

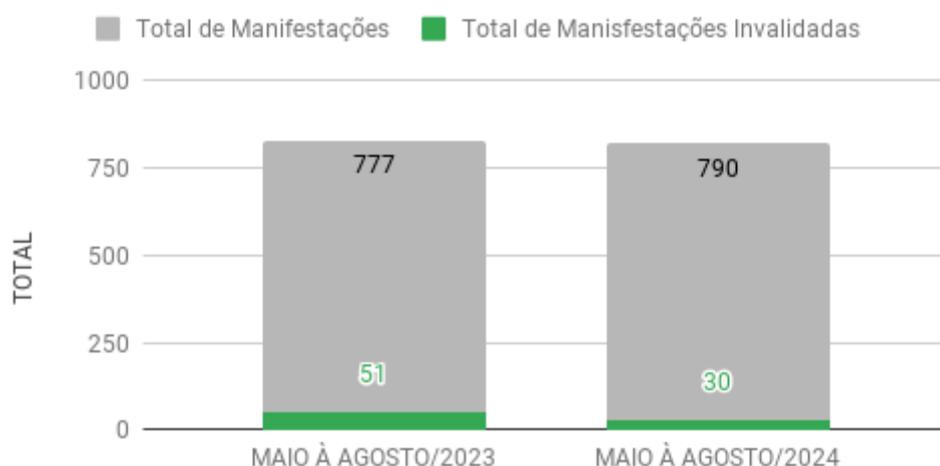


RELATÓRIO DO 2º QUADRIMESTRE (MAIO A AGOSTO/2024)

1. ANÁLISE COMPARATIVA

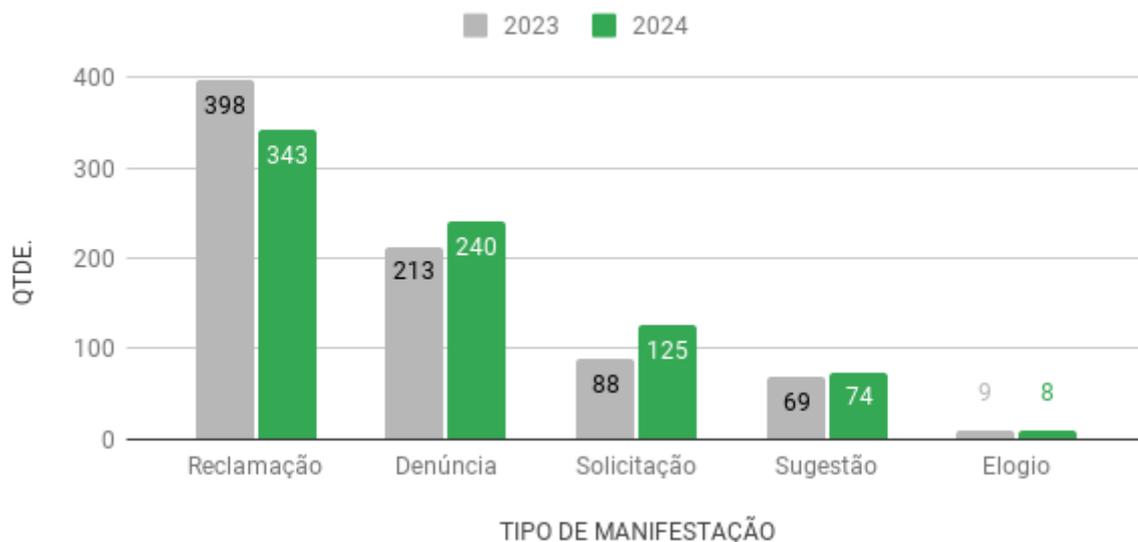
Total de Manifestações do QUADRIMESTRE

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.

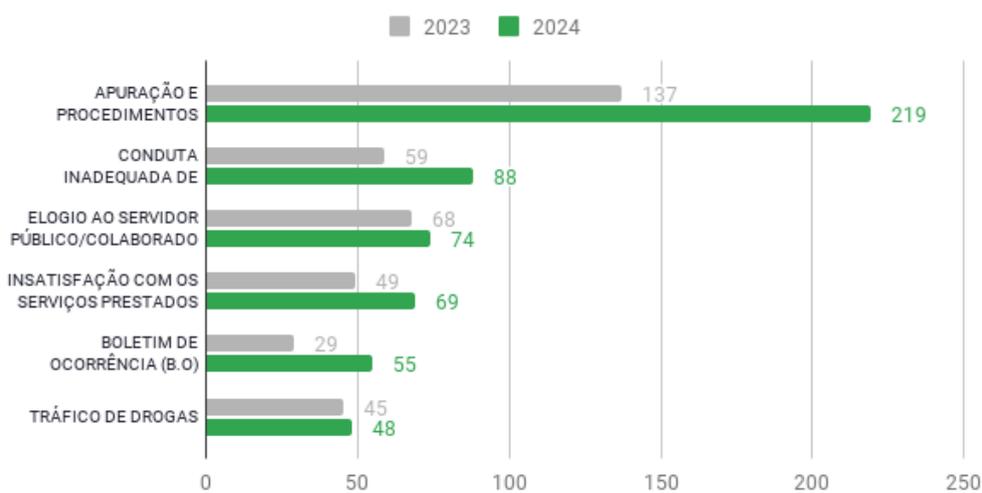


GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

**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

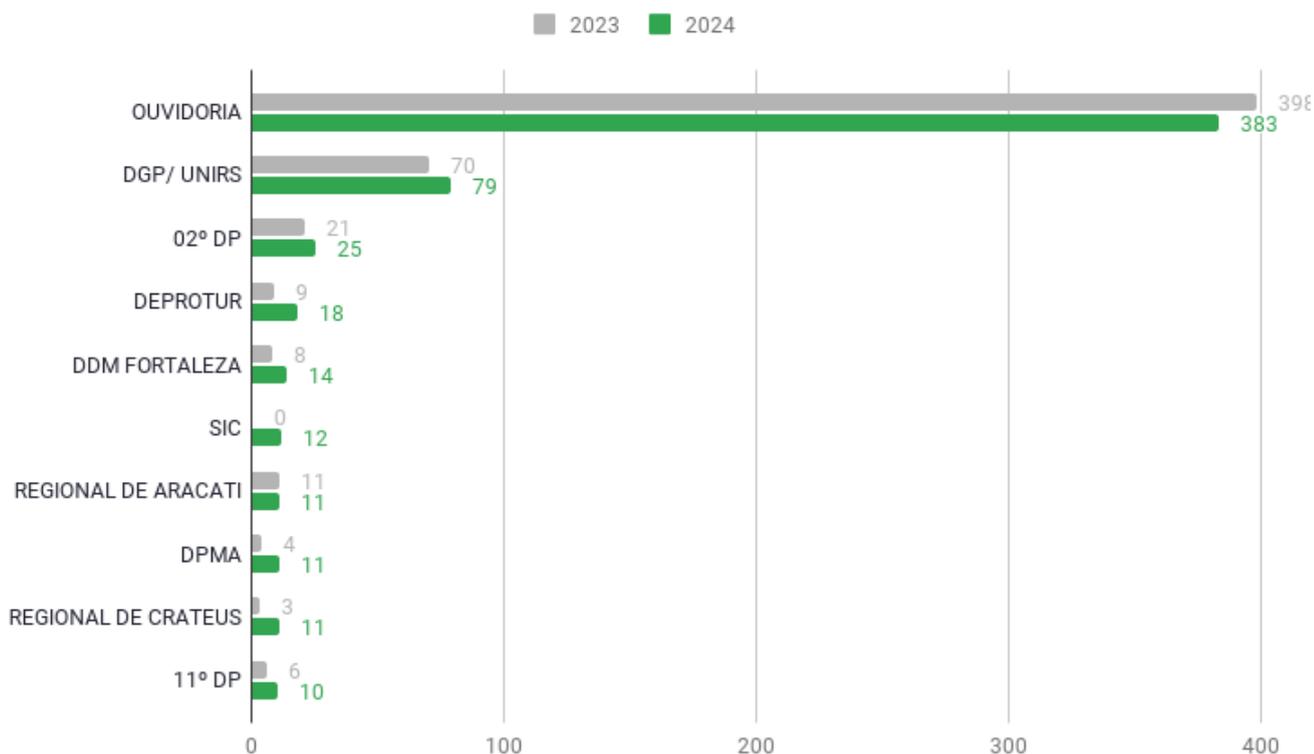


GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

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



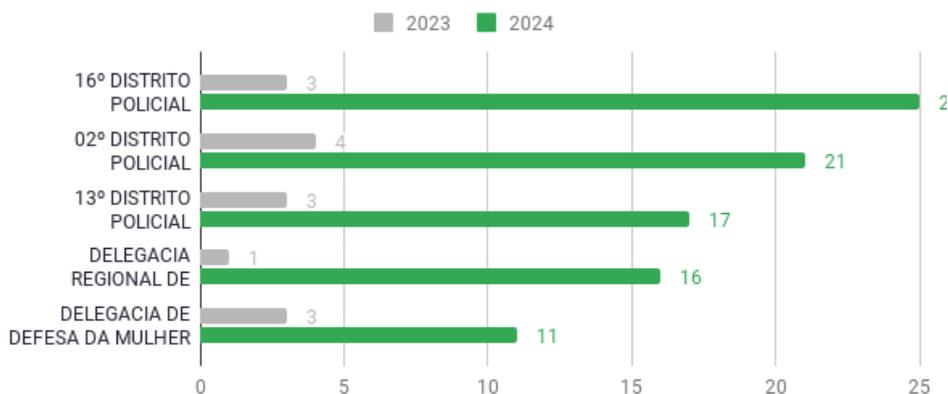
GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

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

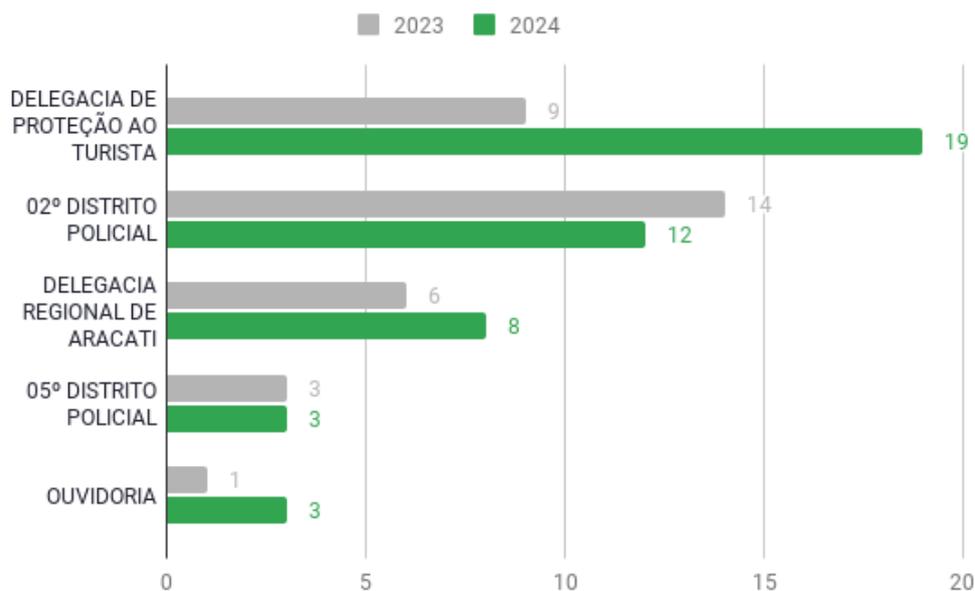


GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

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

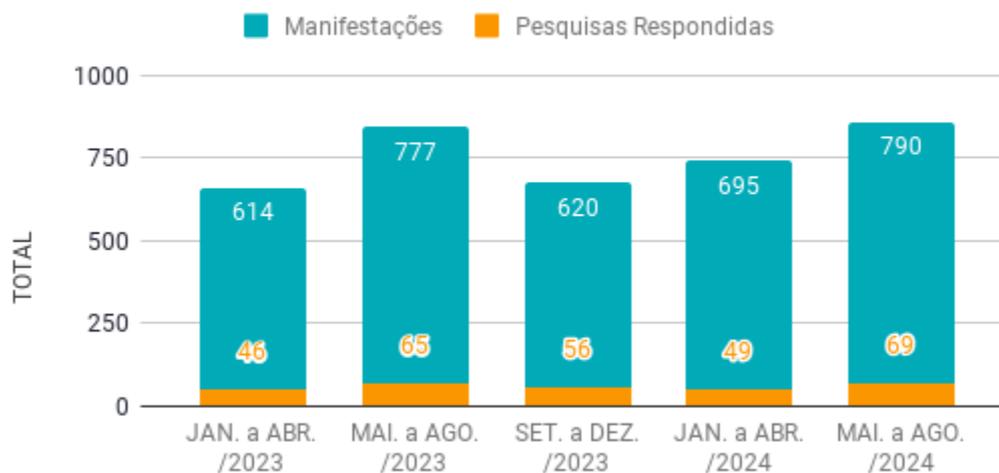
Comparativo do Tempo Médio de Resposta



8. PESQUISAS RESPONDIDAS

8.1 Total de Manifestações e Total de Pesquisas respondidas

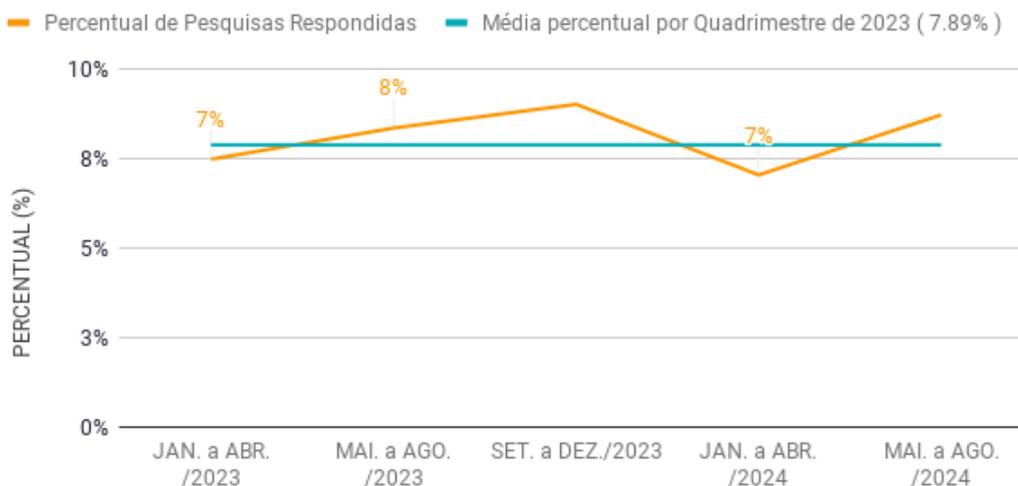
Comparação: Manifestações vs. Pesquisas





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

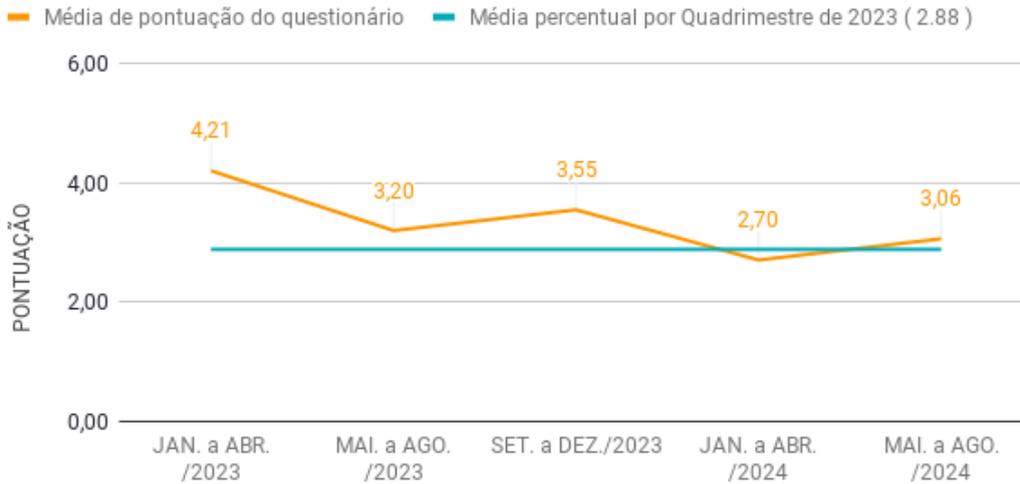
Para calcular a média de pontuação do período, consideram-se todas as pontuações (em uma escala de 0 a 5) atribuídas pelo cidadão manifestante, conforme o questionário abaixo, no Quadrimestre em análise:

- 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%

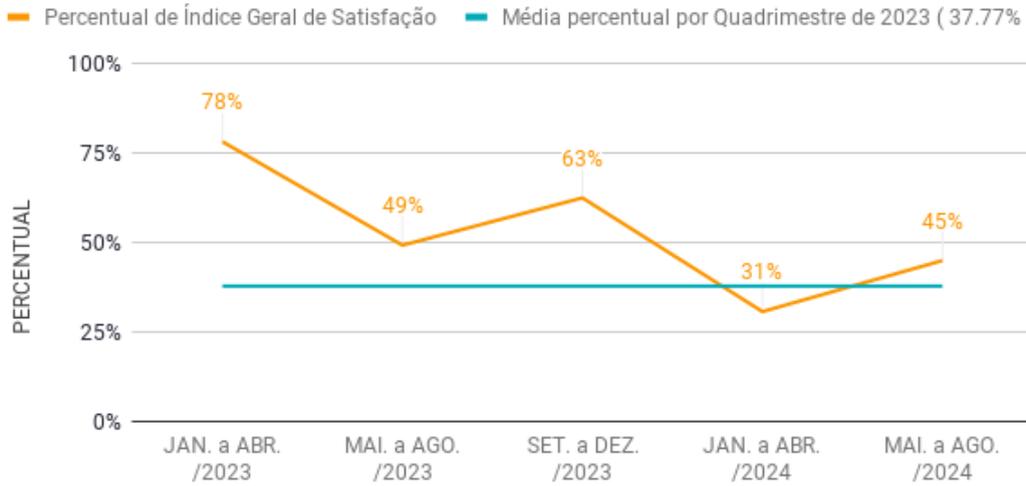
8.4 Percentual de índice Geral de Satisfação por Quadrimestre

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.



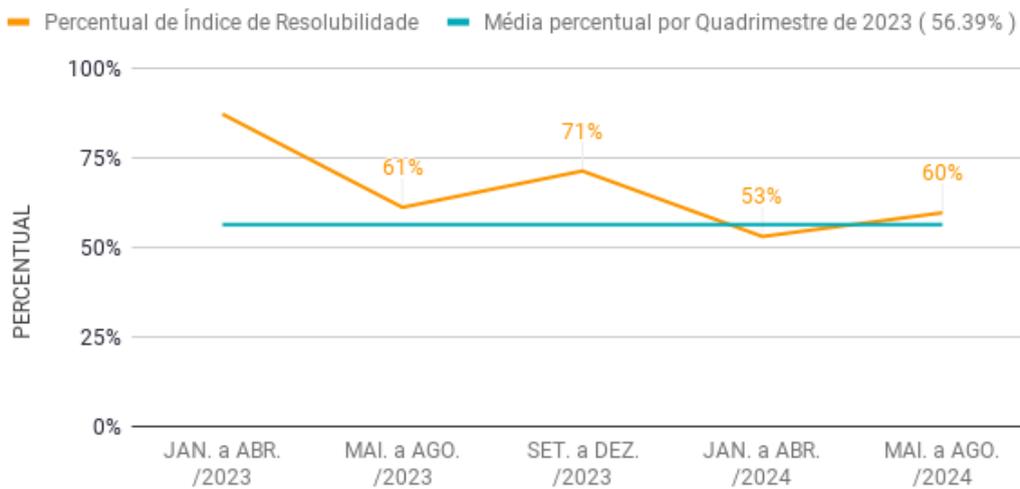
GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

Percentual de Índice Geral de Satisfação



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

Percentual de Índice de Resolubilidade



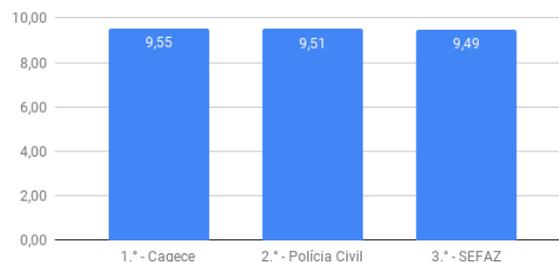


GABINETE DO DELEGADO GERAL / OUVIDORIA

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

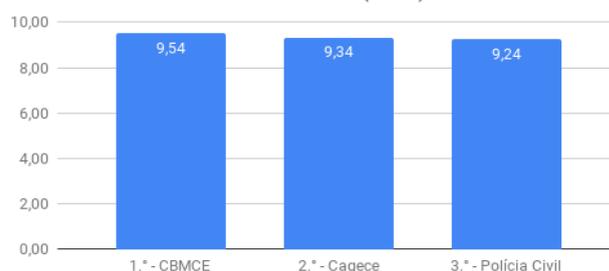
RANKING ESTADUAL DE 2022 (CGE)



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

