



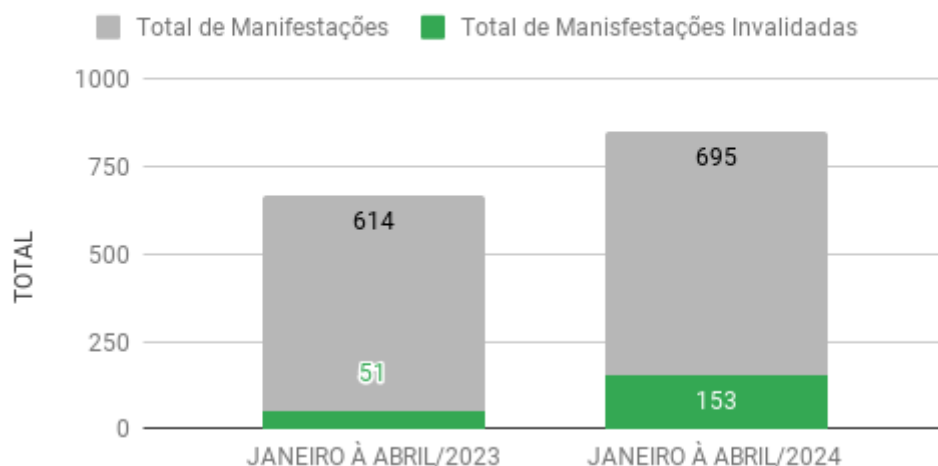
OUVIDORIA

RELATÓRIO DO 1º QUADRIMESTRE (JANEIRO À ABRIL/2024)

1. ANÁLISE COMPARATIVA

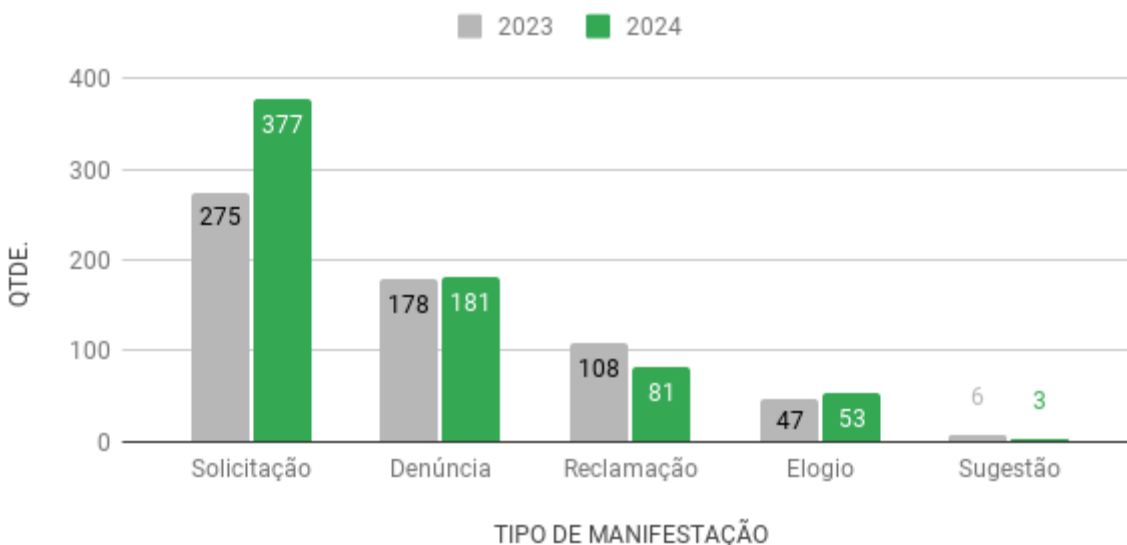
Total de Manifestações do QUADRIMESTRE

JANEIRO À ABRIL DE 2024/2023



Ao comparar os quadrimestres de 2023 e 2024, verifica-se um aumento de 81 manifestações, equivalente a 13.2%.

Total de Manifestações por Tipo





OUVIDORIA

1.1. Solicitação:

- Em 2023 foram registradas 275 solicitações; Já em 2024 foram registradas 377, representando um acréscimo de 102 solicitações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 37.1%.

1.2. Denúncia:

- Em 2023 foram registradas 178 denúncias; Já em 2024 foram registradas 181, representando um acréscimo de 3 denúncias em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 1.7%.

1.3. Reclamação:

- Em 2023 foram registradas 108 reclamações; Já em 2024 foram registradas 81, representando um decréscimo de 27 reclamações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a uma redução de 25.0%.

1.4. Elogio:

- Em 2023 foram registrados 47 elogios; Já em 2024 foram registrados 53, representando um acréscimo de 6 elogios em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 12.8%.

1.5. Sugestão:

- Em 2023 foram registradas 6 sugestões; Já em 2024 foram registradas 3, representando um decréscimo de 3 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 Solicitações e Elogios, que representaram uma proporção maior do total de manifestações em 2024. As Denúncias também aumentaram, embora em uma proporção menor.

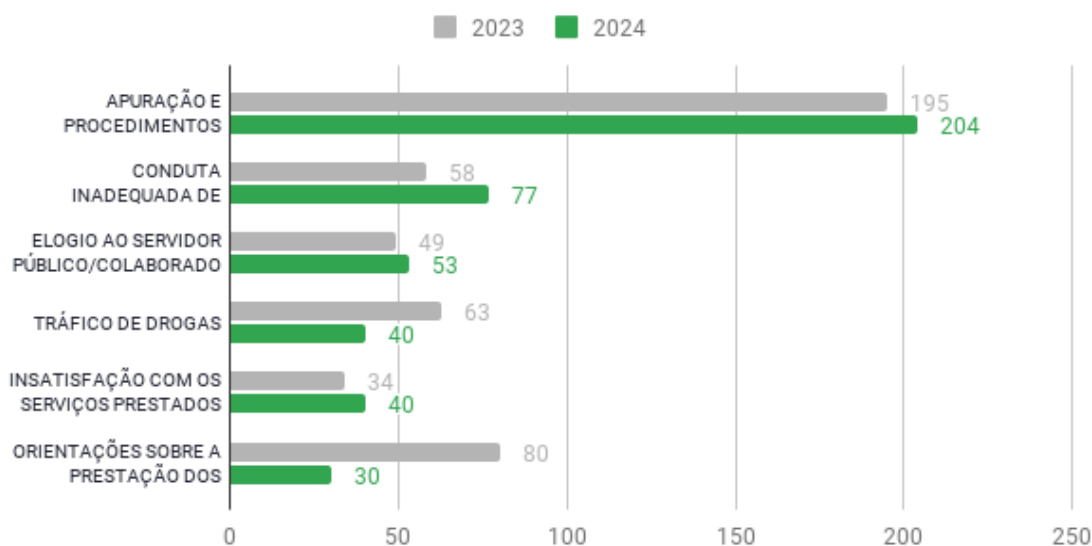


OUVIDORIA

2. RANKING DOS 06 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE JANEIRO À ABRIL/2024 (1º QUADRIMESTRE).

OS 06 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Comparativo JANEIRO À ABRIL DE 2024/2023



2.1 Ranking Janeiro à Abril/2024:

Posição	Assuntos	2023	2024	% de variação
1º	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	195	204	4.6% aumentou
2º	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	58	77	32.8% aumentou
3º	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	49	53	8.2% aumentou
4º	TRÁFICO DE DROGAS	63	40	36.5% reduziu
5º	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	34	40	17.6% aumentou
6º	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	80	30	62.5% reduziu

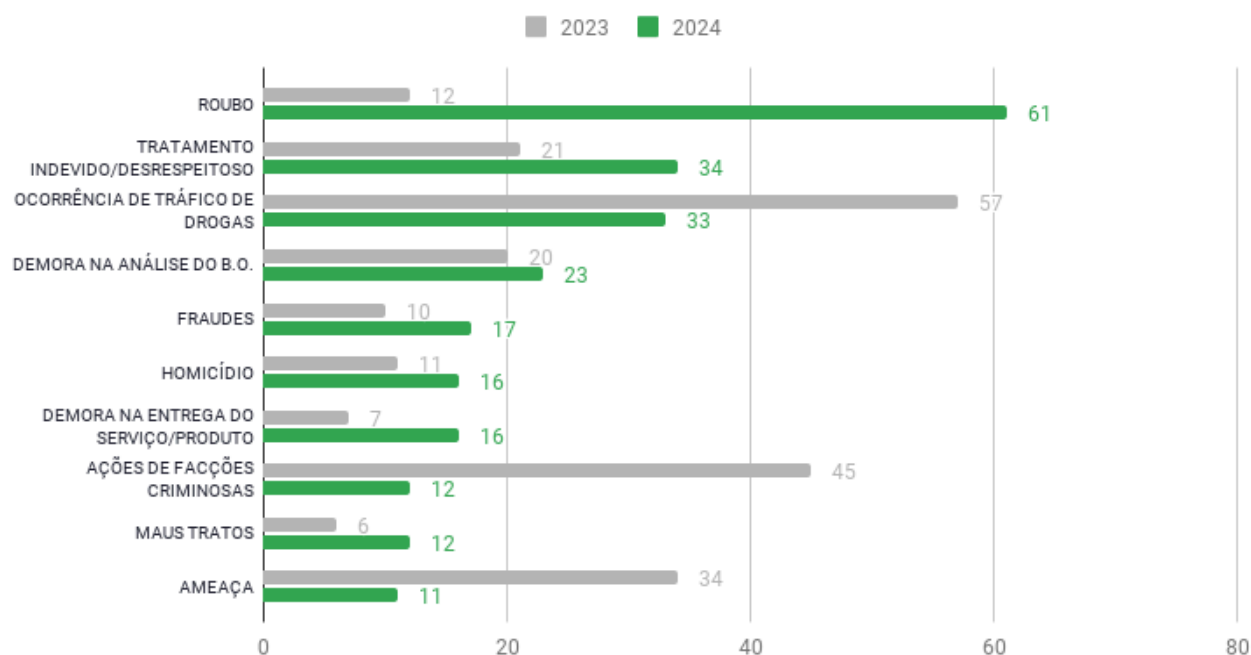


OUVIDORIA

3. RANKING DOS 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE JANEIRO À ABRIL/2024 (1º QUADRIMESTRE).

OS 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Comparativo JANEIRO À ABRIL DE 2024/2023



3.1 Ranking Janeiro à Abril/2024:

Posição	Subassuntos	2023	2024	% de variação
1º	ROUBO	12	61	408.3% aumentou
2º	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	21	34	61.9% aumentou
3º	OCORRÊNCIA DE TRÁFICO DE DROGAS	57	33	42.1% reduziu
4º	DEMORA NA ANÁLISE DO B.O.	20	23	15.0% aumentou
5º	FRAUDES	10	17	70.0%



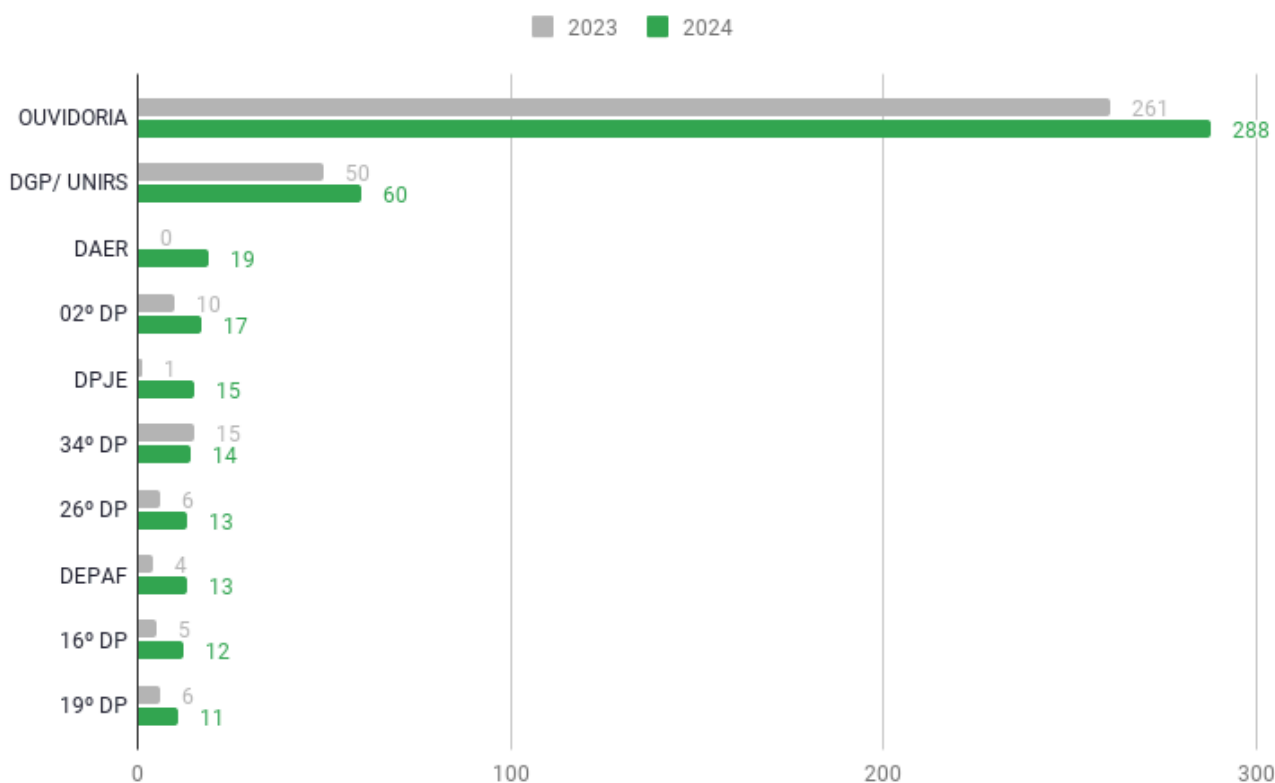
OUVIDORIA

				aumentou
6º	HOMICÍDIO	11	16	45.5% aumentou
7º	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	7	16	128.6% aumentou
8º	AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS	45	12	73.3% reduziu
9º	MAUS TRATOS	6	12	100.0% aumentou
10º	AMEAÇA	34	11	67.6% reduziu

4. RANKING DAS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR ÁREA INTERNA DO 1º QUADRIMESTRE (JANEIRO À ABRIL/2024).

AS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR ÁREA INTERNA

Comparativo JANEIRO À ABRIL DE 2024/2023





OUVIDORIA

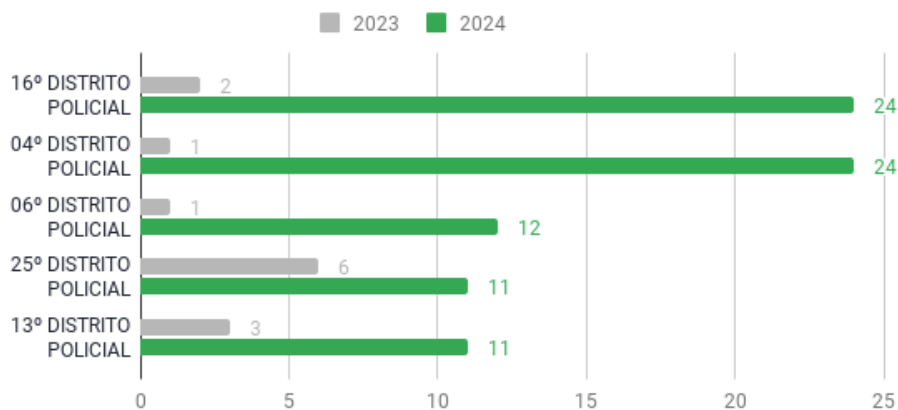
4.1 Ranking Janeiro à Abril/2024:

Posição	Unidades	2023	2024	% de variação
1º	OUVIDORIA	261	288	10.3% aumentou
2º	DGP/ UNIRS	50	60	20.0% aumentou
3º	DAER	0	19	Infinity% aumentou
4º	02º DP	10	17	70.0% aumentou
5º	DPJE	1	15	1400.0% aumentou
6º	34º DP	15	14	6.7% reduziu
7º	26º DP	6	13	116.7% aumentou
8º	DEPAF	4	13	225.0% aumentou
9º	16º DP	5	12	140.0% aumentou
10º	19º DP	6	11	83.3% aumentou

5. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS RECLAMADAS DO 1º QUADRIMESTRE (JANEIRO À ABRIL/2024).

AS 05 UNIDADES MAIS RECLAMADAS

Comparativo JANEIRO À ABRIL DE 2024/2023





OUVIDORIA

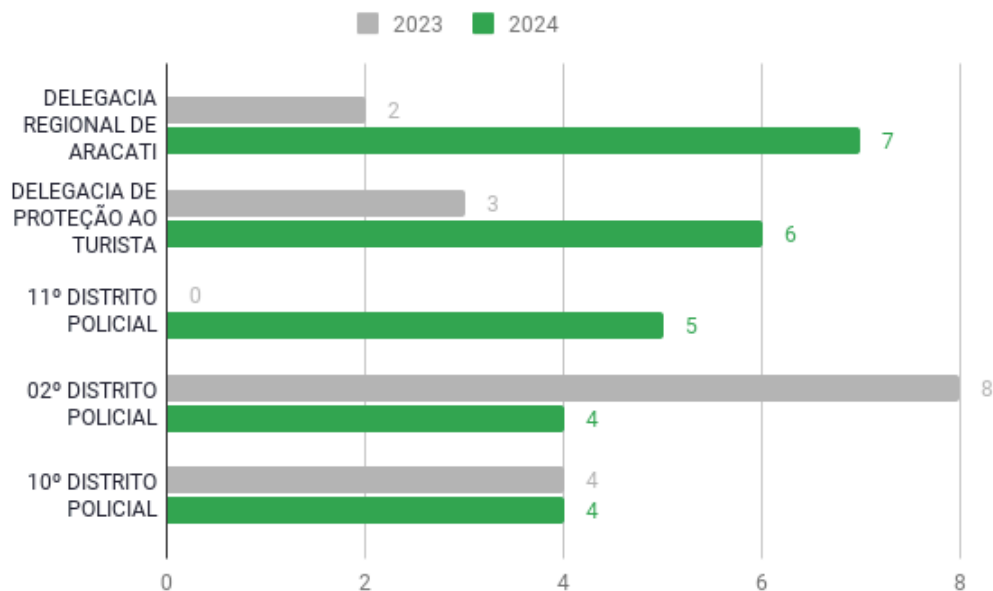
5.1 Ranking Janeiro à Abril/2024 (Reclamações):

Posição	Unidades	2023	2024	% de variação
1º	16º DISTRITO POLICIAL	2	24	1100.0% aumentou
2º	04º DISTRITO POLICIAL	1	24	2300.0% aumentou
3º	06º DISTRITO POLICIAL	1	12	1100.0% aumentou
4º	25º DISTRITO POLICIAL	6	11	83.3% aumentou
5º	13º DISTRITO POLICIAL	3	11	266.7% aumentou

6. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS ELOGIADAS DO 1º QUADRIMESTRE (JANEIRO À ABRIL/2024).

AS 05 UNIDADES MAIS ELOGIADAS

Comparativo JANEIRO À ABRIL DE 2024/2023





OUVIDORIA

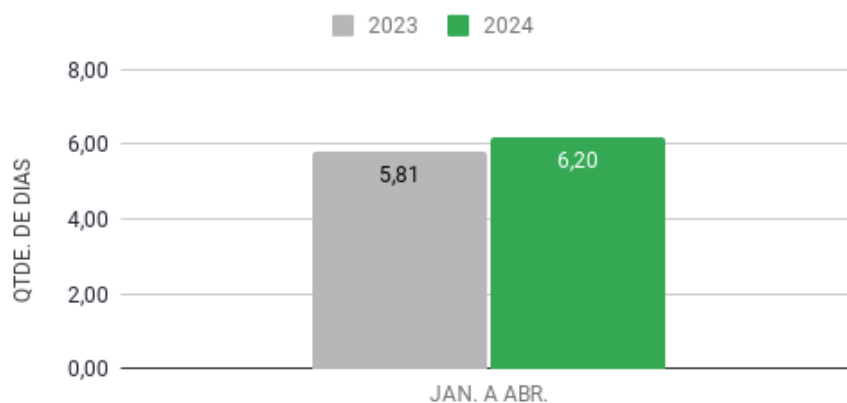
6.1 Ranking Janeiro à Abril/2024 (Elogios):

Posição	Unidades	2023	2024	% de variação
1º	DELEGACIA REGIONAL DE ARACATI	2	7	250.0% aumentou
2º	DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO TURISTA	3	6	100.0% aumentou
3º	11º DISTRITO POLICIAL	0	5	aumentou
4º	02º DISTRITO POLICIAL	8	4	50.0% reduziu
5º	10º DISTRITO POLICIAL	4	4	0% S/A

7. DESEMPENHO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL NO 1º QUADRIMESTRE (JANEIRO À ABRIL/2024).

7.1 Comparativo QUADRIMESTRAL de Tempo Médio de Resposta em 2023 e 2024.

Comparativo do Tempo Médio de Resposta



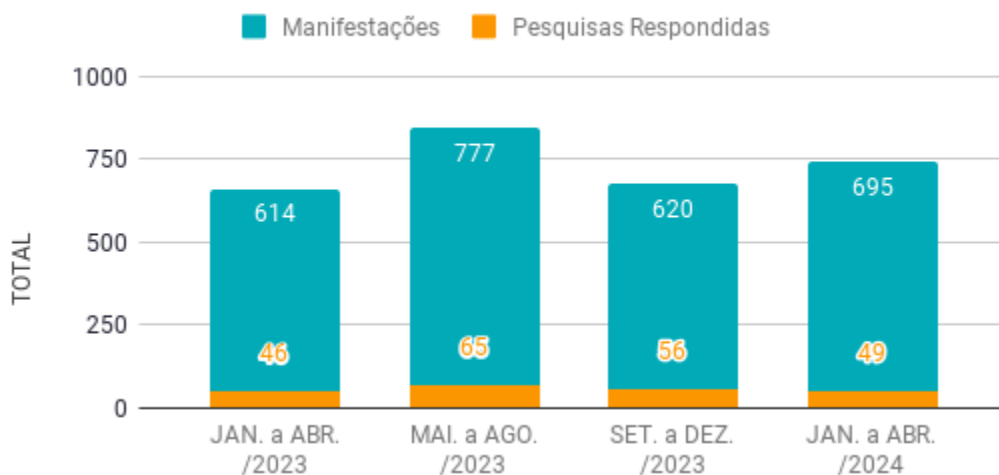


OUVIDORIA

8. PESQUISAS RESPONDIDAS.

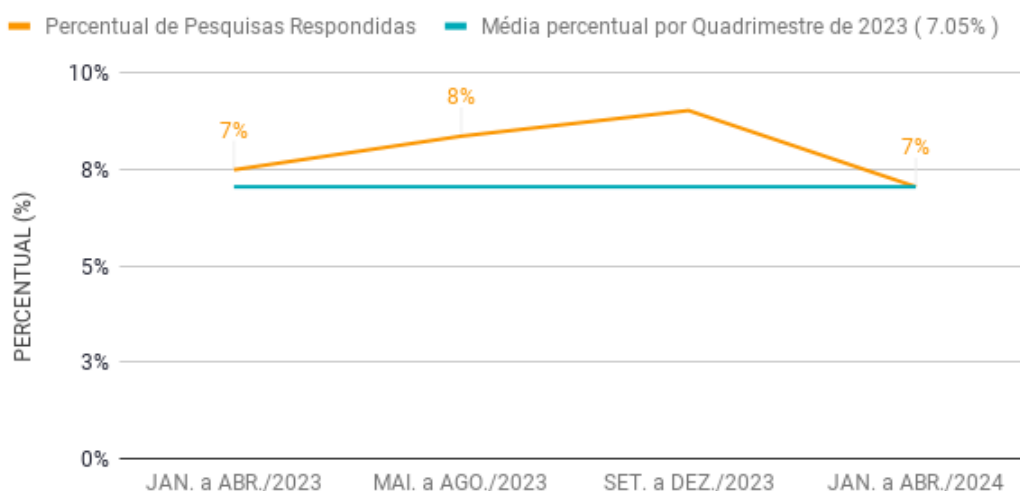
8.1 Total de Manifestações e Total de Pesquisas respondidas.

Comparação: Manifestações vs. Pesquisas



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

Percentual de Pesquisas Respondidas





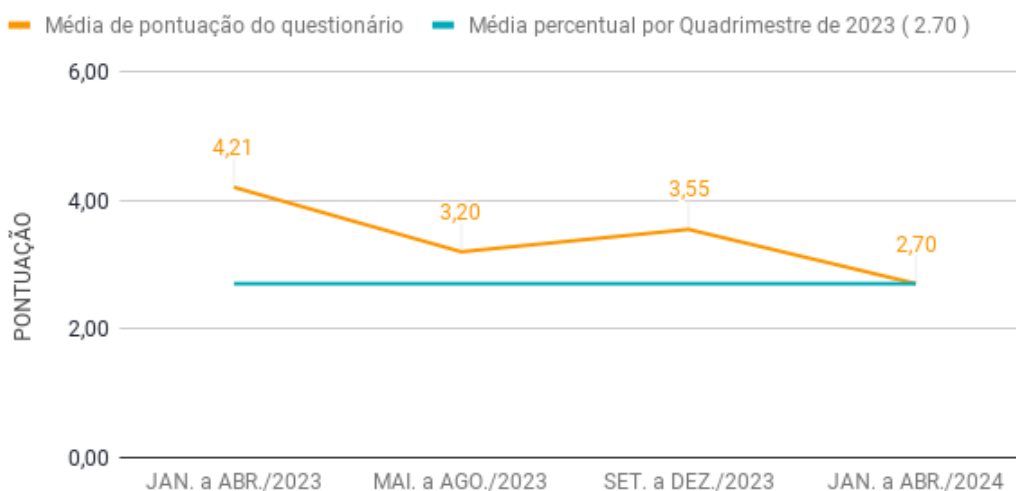
OUVIDORIA

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./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%
SET. a DEZ./2023	3.63	3.7	3.86	3.02	3.55	62.50%
JAN. a ABR./2024	2.65	2.78	3.1	2.29	2.7	30.61%

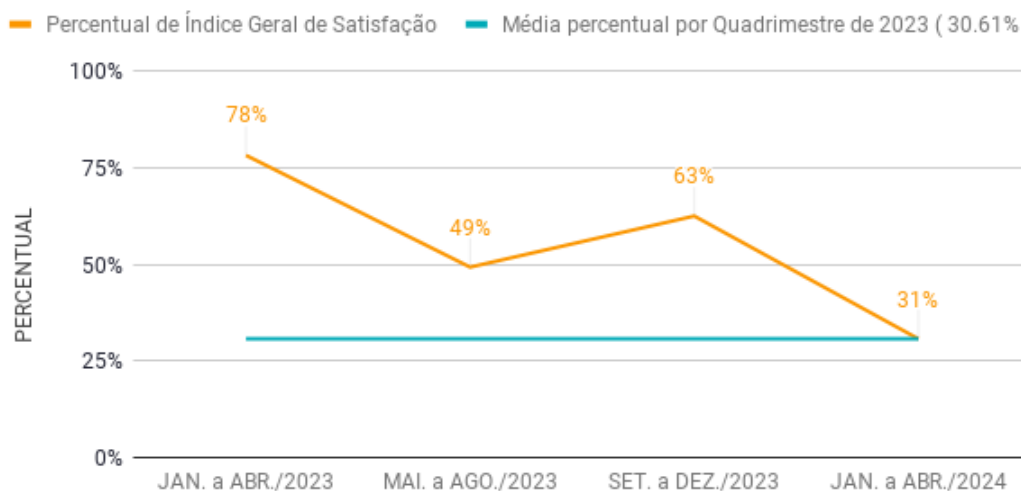
8.4 Percentual de índice Geral de Satisfação por Quadrimestre.



OUVIDORIA

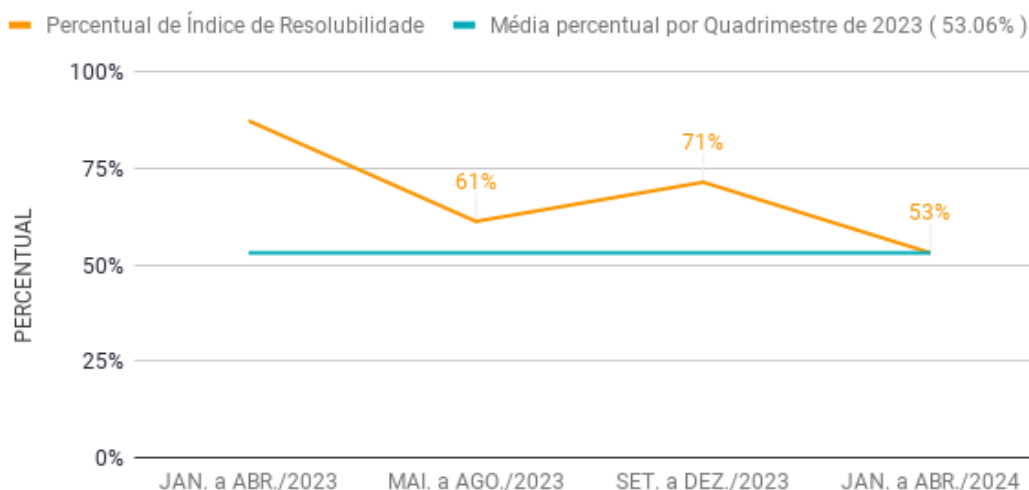
O cálculo do Percentual de Índice Geral de Satisfação do período baseia-se na quantidade de pesquisas respondidas que apresentam médias iguais ou superiores a 4. A partir da quantidade obtida, é calculado o percentual em relação ao total de registros de respostas.

Percentual de Índice Geral de Satisfação



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

Percentual de Índice de Resolubilidade



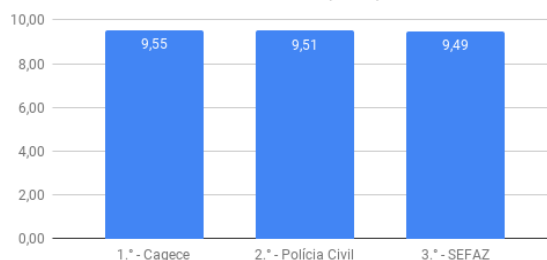


OUVIDORIA

9. RANKING ESTADUAL DE 2022 (CGE)

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

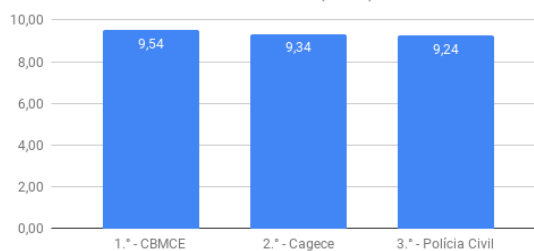
RANKING ESTADUAL DE 2022 (CGE)



10. RANKING ESTADUAL DE 2023 (CGE)

POSIÇÃO	ÓRGÃO	NOTA
1.º	CBMCE	9.54
2.º	Cagece	9.34
3.º	Polícia Civil	9.24

RANKING ESTADUAL DE 2023 (CGE)



11. EVOLUÇÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

ANO	POSIÇÃO	NOTA
2019	5.º	8.465
2020	2.º	9.152
2021	3.º	9.468
2022	2.º	9.507
2023	3.º	9.24

EVOLUÇÃO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

