

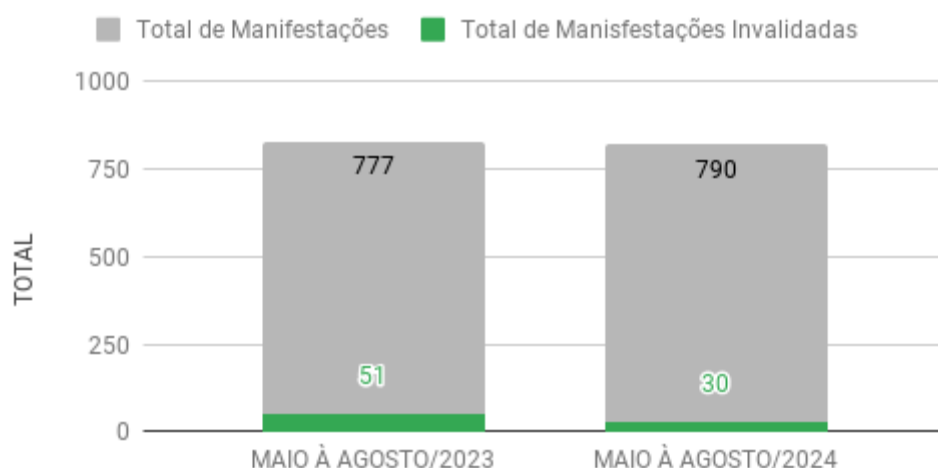


## RELATÓRIO DO 2º QUADRIMESTRE (MAIO A AGOSTO/2024)

### 1. ANÁLISE COMPARATIVA

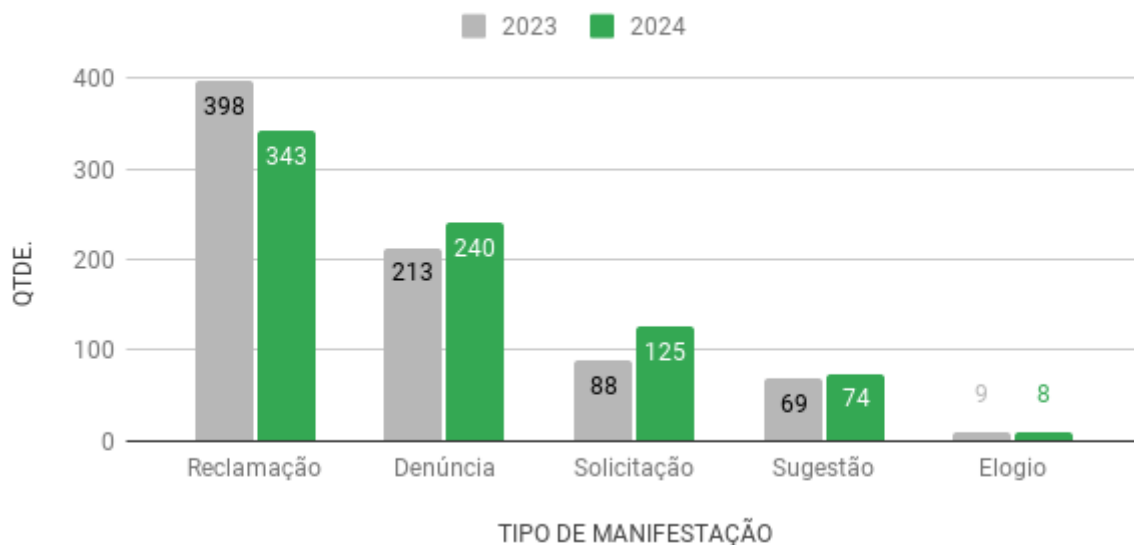
#### Total de Manifestações do QUADRIMESTRE

MAIO À AGOSTO DE 2024/2023



Ao comparar os quadrimestres de 2023 e 2024, verifica-se um aumento de 13 manifestações, equivalente a 1.7%.

#### Total de Manifestações por Tipo





**GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

---

**1.1. Reclamação:**

- Em 2023 foram registradas 398 reclamações; Já em 2024 foram registradas 343, representando um decréscimo de 55 reclamações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a uma redução de 13.8%.

**1.2. Denúncia:**

- Em 2023 foram registradas 213 denúncias; Já em 2024 foram registradas 240, representando um acréscimo de 27 denúncias em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 12.7%.

**1.3. Solicitação:**

- Em 2023 foram registradas 88 solicitações; Já em 2024 foram registradas 125, representando um acréscimo de 37 solicitações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 42.0%.

**1.4. Sugestão:**

- Em 2023 foram registradas 69 sugestões; já em 2024 foram registradas 74, representando um acréscimo de 5 sugestões em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 7.2%.

**1.5. Elogio:**

- Em 2023 foram registrados 9 elogios; Já em 2024 foram registrados 8, representando um decréscimo de 1 elogio em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a uma redução de 11.1%.

Analisando os dados acima, podemos concluir que, o aumento foi impulsionado principalmente pelo crescimento significativo nas Solicitações e Denúncias, que representaram uma proporção maior do total de manifestações em 2024. As Sugestões também aumentaram, embora em uma proporção menor.

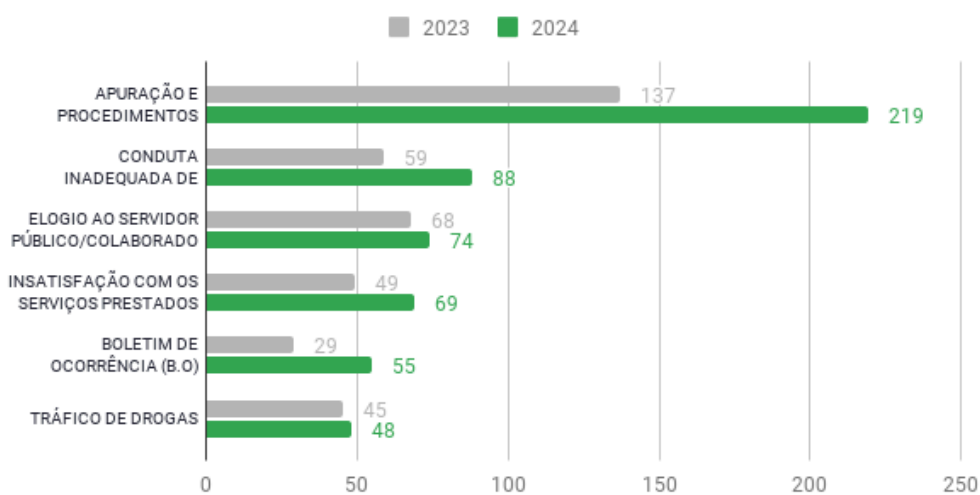


**GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

**2. RANKING DOS 06 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE MAIO A AGOSTO/2024  
(2º QUADRIMESTRE)**

**OS 06 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS**

Comparativo MAIO À AGOSTO DE 2024/2023



**2.1 Ranking Maio a Agosto/2024:**

Posição	Assuntos	2023	2024	% de variação
1º	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	137	219	59.9% aumentou
2º	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	59	88	49.2% aumentou
3º	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	68	74	8.8% aumentou
4º	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	49	69	40.8% aumentou
5º	BOLETIM DE OCORRÊNCIA (B.O)	29	55	89.7% aumentou
6º	TRÁFICO DE DROGAS	45	48	6.7% aumentou



**GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

**3. RANKING DOS 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE MAIO A AGOSTO/2024 (2º QUADRIMESTRE)**

**3.1 Ranking Maio a Agosto/2024:**

Posição	Subassuntos	2023	2024	% de variação
1º	AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS	27	57	111.1% aumentou
2º	OCORRÊNCIA DE TRÁFICO DE DROGAS	42	43	2.4% aumentou
3º	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	22	31	40.9% aumentou
4º	ANDAMENTO DO BOLETIM DE OCORRÊNCIA	0	26	Infinity% aumentou
5º	ROUBO	7	24	242.9% aumentou
6º	OUTROS	1	23	2200.0% aumentou
7º	MAUS TRATOS	11	22	100.0% aumentou
8º	NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS	8	21	162.5% aumentou
9º	BARES, BOATES E CASAS DE SHOW	4	19	375.0% aumentou
10º	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	15	17	13.3% aumentou

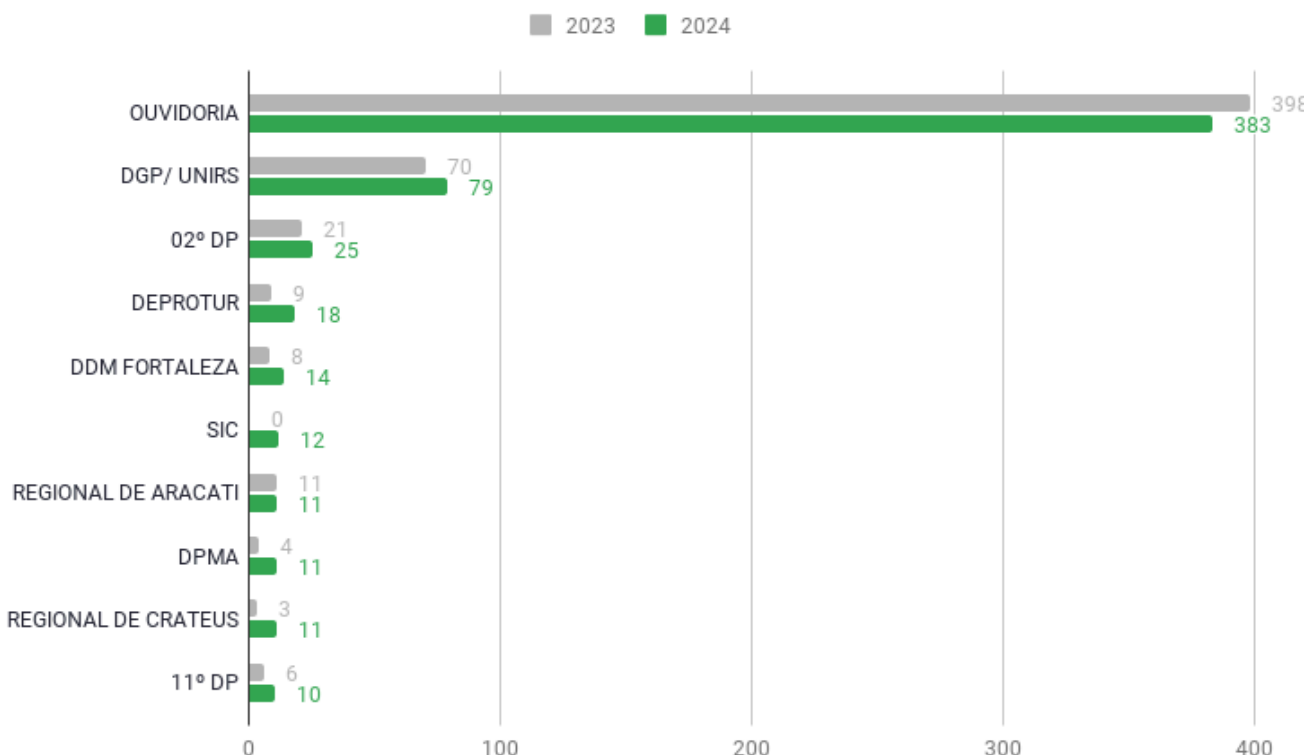


**GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

**4. RANKING DAS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR ÁREA INTERNA DO 2º QUADRIMESTRE (MAIO A AGOSTO/2024)**

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

Comparativo MAIO À AGOSTO DE 2024/2023



**4.1 Ranking Maio a Agosto/2024:**

Posição	Unidades	2023	2024	% de variação
1º	OUVIDORIA	398	383	3.8% reduziu
2º	DGP/ UNIRS	70	79	12.9% aumentou
3º	02º DP	21	25	19.0% aumentou
4º	DEPROTUR	9	18	100.0% aumentou
5º	DDM FORTALEZA	8	14	75.0% aumentou
6º	SIC	0	12	Infinity% aumentou



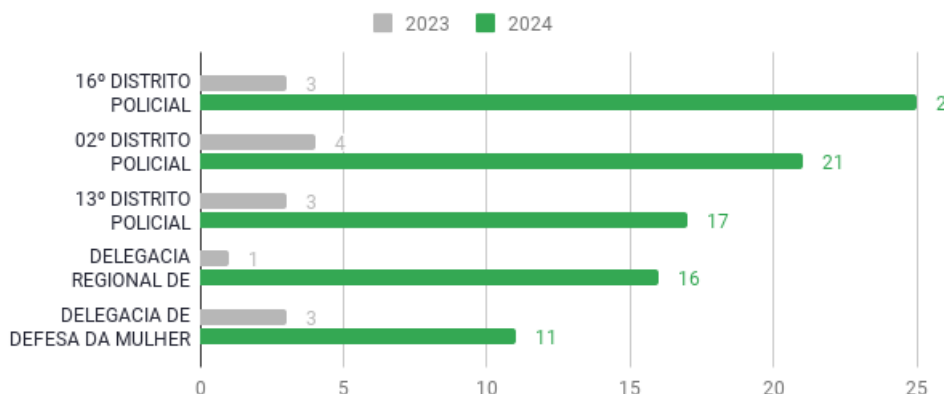
**GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

7º	REGIONAL DE ARACATI	11	11	0% S/A
8º	DPMA	4	11	175.0% aumentou
9º	REGIONAL DE CRATEUS	3	11	266.7% aumentou
10º	11º DP	6	10	66.7% aumentou

**5. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS RECLAMADAS DO 2º QUADRIMESTRE (MAIO A AGOSTO/2024)**

**AS 05 UNIDADES MAIS RECLAMADAS**

Comparativo MAIO À AGOSTO DE 2024/2023



**5.1 Ranking Maio a Agosto/2024 (Reclamações):**

Posição	Unidades	2023	2024	% de variação
1º	16º DISTRITO POLICIAL	3	25	733.3% aumentou
2º	02º DISTRITO POLICIAL	4	21	425.0% aumentou
3º	13º DISTRITO POLICIAL	3	17	466.7% aumentou
4º	DELEGACIA REGIONAL DE CRATEUS	1	16	1500.0% aumentou
5º	DELEGACIA DE DEFESA DA MULHER DE FORTALEZA	3	11	266.7% aumentou

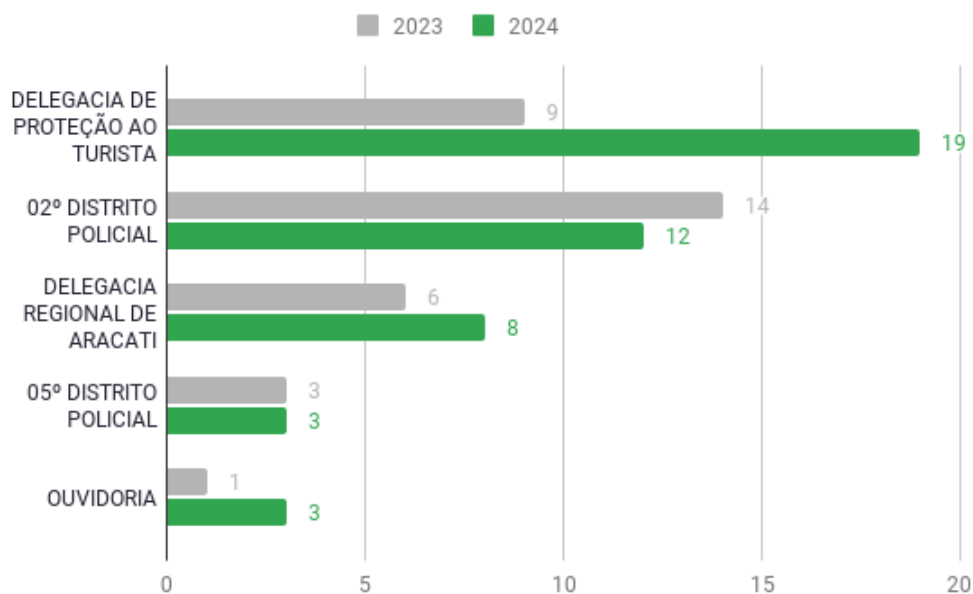


**GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

**6. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS ELOGIADAS DO 2º QUADRIMESTRE (MAIO A AGOSTO/2024)**

**AS 05 UNIDADES MAIS ELOGIADAS**

Comparativo MAIO À AGOSTO DE 2024/2023



**6.1 Ranking Maio a Agosto/2024 (Elogios):**

Posição	Unidades	2023	2024	% de variação
1º	DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO TURISTA	9	19	111.1% aumentou
2º	02º DISTRITO POLICIAL	14	12	14.3% reduziu
3º	DELEGACIA REGIONAL DE ARACATI	6	8	33.3% aumentou
4º	05º DISTRITO POLICIAL	3	3	0% S/A
5º	OUVIDORIA	1	3	200.0% aumentou

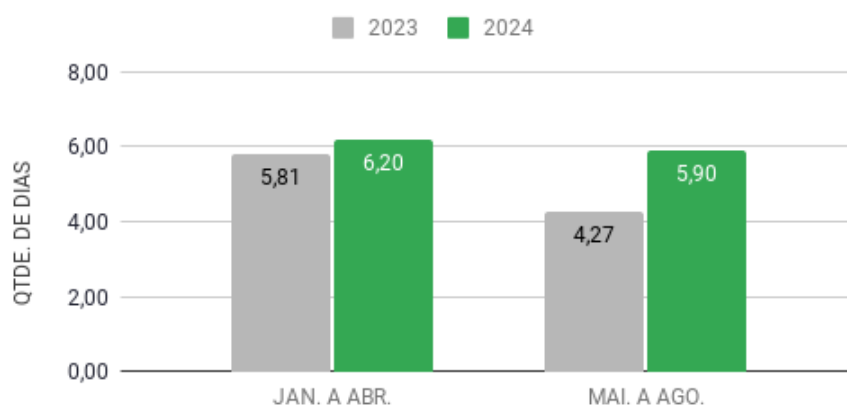


**GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

**7. DESEMPENHO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL NO 2º QUADRIMESTRE (MAIO A AGOSTO/2024)**

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

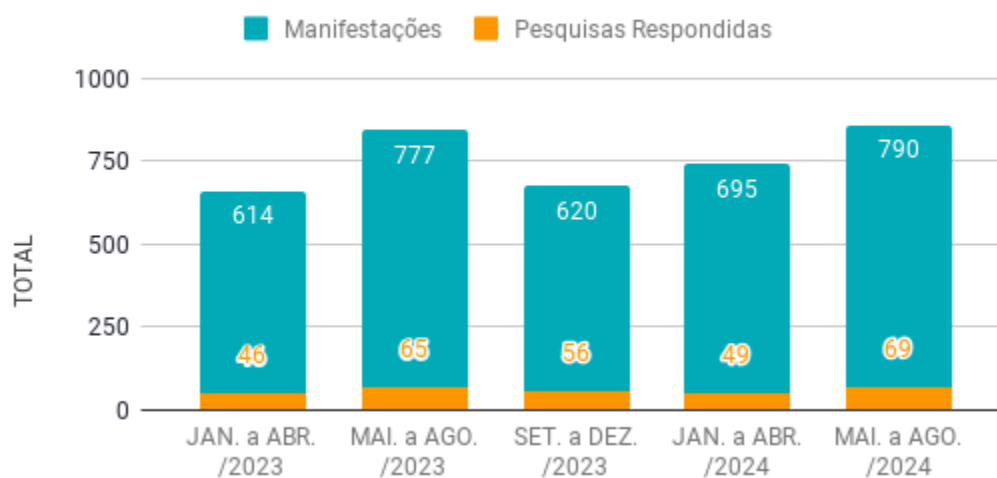
Comparativo do Tempo Médio de Resposta



**8. PESQUISAS RESPONDIDAS**

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

Comparação: Manifestações vs. Pesquisas

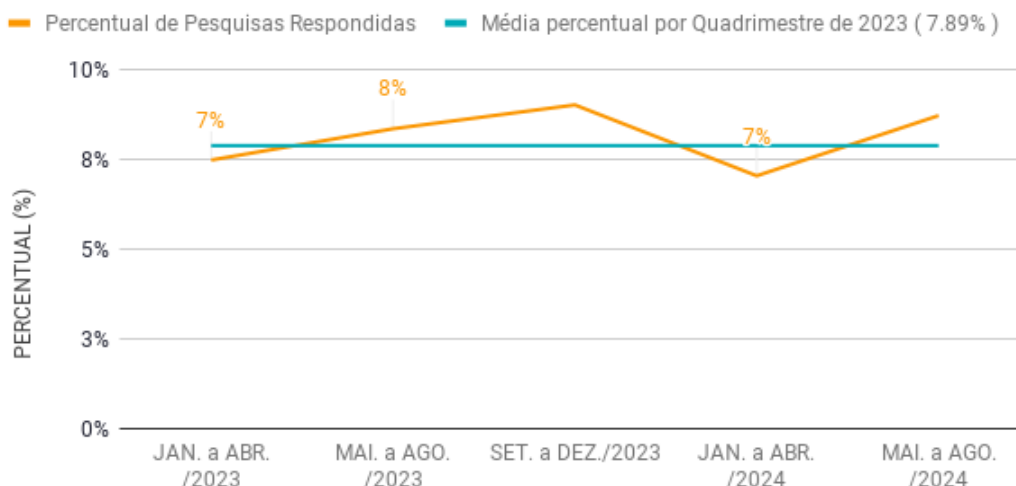






## 8.2 Percentual de pesquisas respondidas em relação ao total de manifestações

### Percentual de Pesquisas Respondidas



## 8.3 Média de pontuação da avaliação do cidadão por Quadrimestre

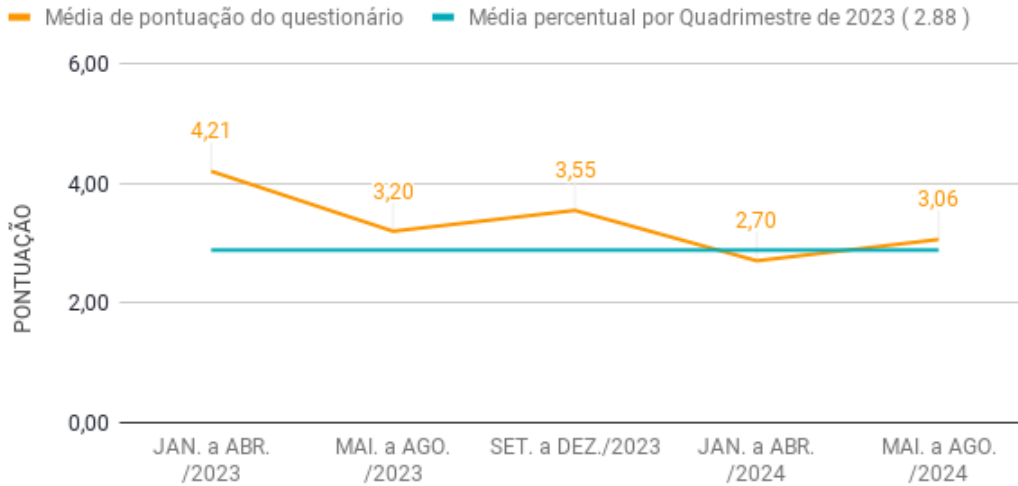
Para calcular a média de pontuação do período, consideram-se todas as pontuações (em uma escala de 0 a 5) atribuídas pelo cidadão manifestante, conforme o questionário abaixo, no Quadrimestre em análise:

- 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)



**GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

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%
MAI. a AGO./2024	3.07	3.09	3.41	2.68	3.06	44.93%

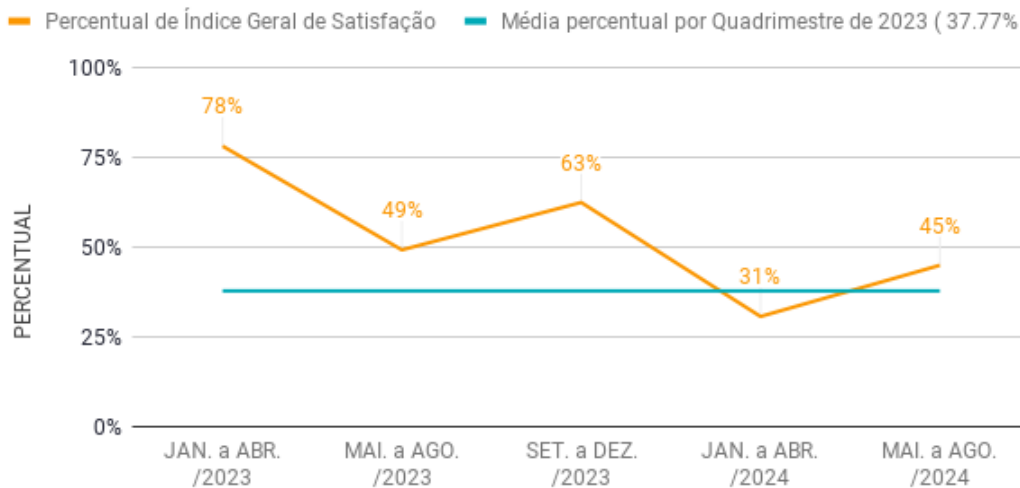
**8.4 Percentual de índice Geral de Satisfação por Quadrimestre**

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.



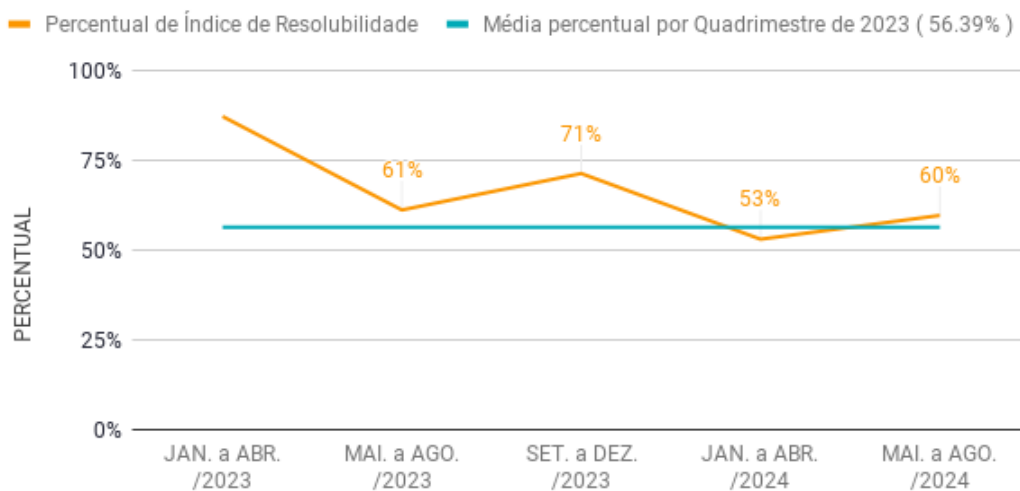
**GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

### Percentual de Índice Geral de Satisfação



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

### Percentual de Índice de Resolubilidade



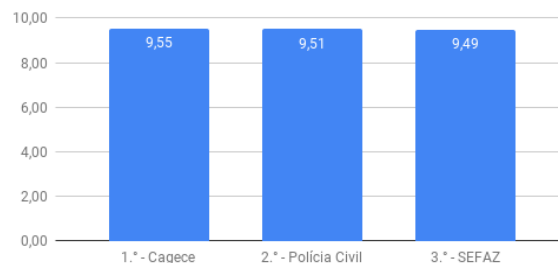


**GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA**

**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

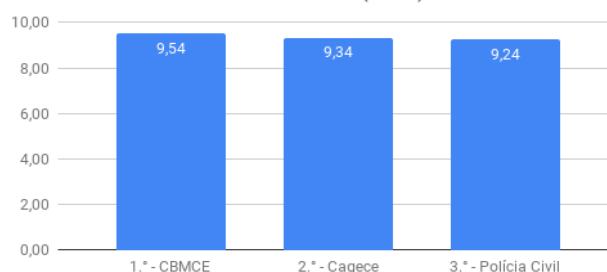
RANKING ESTADUAL DE 2022 (CGE)



**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

