



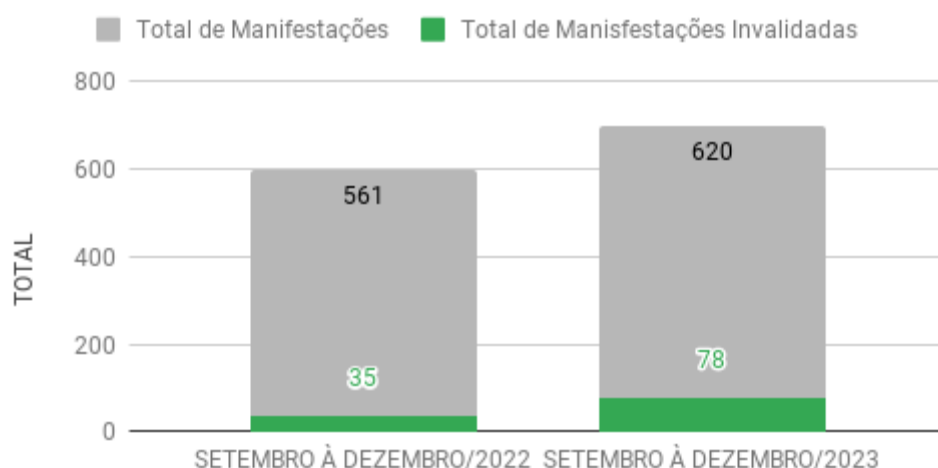
**OUVIDORIA**

**RELATÓRIO DO 3º QUADRIMESTRE (SETEMBRO A DEZEMBRO/2023)**

**1. ANÁLISE COMPARATIVA**

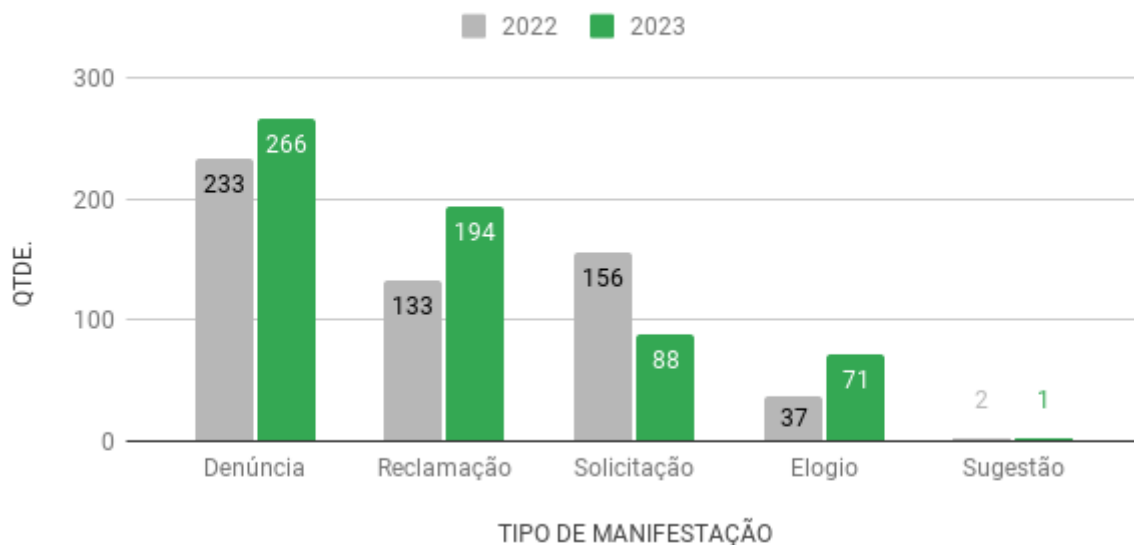
**Total de Manifestações do QUADRIMESTRE**

SETEMBRO À DEZEMBRO DE 2023/2022



Ao comparar os quadrimestres de 2022 e 2023, verifica-se um aumento de 59 manifestações, equivalente a 10.5%.

**Total de Manifestações por Tipo**





## OUVIDORIA

---

### 1.1. Denúncia:

- Em 2022 foram registradas 233 denúncias; Já em 2023 foram registradas 266, representando um acréscimo de 33 denúncias em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 14.2%.

### 1.2. Reclamação:

- Em 2022 foram registradas 133 reclamações; Já em 2023 foram registradas 194, representando um acréscimo de 61 reclamações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 45.9%.

### 1.3. Solicitação:

- Em 2022 foram registradas 156 solicitações; Já em 2023 foram registradas 88, representando um decréscimo de 68 solicitações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a uma redução de 43.6%.

### 1.4. Elogio:

- Em 2022 foram registrados 37 elogios; Já em 2023 foram registrados 71, representando um acréscimo de 34 elogios em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 91.9%.

### 1.5. Sugestão:

- Em 2022 foram registradas 2 sugestões; Já em 2023 foram registradas 1, representando um decréscimo de 1 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 foi impulsionado principalmente pelo crescimento significativo nas Reclamações e Elogios, que representaram uma proporção maior do total de manifestações em 2023. As Denúncias também aumentaram, embora em uma proporção menor.

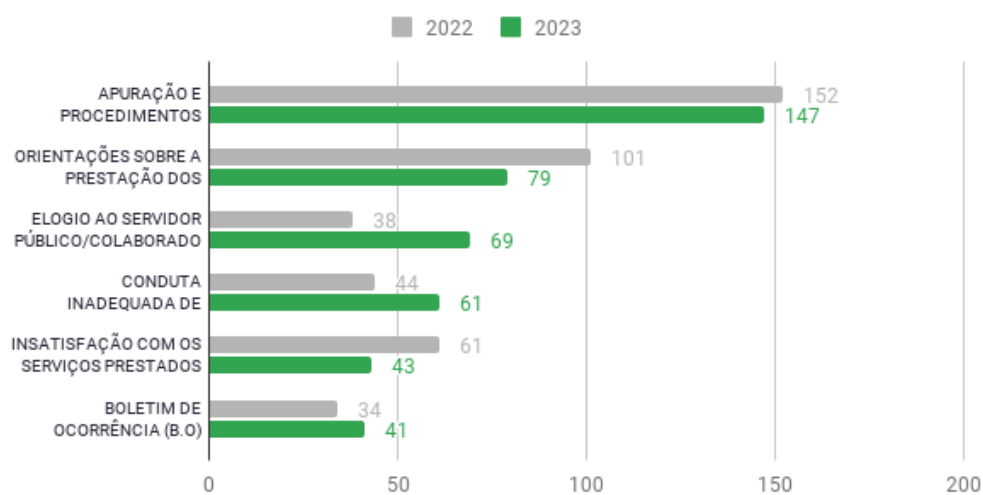


**OUIDORIA**

**2. RANKING DOS 06 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE SETEMBRO A DEZEMBRO/2023 ( 3º QUADRIMESTRE ).**

**OS 06 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS**

Comparativo SETEMBRO À DEZEMBRO DE 2023/2022



**2.1 Ranking Setembro a Dezembro/2023:**

Posição	Assuntos	2022	2023	% de variação
1º	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	152	147	3.3% reduziu
2º	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	101	79	21.8% reduziu
3º	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	38	69	81.6% aumentou
4º	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	44	61	38.6% aumentou
5º	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	61	43	29.5% reduziu
6º	BOLETIM DE OCORRÊNCIA (B.O)	34	41	20.6% aumentou

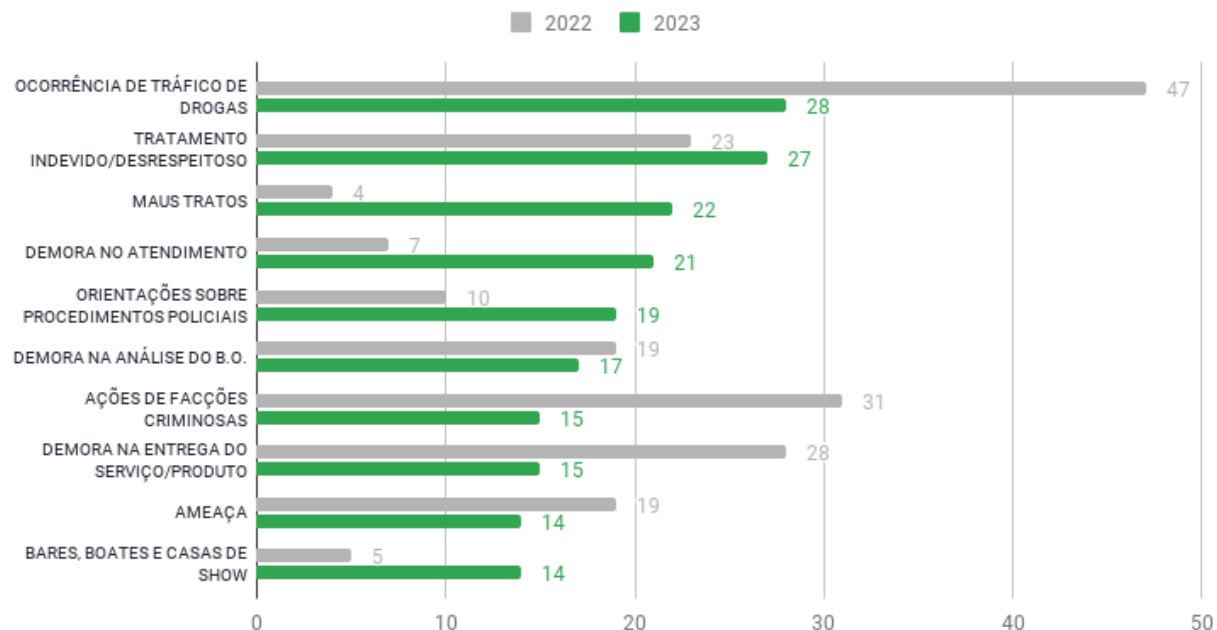


**OUIDORIA**

**3. RANKING DOS 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE SETEMBRO A DEZEMBRO/2023 ( 3º QUADRIMESTRE ).**

**OS 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS**

Comparativo SETEMBRO À DEZEMBRO DE 2023/2022



**3.1 Ranking Setembro a Dezembro/2023:**

Posição	Subassuntos	2022	2023	% de variação
1º	OCORRÊNCIA DE TRÁFICO DE DROGAS	47	28	40.4% reduziu
2º	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	23	27	17.4% aumentou
3º	MAUS TRATOS	4	22	450.0% aumentou
4º	DEMORA NO ATENDIMENTO	7	21	200.0% aumentou
5º	ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS POLICIAIS	10	19	90.0%



**OUIDORIA**

				aumentou
6º	DEMORA NA ANÁLISE DO B.O.	19	17	10.5% reduziu
7º	AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS	31	15	51.6% reduziu
8º	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	28	15	46.4% reduziu
9º	AMEAÇA	19	14	26.3% reduziu
10º	BARES, BOATES E CASAS DE SHOW	5	14	180.0% aumentou

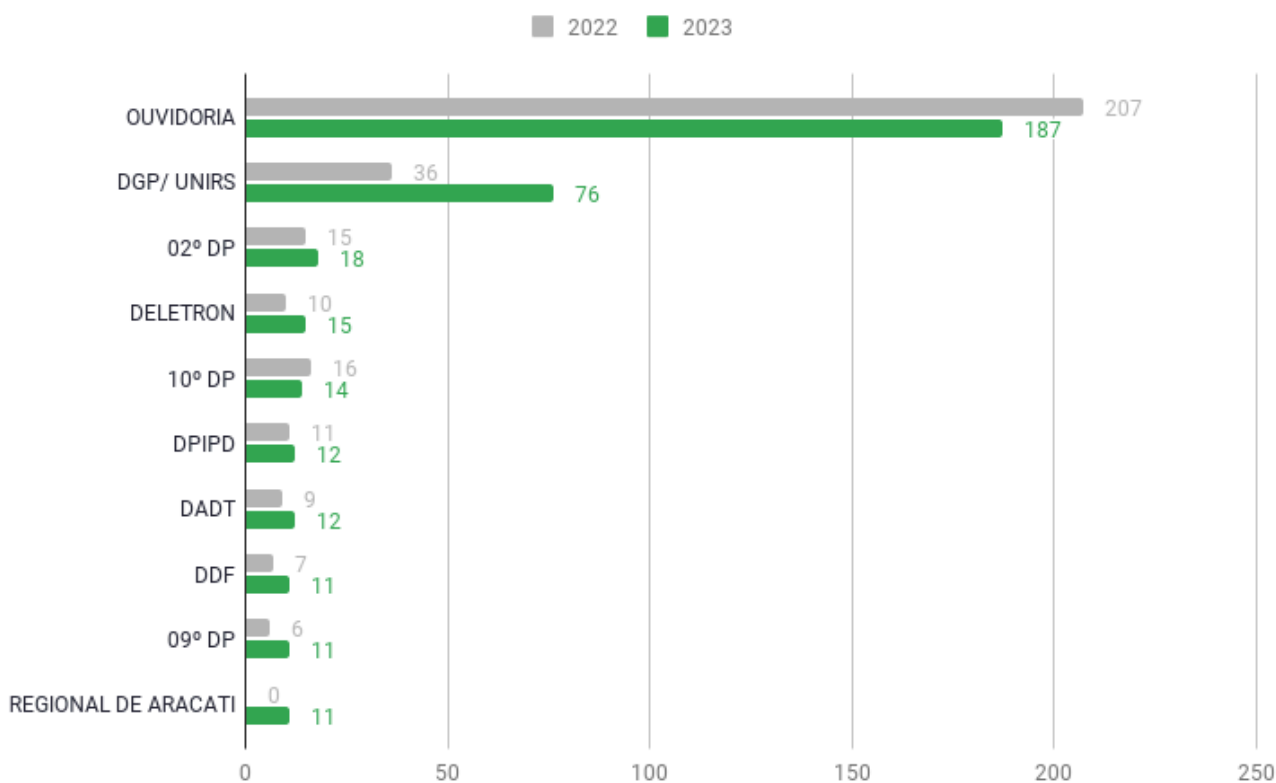


**OUIDORIA**

**4. RANKING DAS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR ÁREA INTERNA DO 3º QUADRIMESTRE (SETEMBRO A DEZEMBRO/2023).**

**AS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR ÁREA INTERNA**

Comparativo SETEMBRO À DEZEMBRO DE 2023/2022



**4.1 Ranking Setembro a Dezembro/2023:**

Posição	Unidades	2022	2023	% de variação
1º	OUVIDORIA	207	187	9.7% reduziu
2º	DGP/ UNIRS	36	76	111.1% aumentou
3º	02º DP	15	18	20.0%



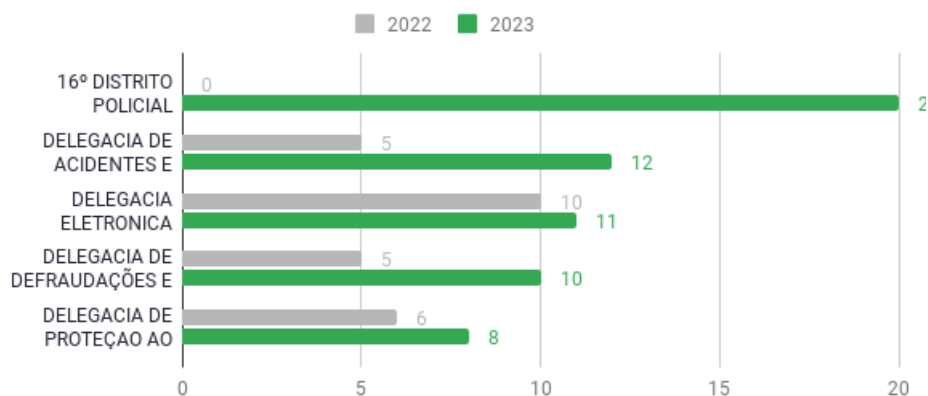
### OUVIDORIA

				aumentou
4º	DELETRON	10	15	50.0% aumentou
5º	10º DP	16	14	12.5% reduziu
6º	DPIPD	11	12	9.1% aumentou
7º	DADT	9	12	33.3% aumentou
8º	DDF	7	11	57.1% aumentou
9º	09º DP	6	11	83.3% aumentou
10º	REGIONAL DE ARACATI	0	11	Infinity% aumentou

### 5. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS RECLAMADAS DO 3º QUADRIMESTRE (SETEMBRO A DEZEMBRO/2023).

#### AS 05 UNIDADES MAIS RECLAMADAS

Comparativo SETEMBRO À DEZEMBRO DE 2023/2022





**OUIDORIA**

**5.1 Ranking Setembro a Dezembro/2023 (Reclamações):**

Posição	Unidades	2022	2023	% de variação
1º	16º DISTRITO POLICIAL	0	20	Infinity% aumentou
2º	DELEGACIA DE ACIDENTES E DELITOS DE TRÂNSITO	5	12	140.0% aumentou
3º	DELEGACIA ELETRÔNICA	10	11	10.0% aumentou
4º	DELEGACIA DE DEFRAUDAÇÕES E FALSIFICAÇÕES	5	10	100.0% aumentou
5º	DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO IDOSO E A PESSOA COM DEFICIÊNCIA	6	8	33.3% aumentou



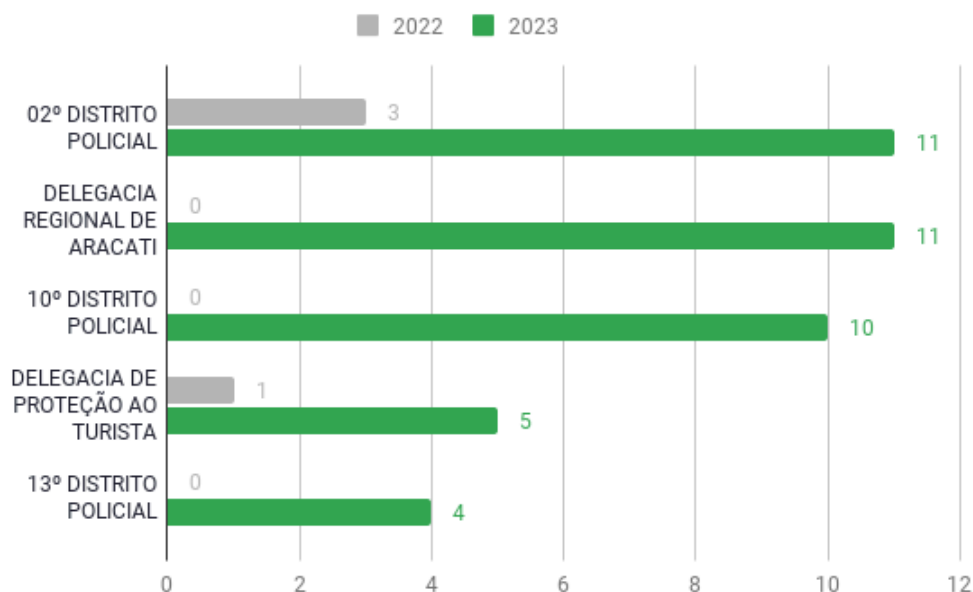


**OUVIDORIA**

**6. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS ELOGIADAS DO 3º QUADRIMESTRE (SETEMBRO A DEZEMBRO/2023).**

**AS 05 UNIDADES MAIS ELOGIADAS**

Comparativo SETEMBRO À DEZEMBRO DE 2023/2022



**6.1 Ranking Setembro a Dezembro/2023 (Elogios):**

Posição	Unidades	2022	2023	% de variação
1º	02º DISTRITO POLICIAL	3	11	266.7% aumentou
2º	DELEGACIA REGIONAL DE ARACATI	0	11	Infinity% aumentou
3º	10º DISTRITO POLICIAL	0	10	Infinity% aumentou
4º	DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO TURISTA	1	5	400.0% aumentou
5º	13º DISTRITO POLICIAL	0	4	Infinity% aumentou

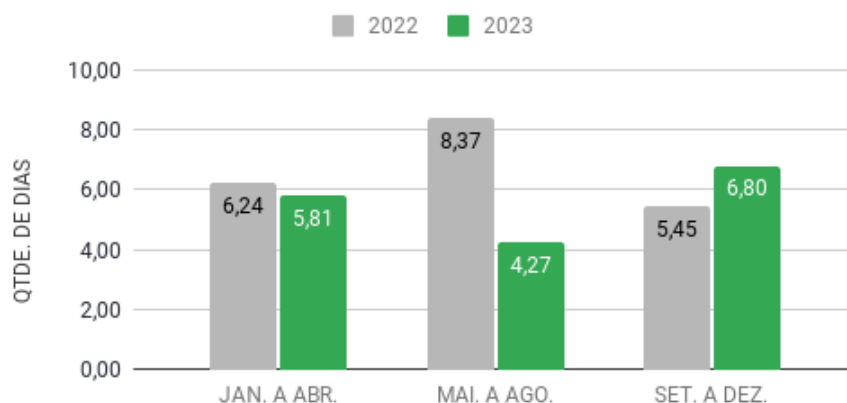


## OUVIDORIA

### 7. DESEMPENHO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL NO 3º QUADRIMESTRE (SETEMBRO A DEZEMBRO/2023).

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

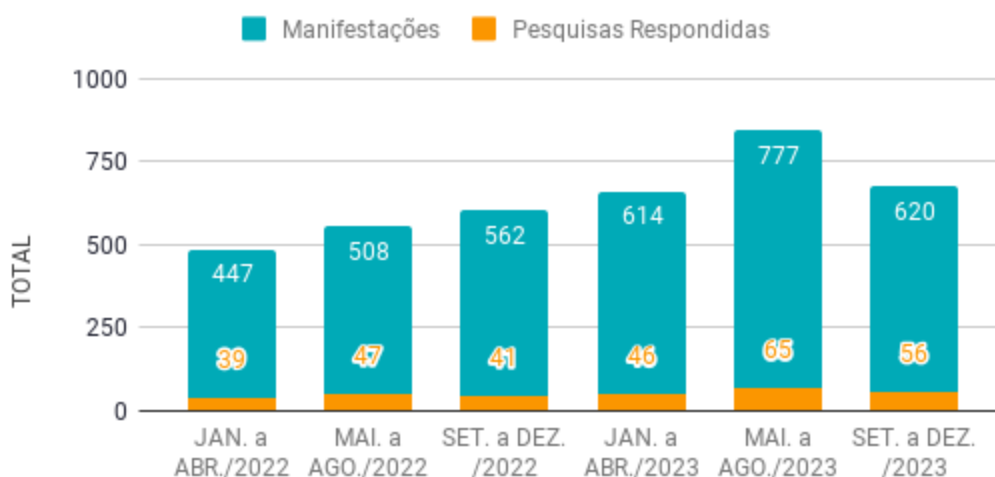
Comparativo do Tempo Médio de Resposta



### 8. PESQUISAS RESPONDIDAS.

#### 8.1 Total de Manifestações e Total de Pesquisas respondidas.

Comparação: Manifestações vs. Pesquisas

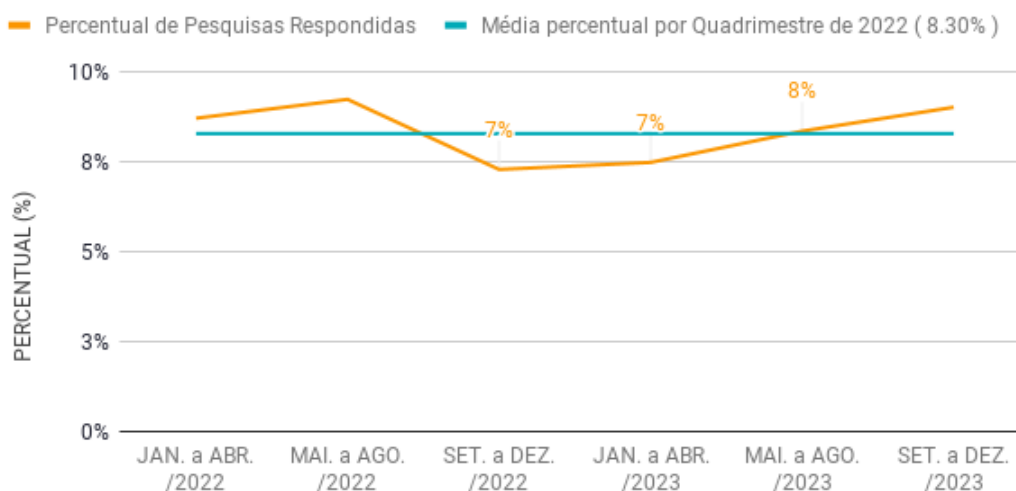




## OUVIDORIA

### 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.

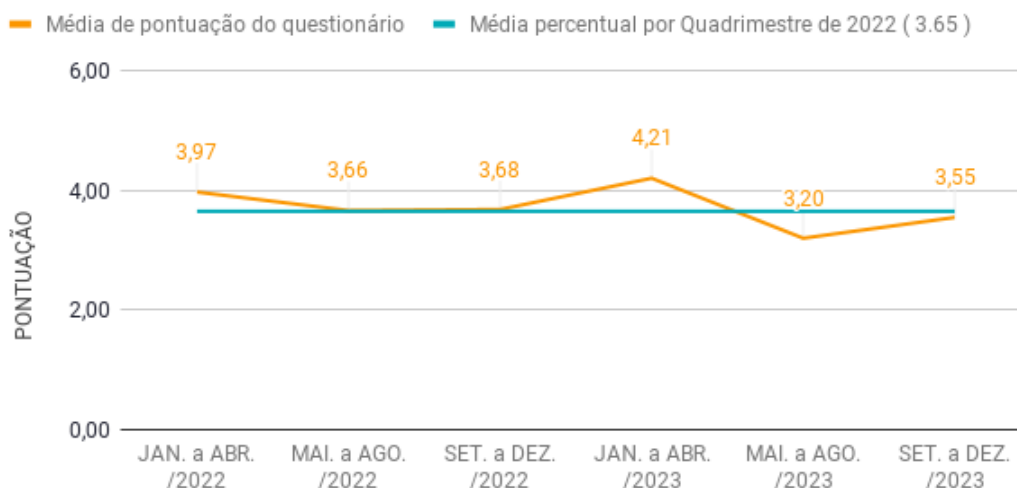
Para calcular a média de pontuação do período, consideram-se todas as pontuações (em uma escala de 0 a 5) atribuídas pelo cidadão manifestante, conforme o questionário abaixo, no Quadrimestre em análise:

- 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)



## OUIDORIA

### Média percentual da pontuação do questionário



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%
<b>SET. a DEZ./2023</b>	<b>3.63</b>	<b>3.7</b>	<b>3.86</b>	<b>3.02</b>	<b>3.55</b>	<b>62.50%</b>

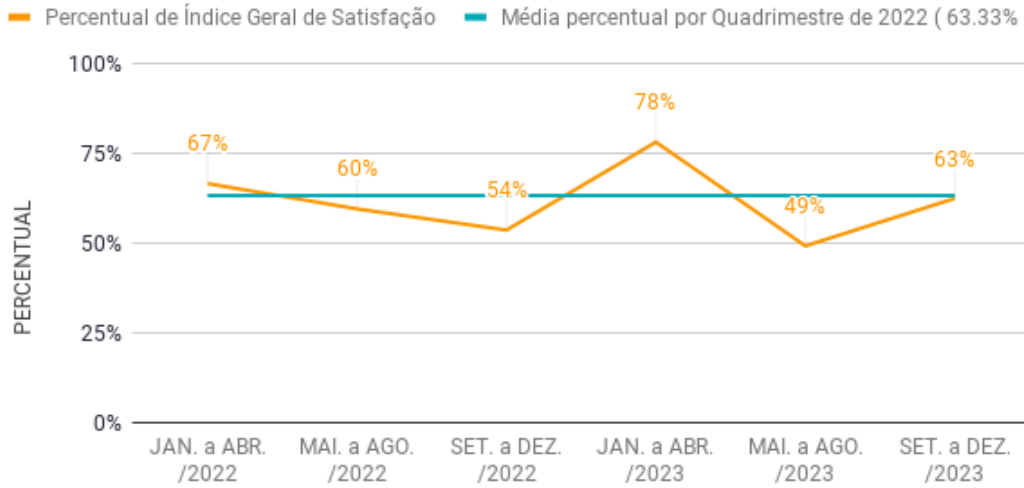
#### 8.4 Percentual de índice Geral de Satisfação por Quadrimestre.

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.



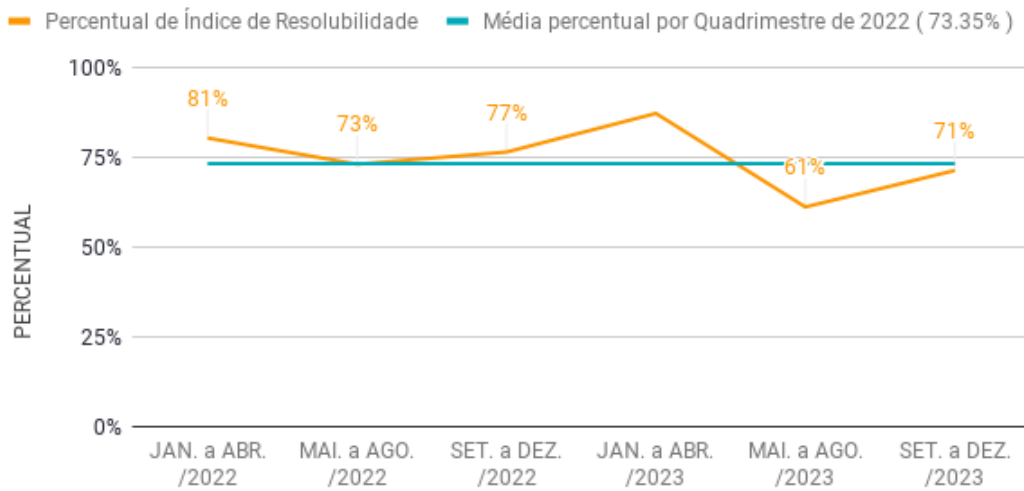
## OUVIDORIA

### Percentual de Índice Geral de Satisfação



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

### Percentual de Índice de Resolubilidade



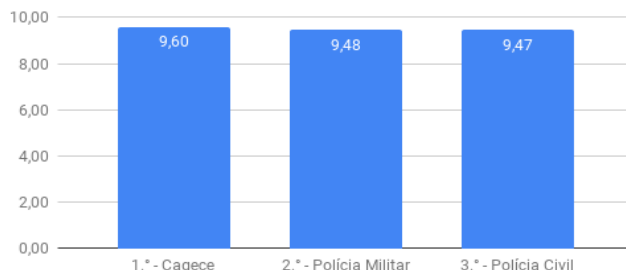


## OUVIDORIA

### 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

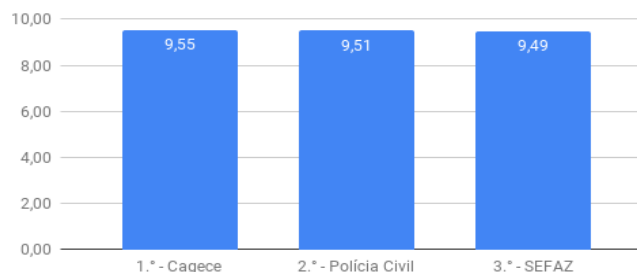
RANKING ESTADUAL DE 2021 (CGE)



### 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

