



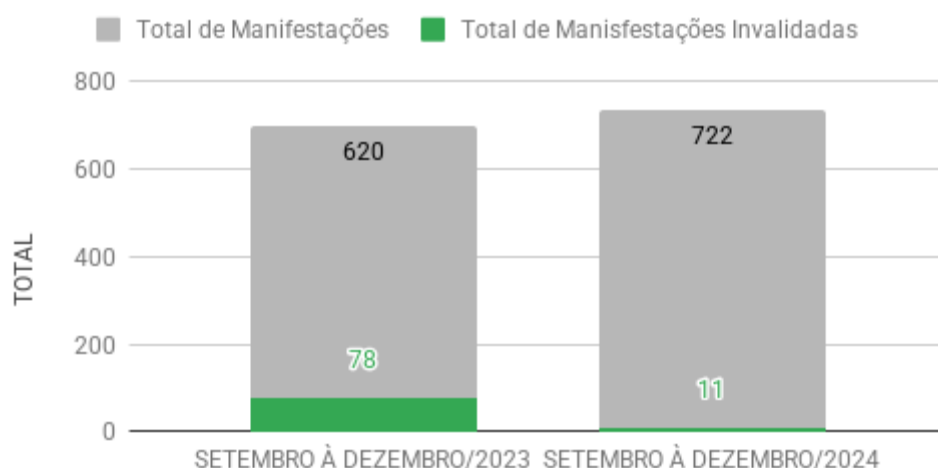
OUVIDORIA

RELATÓRIO DO 3º QUADRIMESTRE (SETEMBRO A DEZEMBRO/2024)

1. ANÁLISE COMPARATIVA

Total de Manifestações do QUADRIMESTRE

SETEMBRO À DEZEMBRO DE 2024/2023



Ao comparar os quadrimestres de 2023 e 2024, verifica-se um aumento de 102 manifestações, equivalente a 16.5%.

1.1. Denúncia:

- Em 2023 foram registradas 194 denúncias. Já em 2024 foram registradas 318, representando um acréscimo de 124 denúncias em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 63.9%.

1.2. Reclamação:

- Em 2023 foram registradas 266 reclamações. Já em 2024 foram registradas 236, representando um decréscimo de 30 reclamações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a uma redução de 11.3%.

1.3. Solicitação:

- Em 2023 foram registradas 88 solicitações. Já em 2024 foram registradas 81, representando um decréscimo de 7 solicitações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a uma redução de 8.0%.



OUVIDORIA

1.4. Sugestão:

- Em 2023 foram registradas 71 sugestões. Já em 2024 foram registradas 77, representando um acréscimo de 6 sugestões em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 8.5%.

1.5. Elogio:

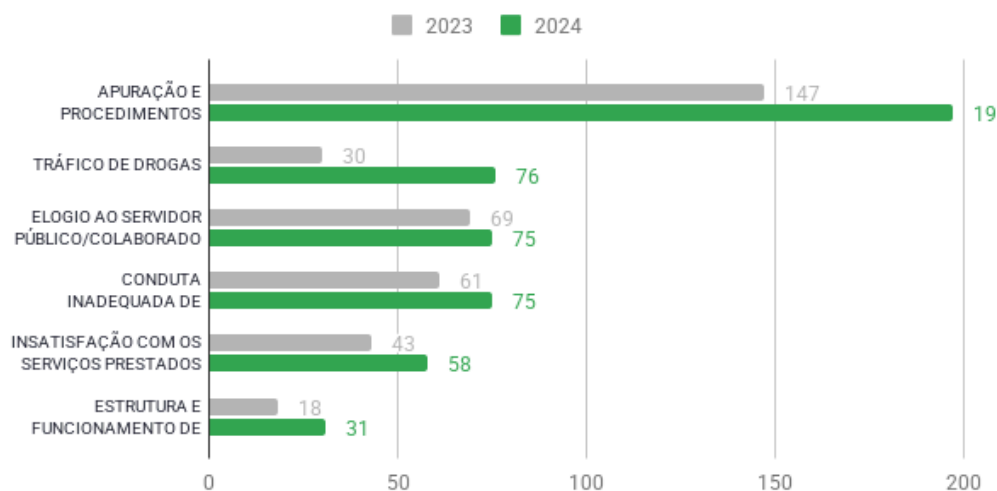
- Em 2023 foram registrados 1 elogios. Já em 2024 foram registrados 10, representando um acréscimo de 9 elogios em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 900.0%.

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

2. RANKING DOS 06 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE SETEMBRO A DEZEMBRO/2024 (3º QUADRIMESTRE).

OS 06 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Comparativo SETEMBRO À DEZEMBRO DE 2024/2023





OUIDORIA

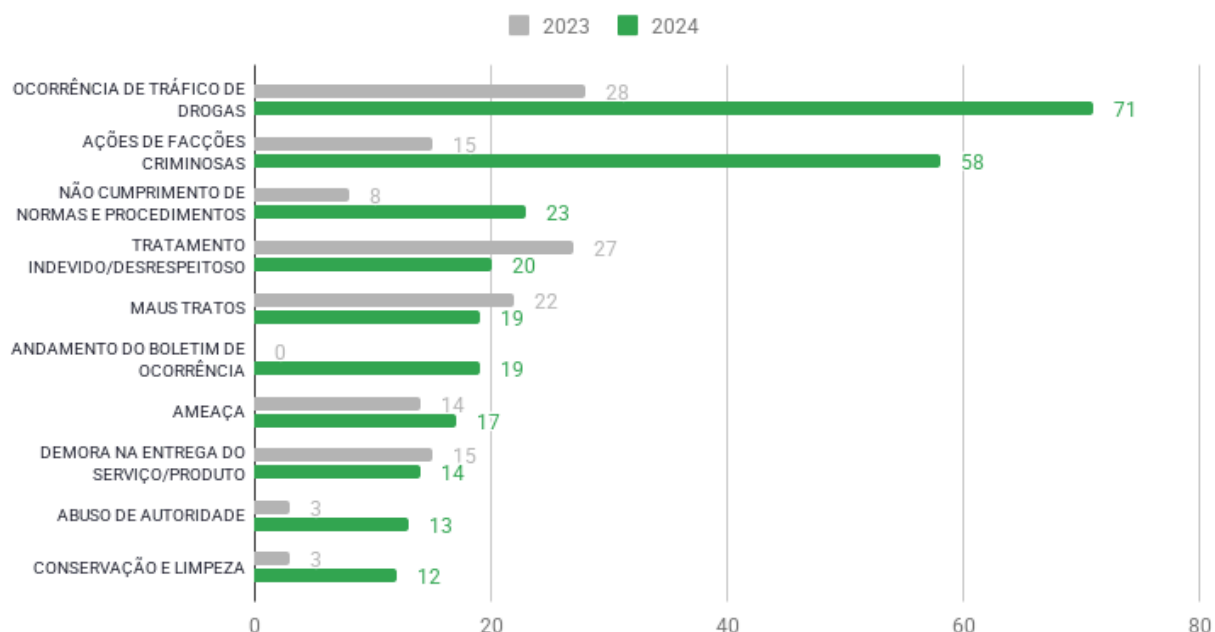
2.1 Ranking Setembro a Dezembro/2024:

Posição	Assuntos	2023	2024	% de variação
1º	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	147	197	34.0% aumentou
2º	TRÁFICO DE DROGAS	30	76	153.3% aumentou
3º	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	69	75	8.7% aumentou
4º	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	61	75	23.0% aumentou
5º	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	43	58	34.9% aumentou
6º	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE DELEGACIA	18	31	72.2% aumentou

3. RANKING DOS 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE SETEMBRO A DEZEMBRO/2024 (3º QUADRIMESTRE).

OS 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Comparativo SETEMBRO À DEZEMBRO DE 2024/2023





OUIDORIA

3.1 Ranking Setembro a Dezembro/2024:

Posição	Subassuntos	2023	2024	% de variação
1º	OCORRÊNCIA DE TRÁFICO DE DROGAS	28	71	153.6% aumentou
2º	AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS	15	58	286.7% aumentou
3º	NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS	8	23	187.5% aumentou
4º	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	27	20	25.9% reduziu
5º	MAUS TRATOS	22	19	13.6% reduziu
6º	ANDAMENTO DO BOLETIM DE OCORRÊNCIA	0	19	Infinity% aumentou
7º	AMEAÇA	14	17	21.4% aumentou
8º	DEMORA NA ENTREGA DO SERVIÇO/PRODUTO	15	14	6.7% reduziu
9º	ABUSO DE AUTORIDADE	3	13	333.3% aumentou
10º	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	3	12	300.0% aumentou

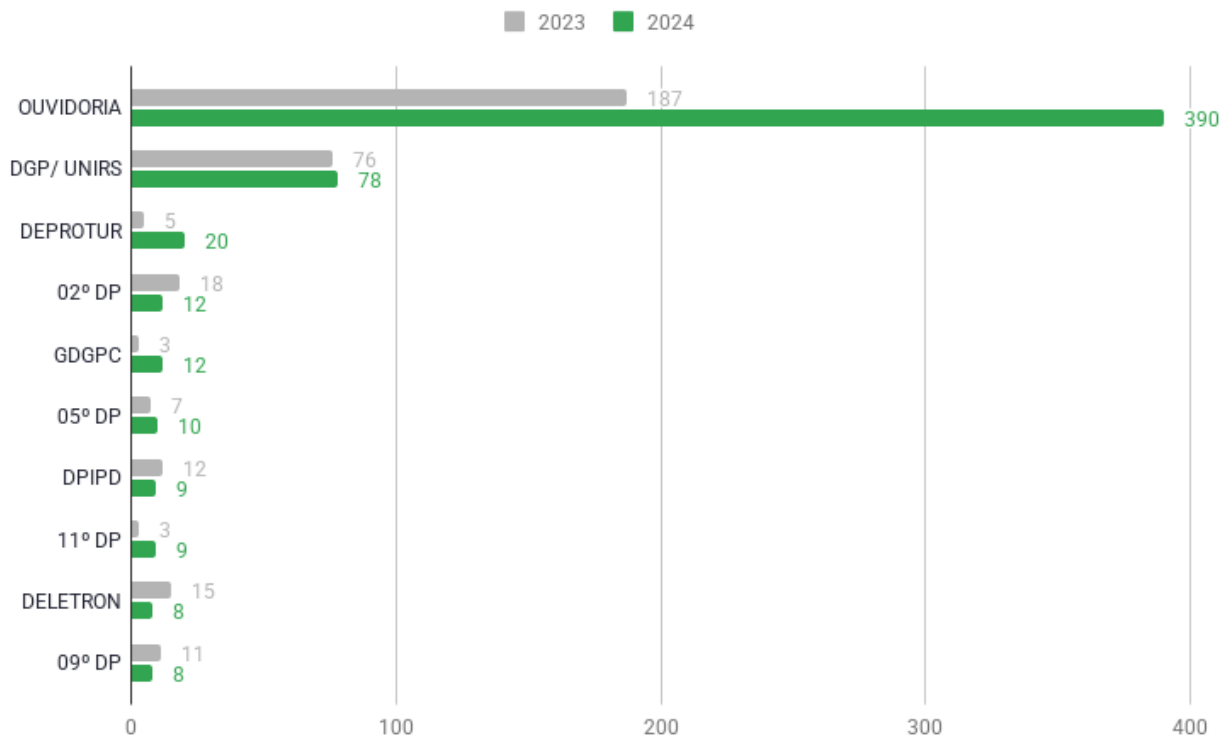


OUIDORIA

4. RANKING DAS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR ÁREA INTERNA DO 3º QUADRIMESTRE (SETEMBRO A DEZEMBRO/2024).

AS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR ÁREA INTERNA

Comparativo SETEMBRO À DEZEMBRO DE 2024/2023



4.1 Ranking Setembro a Dezembro/2024:

Posição	Unidades	2023	2024	% de variação
1º	OUVIDORIA	187	390	108.6% aumentou
2º	DGP/ UNIRS	76	78	2.6% aumentou
3º	DEPROTUR	5	20	300.0% aumentou
4º	02º DP	18	12	33.3% reduziu
5º	GDGPC	3	12	300.0% aumentou
6º	05º DP	7	10	42.9%



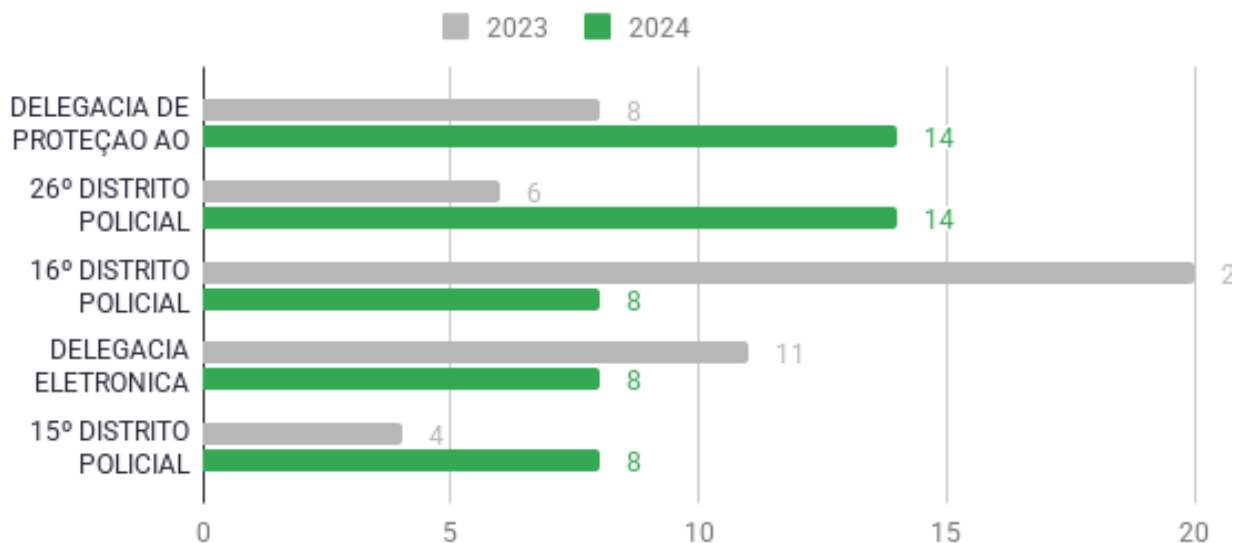
OUIDORIA

				aumentou
7º	DPIPD	12	9	25.0% reduziu
8º	11º DP	3	9	200.0% aumentou
9º	DELETRON	15	8	46.7% reduziu
10º	09º DP	11	8	27.3% reduziu

5. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS RECLAMADAS DO 3º QUADRIMESTRE (SETEMBRO A DEZEMBRO/2024).

AS 05 UNIDADES MAIS RECLAMADAS

Comparativo SETEMBRO À DEZEMBRO DE 2024/2023



5.1 Ranking Setembro a Dezembro/2024 (Reclamações):

Posição	Unidades	2023	2024	% de variação
1º	DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO IDOSO E A PESSOA COM DEFICIENCIA	8	14	75.0% aumentou
2º	26º DISTRITO POLICIAL	6	14	133.3% aumentou
3º	16º DISTRITO POLICIAL	20	8	60.0% reduziu



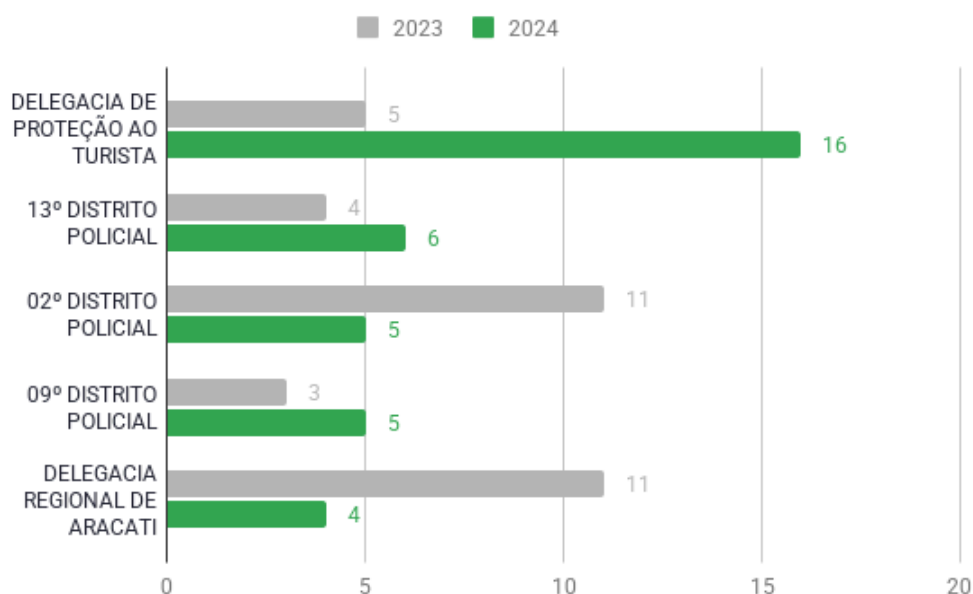
OUVIDORIA

4º	DELEGACIA ELETRONICA	11	8	27.3% reduziu
5º	15º DISTRITO POLICIAL	4	8	100.0% aumentou

6. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS ELOGIADAS DO 3º QUADRIMESTRE (SETEMBRO A DEZEMBRO/2024).

AS 05 UNIDADES MAIS ELOGIADAS

Comparativo SETEMBRO À DEZEMBRO DE 2024/2023



6.1 Ranking Setembro a Dezembro/2024 (Elogios):

Posição	Unidades	2023	2024	% de variação
1º	DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO TURISTA	5	16	220.0% aumentou
2º	13º DISTRITO POLICIAL	4	6	50.0% aumentou
3º	02º DISTRITO POLICIAL	11	5	54.5% reduziu
4º	09º DISTRITO POLICIAL	3	5	66.7% aumentou
5º	DELEGACIA REGIONAL DE ARACATI	11	4	63.6% reduziu

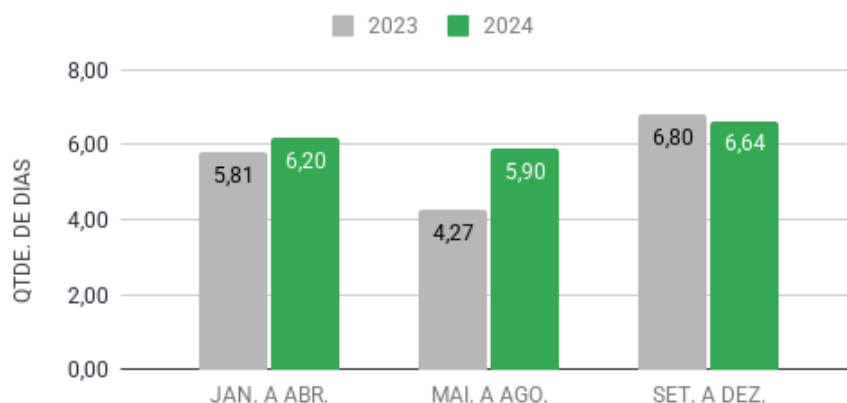


OUVIDORIA

7. DESEMPENHO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL NO 3º QUADRIMESTRE (SETEMBRO A DEZEMBRO/2024).

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

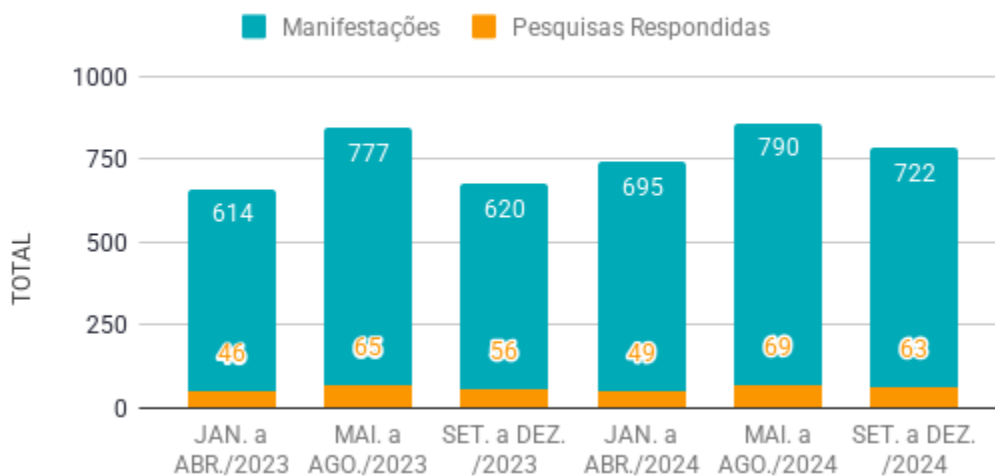
Comparativo do Tempo Médio de Resposta



8. PESQUISAS RESPONDIDAS.

8.1 Total de Manifestações e Total de Pesquisas respondidas.

Comparação: Manifestações vs. Pesquisas

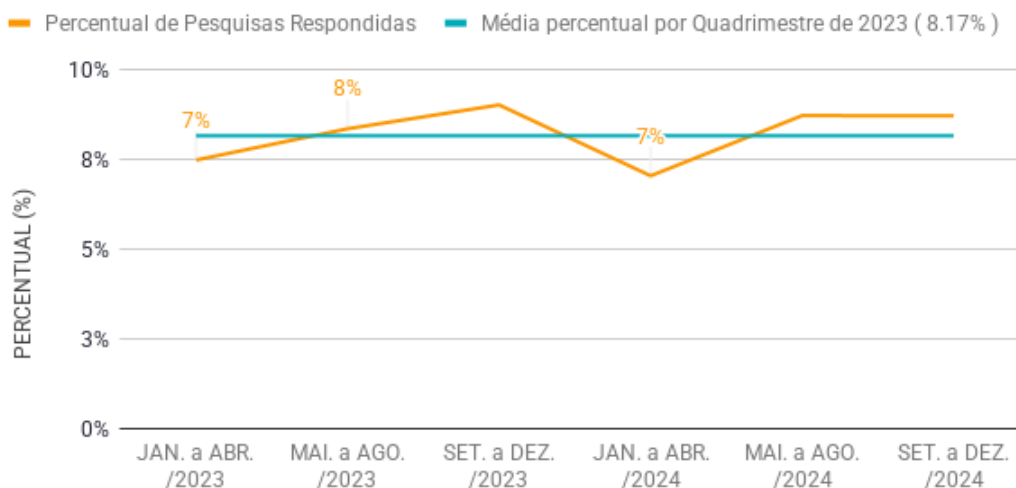




OUVIDORIA

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.

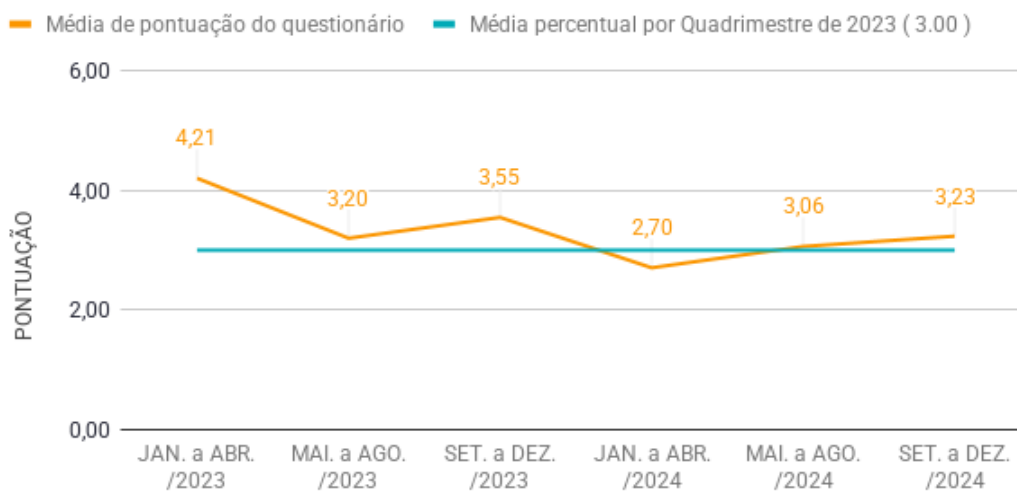
Para calcular a média de pontuação do período, consideram-se todas as pontuações (em uma escala de 0 a 5) atribuídas pelo cidadão manifestante, conforme o questionário abaixo, no Quadrimestre em análise:

- 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./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%
SET. a DEZ./2024	3.22	3.3	3.62	2.79	3.23	47.62%

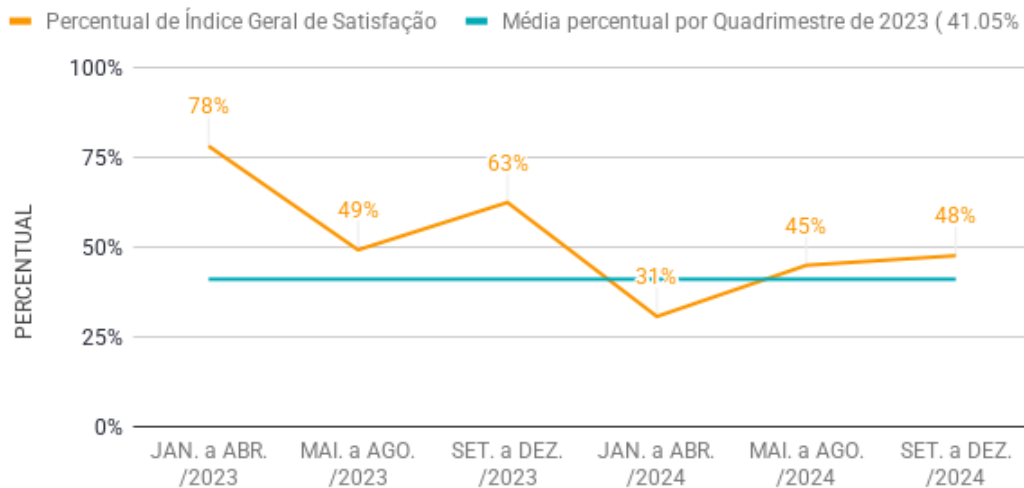
8.4 Percentual de índice Geral de Satisfação por Quadrimestre.

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.



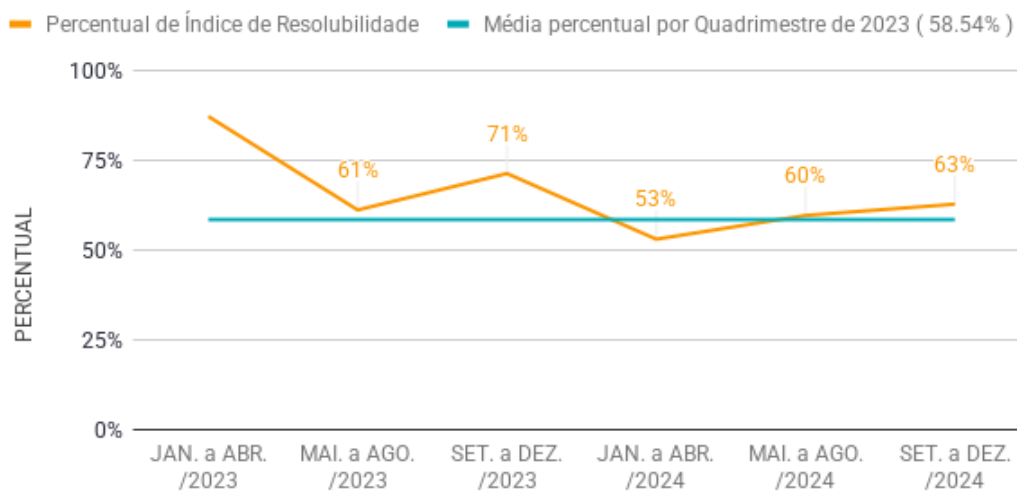
OUVIDORIA

Percentual de Índice Geral de Satisfação



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

Percentual de Índice de Resolubilidade



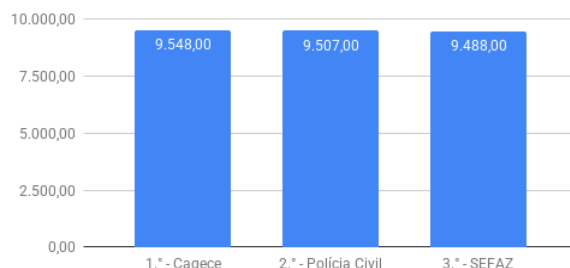


OUVIDORIA

9. RANKING ESTADUAL DE 2022 (CGE)

POSIÇÃO	ÓRGÃO	NOTA
1.º	Cagece	9548.0
2.º	Polícia Civil	9507.0
3.º	SEFAZ	9488.0

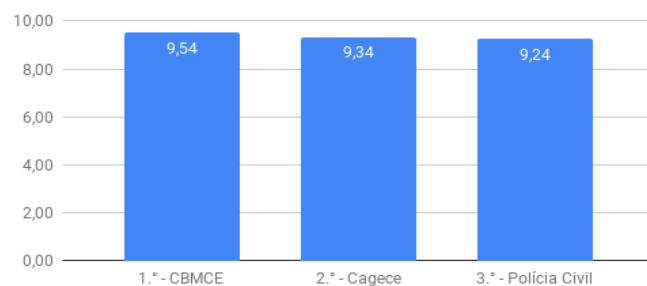
RANKING ESTADUAL DE 2022 (CGE)



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

