentou
3º	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	16	61	281.3% aumentou
4º	TRÁFICO DE DROGAS	39	59	51.3% aumentou
5º	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	41	44	7.3% aumentou
6º	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	23	38	65.2% aumentou

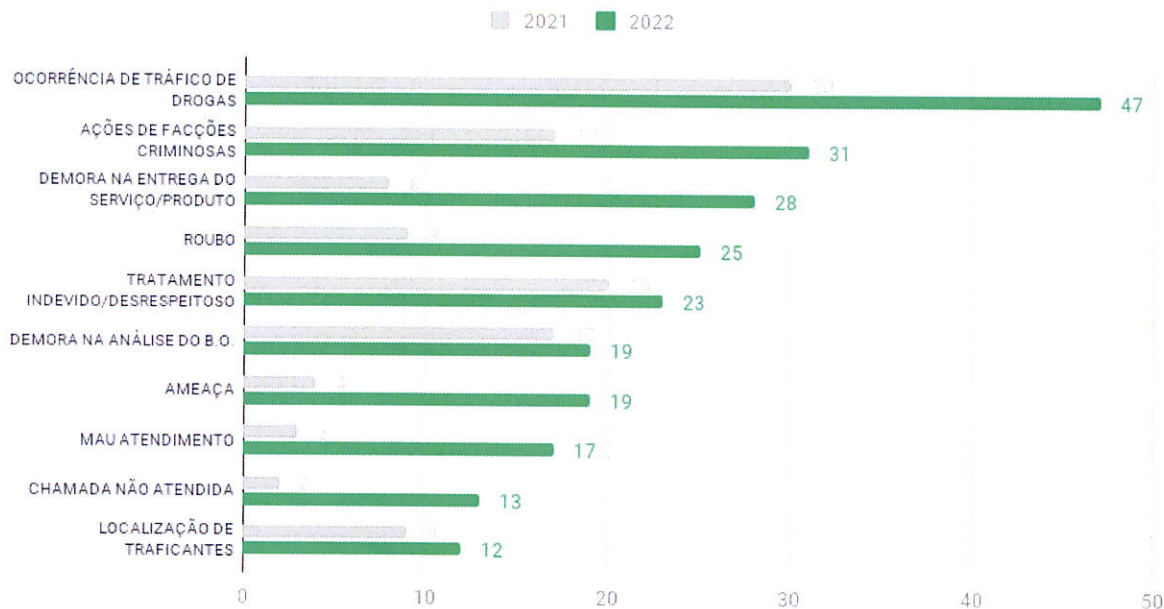


GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

3. RANKING DOS 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE SETEMBRO À DEZEMBRO/2022 (3º QUADRIMESTRE).

OS 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Comparativo SETEMBRO à DEZEMBRO DE 2021 e 2022



3.1 Ranking Setembro à Dezembro/2022:

Posição	Subassuntos	2021	2022	% de variação
1º	OCORRÊNCIA DE TRÁFICO DE DROGAS	30	47	56.7% aumentou
2º	AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS	17	31	82.4% aumentou
3º	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	8	28	250.0% aumentou
4º	ROUBO	9	25	177.8% aumentou

[Assinatura]



GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

5º	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	20	23	15.0% aumentou
6º	DEMORA NA ANÁLISE DO B.O.	17	19	11.8% aumentou
7º	AMEAÇA	4	19	375.0% aumentou
8º	MAU ATENDIMENTO	3	17	466.7% aumentou
9º	CHAMADA NÃO ATENDIDA	2	13	550.0% aumentou
10º	LOCALIZAÇÃO DE TRAFICANTES	9	12	33.3% aumentou

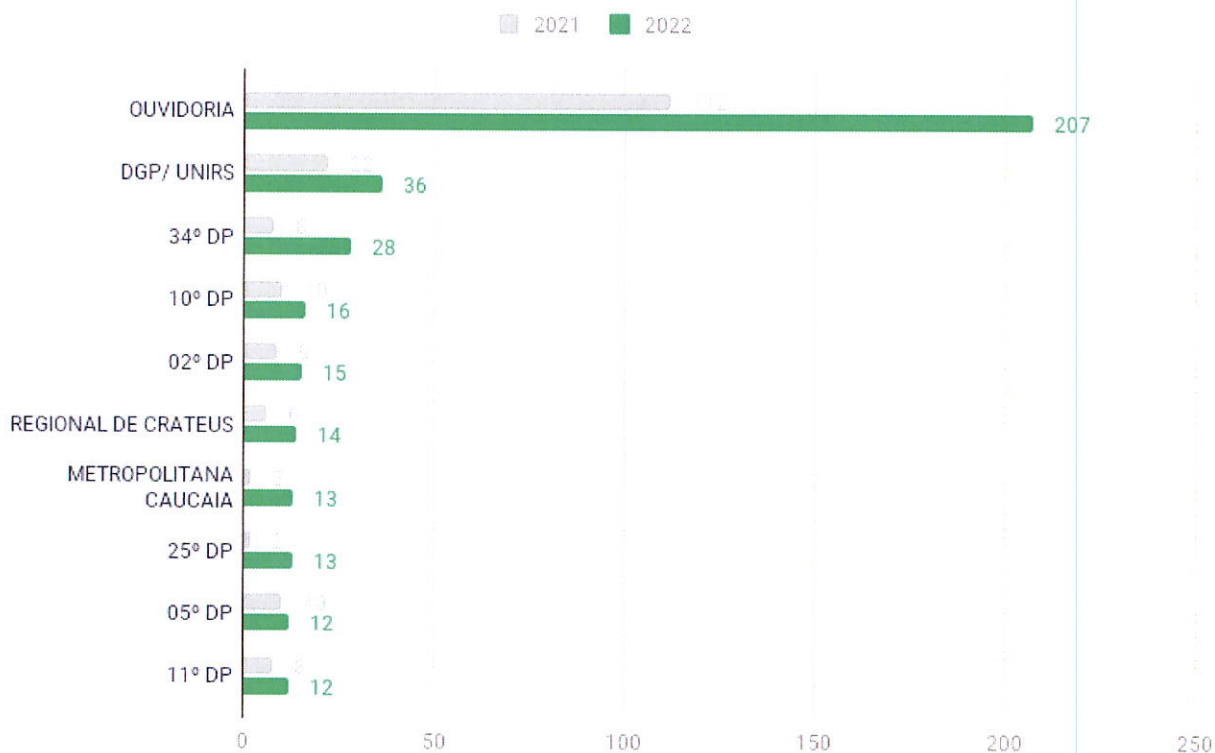


GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

4. RANKING DAS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR ÁREA INTERNA DO 3º QUADRIMESTRE (SETEMBRO À DEZEMBRO/2022).

AS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR ÁREA INTERNA

Comparativo SETEMBRO À DEZEMBRO DE 2021/2022



4.1 Ranking Setembro à Dezembro/2022:

Posição	Unidades	2021	2022	% de variação
1º	OUVIDORIA	112	207	84.8% aumentou
2º	DGP/ UNIRS	22	36	63.6% aumentou
3º	34º DP	8	28	250.0%



GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

				aumentou
4º	10º DP	10	16	60.0% aumentou
5º	02º DP	9	15	66.7% aumentou
6º	REGIONAL DE CRATEUS	6	14	133.3% aumentou
7º	METROPOLITANA CAUCAIA	2	13	550.0% aumentou
8º	25º DP	2	13	550.0% aumentou
9º	05º DP	10	12	20.0% aumentou
10º	11º DP	8	12	50.0% aumentou

5. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS RECLAMADAS DO 3º QUADRIMESTRE (SETEMBRO À DEZEMBRO/2022).

AS 05 UNIDADES MAIS RECLAMADAS

Comparativo de 2021 e 2022





GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

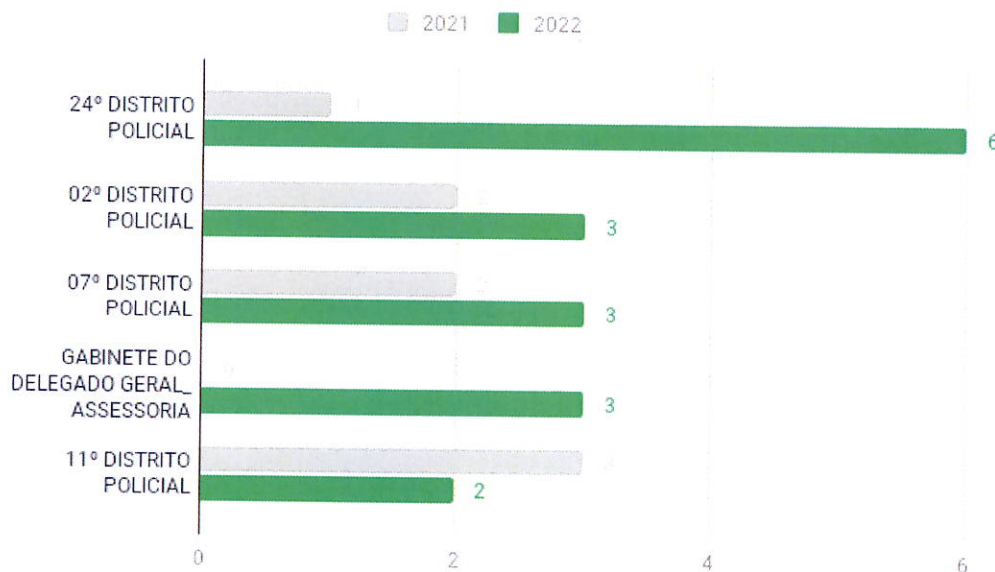
5.1 Ranking Setembro à Dezembro/2022 (Reclamações):

Posição	Unidades	2021	2022	% de variação
1º	34º DISTRITO POLICIAL	3	11	266.7% aumentou
2º	10º DISTRITO POLICIAL	4	10	150.0% aumentou
3º	DELEGACIA ELETRONICA	4	10	150.0% aumentou
4º	DELEGACIA REGIONAL DE CRATEUS	2	10	400.0% aumentou
5º	02º DISTRITO POLICIAL	8	8	0% S/A

6. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS ELOGIADAS DO 3º QUADRIMESTRE (SETEMBRO À DEZEMBRO/2022).

AS 05 UNIDADES MAIS ELOGIADAS

Ranking das 05 unidades mais elogiadas do 3º trimestre de 2022





GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

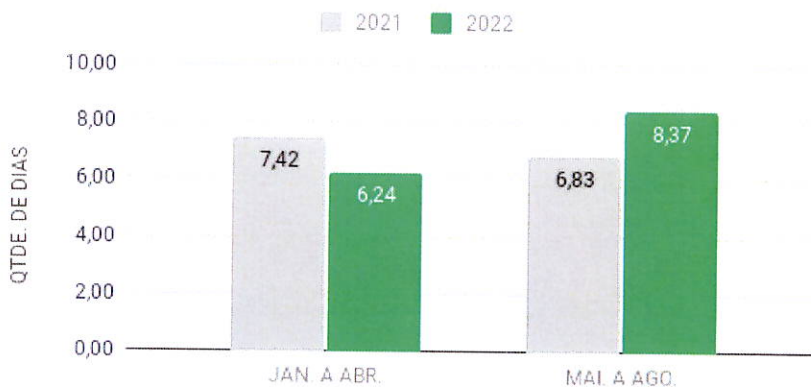
6.1 Ranking Setembro à Dezembro/2022 (Elogios):

Posição	Unidades	2021	2022	% de variação
1º	24º DISTRITO POLICIAL	1	6	500.0% aumentou
2º	02º DISTRITO POLICIAL	2	3	50.0% aumentou
3º	07º DISTRITO POLICIAL	2	3	50.0% aumentou
4º	GABINETE DO DELEGADO GERAL_ ASSESSORIA ADMINISTRATIVA	0	3	Infinity% aumentou
5º	11º DISTRITO POLICIAL	3	2	33.3% reduziu

7. DESEMPENHO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL NO 3º QUADRIMESTRE (SETEMBRO À DEZEMBRO/2022).

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

Comparativo do Tempo Médio de Resposta



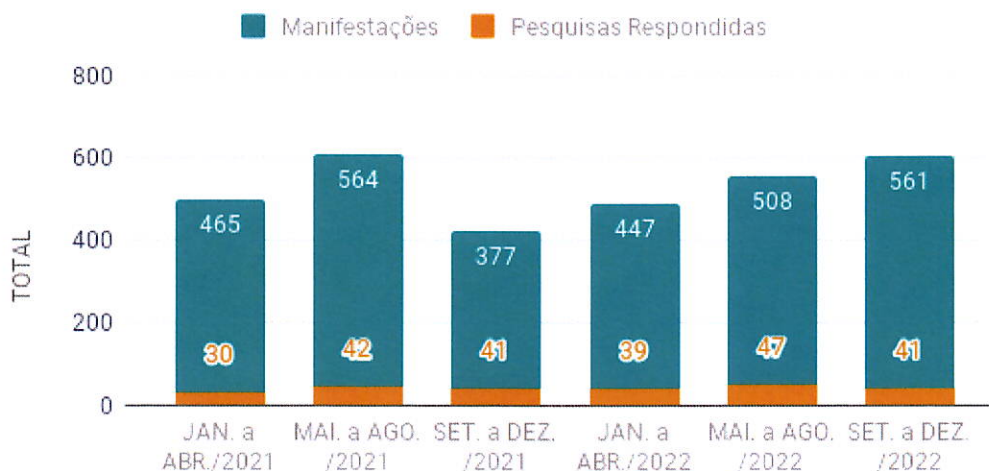


GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

8. PESQUISAS RESPONDIDAS.

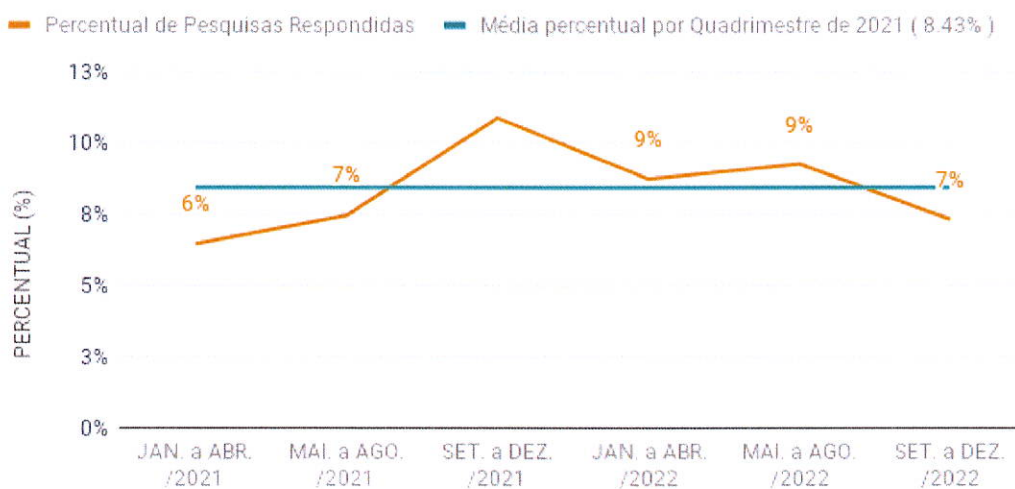
8.1 Total de Manifestações e Total de Pesquisas respondidas.

Comparação: Manifestações vs. Pesquisas



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

Percentual de Pesquisas Respondidas



Jefferson Pereira da S.
Delegado de Polícia C
Mat. 198810-1-0



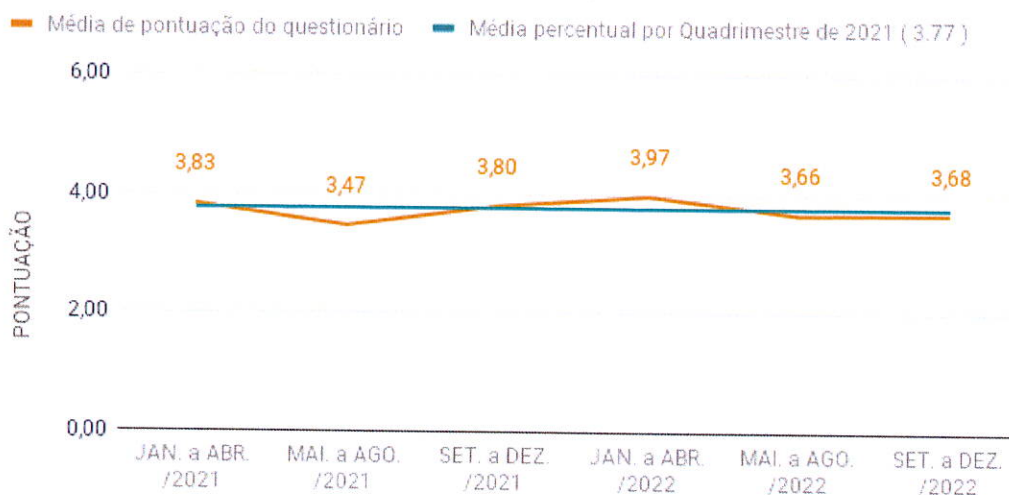
GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

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



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%



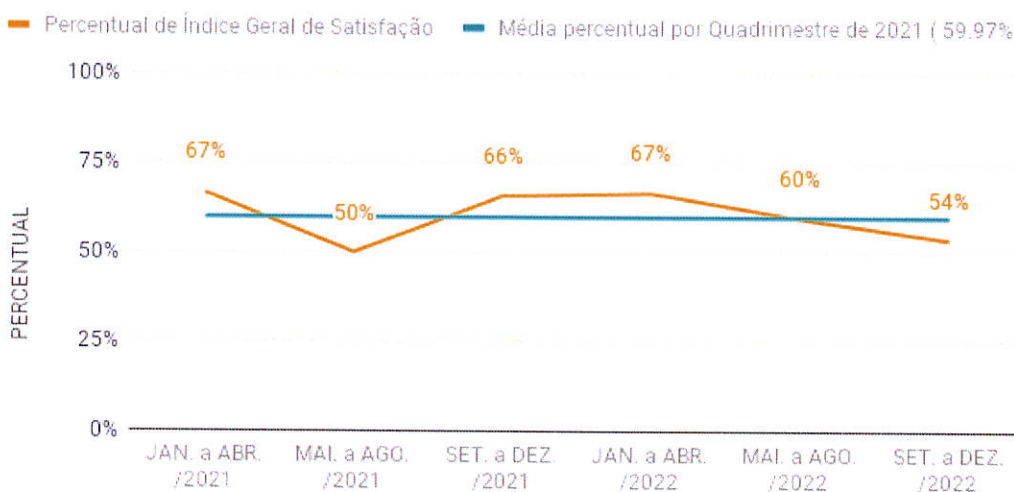
GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

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%

8.4 Percentual de Índice Geral de Satisfação por Quadrimestre.

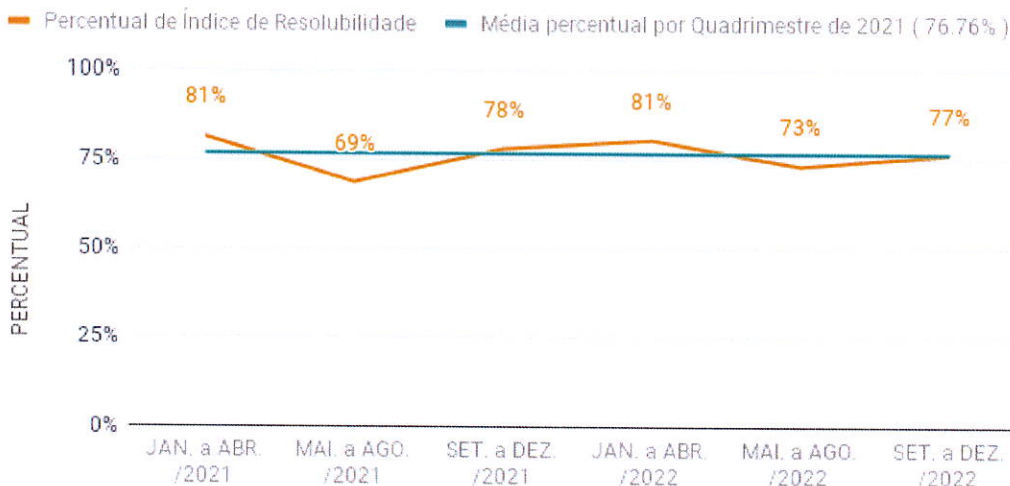
O cálculo do Percentual de Índice Geral de Satisfação do período baseia-se na quantidade de pesquisas respondidas que apresentam médias iguais ou superiores a 4. A partir da quantidade obtida, é calculado o percentual em relação ao total de registros de respostas.

Percentual de Índice Geral de Satisfação



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

Percentual de Índice de Resolubilidade



Jerfílson Pereira da Silva
Delegado de Polícia Civil
198810-1-6

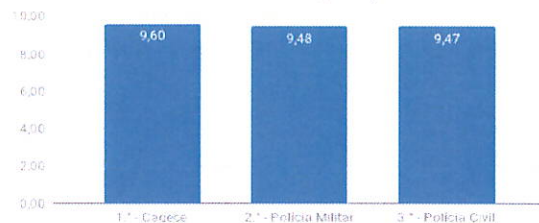


GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

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

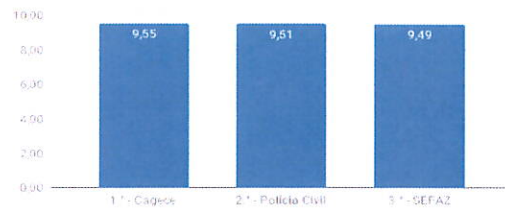
RANKING ESTADUAL DE 2021 (CGE)



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

