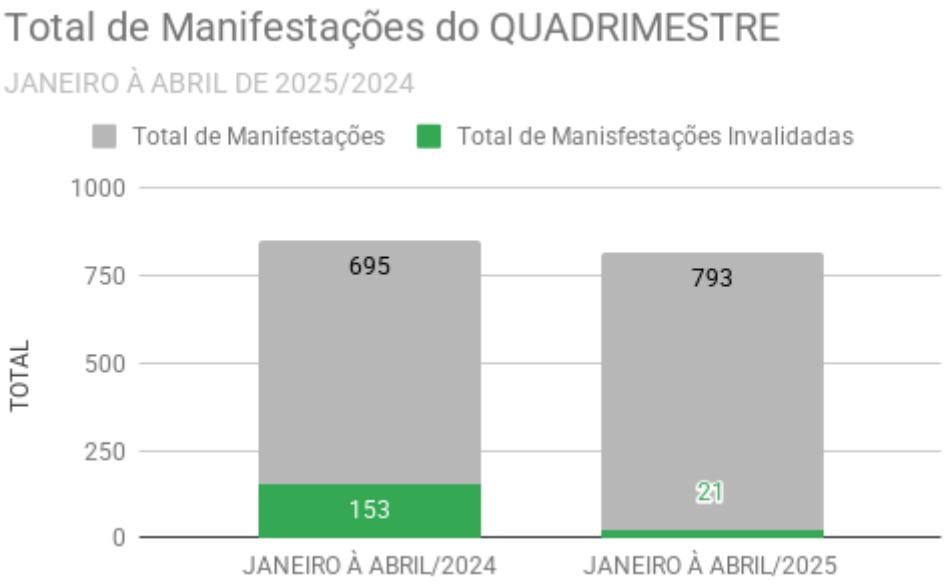
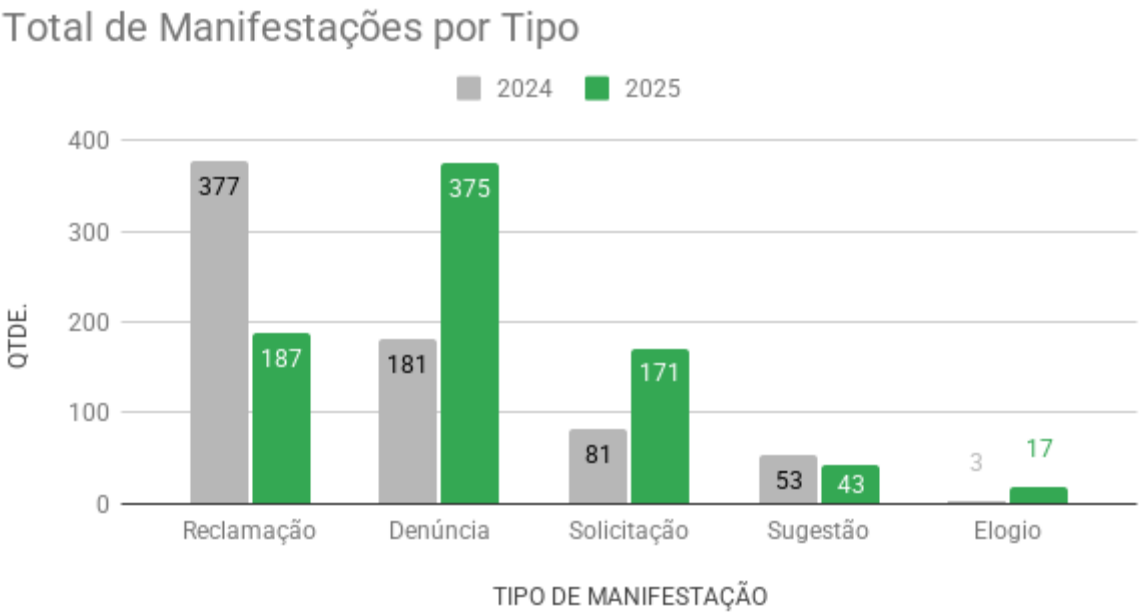
RELATÓRIO DO 1º QUADRIMESTRE (JANEIRO A ABRIL/2025)

1. ANÁLISE COMPARATIVA



Ao comparar os quadrimestres de 2024 e 2025, verifica-se um aumento de 98 manifestações, equivalente a 14.1%.



OUVIDORIA

1.1. Denúncia:

- Em 2024 foram registradas 181 denúncias. Já em 2025 foram registradas 375, representando um acréscimo de 194 denúncias em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 107.2%.

1.2. Reclamação:

- Em 2024 foram registradas 377 reclamações. Já em 2025 foram registradas 187, representando um decréscimo de 190 reclamações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a uma redução de 50.4%.

1.3. Solicitação:

- Em 2024 foram registradas 81 solicitações. Já em 2025 foram registradas 171, representando um acréscimo de 90 solicitações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 111.1%.

1.4. Sugestão:

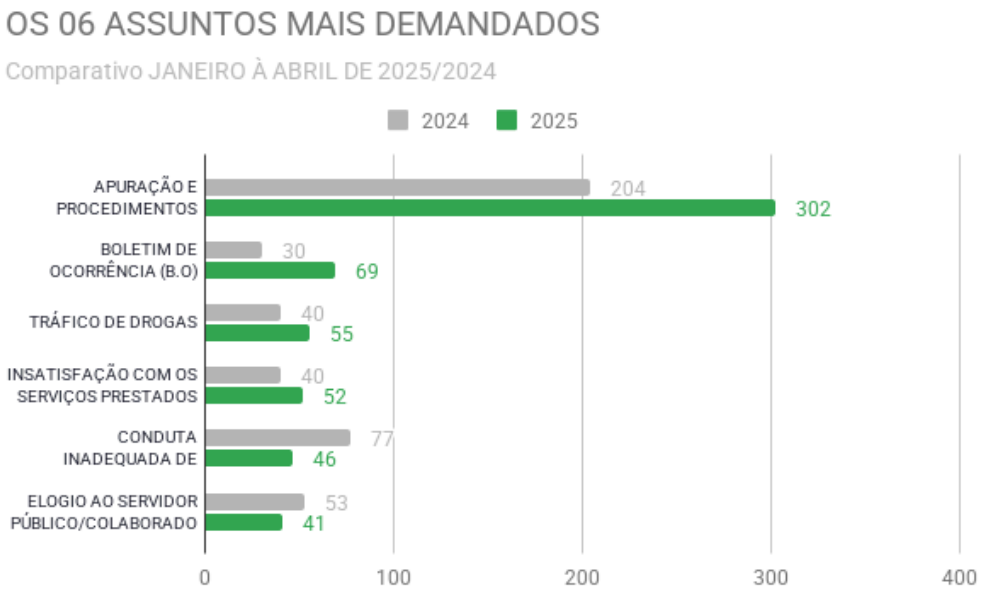
- Em 2024 foram registradas 53 sugestões. Já em 2025 foram registradas 43, representando um decréscimo de 10 sugestões em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a uma redução de 18.9%.

1.5. Elogio:

- Em 2024 foram registrados 3 elogios. Já em 2025 foram registrados 17, representando um acréscimo de 14 elogios em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 466.7%.

Analisando os dados acima, podemos concluir que, o aumento foi impulsionado principalmente pelo crescimento significativo nas Denúncias e Solicitações, que representaram uma proporção maior do total de manifestações em 2025. Os Elogios também aumentaram, embora em uma proporção menor.

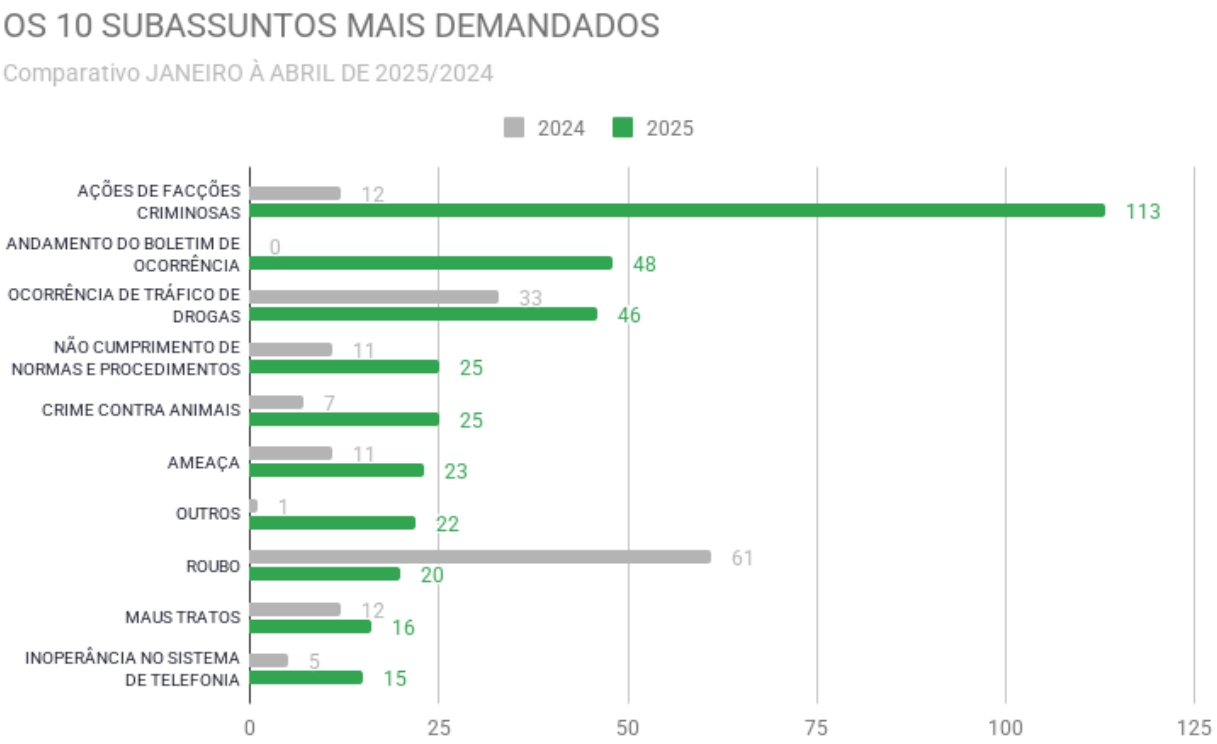
2. RANKING DOS 06 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE JANEIRO A ABRIL/2025 (1º QUADRIMESTRE).



2.1 Ranking Janeiro a Abril/2025:

Posição	Assuntos	2024	2025	% de variação
1º	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	204	302	48.0% aumentou
2º	BOLETIM DE OCORRÊNCIA (B.O)	30	69	130.0% aumentou
3º	TRÁFICO DE DROGAS	40	55	37.5% aumentou
4º	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	40	52	30.0% aumentou
5º	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	77	46	40.3% reduziu
6º	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	53	41	22.6% reduziu

3. RANKING DOS 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE JANEIRO A ABRIL/2025 (1º QUADRIMESTRE).

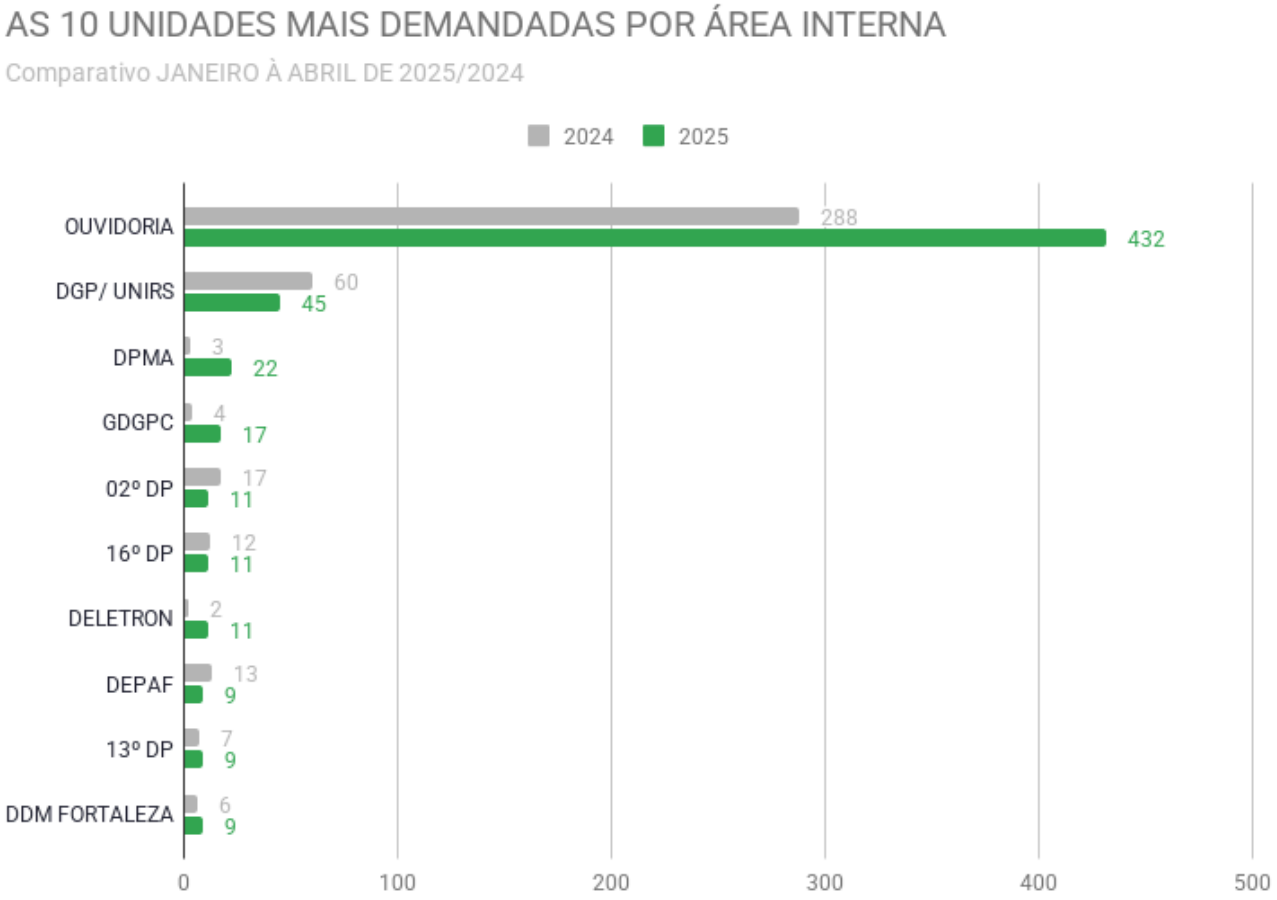


3.1 Ranking Janeiro a Abril/2025:

Posição	Subassuntos	2024	2025	% de variação
1º	AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS	12	113	841.7% aumentou
2º	ANDAMENTO DO BOLETIM DE OCORRÊNCIA	0	48	Infinity% aumentou
3º	OCORRÊNCIA DE TRÁFICO DE DROGAS	33	46	39.4% aumentou
4º	NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS	11	25	127.3% aumentou
5º	CRIME CONTRA ANIMAIS	7	25	257.1% aumentou

6º	AMEAÇA	11	23	109.1% aumentou
7º	OUTROS	1	22	2100.0% aumentou
8º	ROUBO	61	20	67.2% reduziu
9º	MAUS TRATOS	12	16	33.3% aumentou
10º	INOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA	5	15	200.0% aumentou

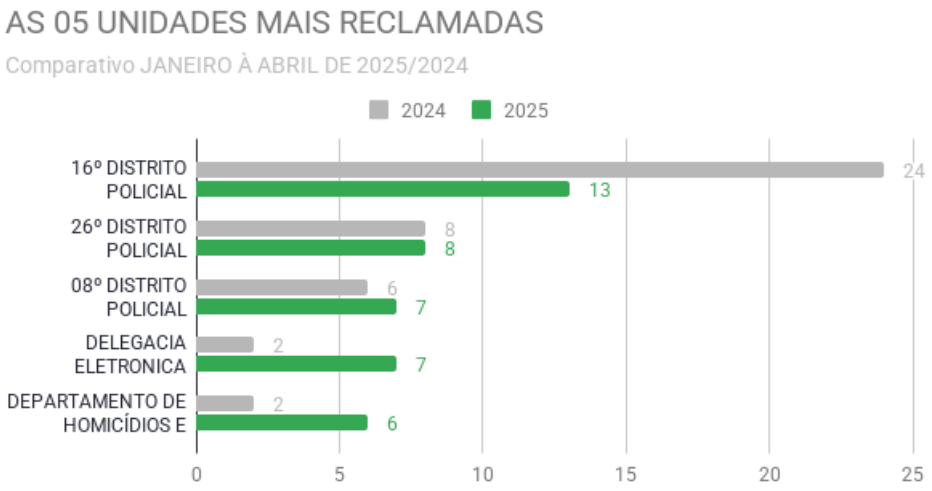
4. RANKING DAS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR ÁREA INTERNA DO 1º QUADRIMESTRE (JANEIRO A ABRIL/2025).



4.1 Ranking Janeiro a Abril/2025:

Posição	Unidades	2024	2025	% de variação
1º	OUVIDORIA	288	432	50.0% aumentou
2º	DGP/ UNIRS	60	45	25.0% reduziu
3º	DPMA	3	22	633.3% aumentou
4º	GDGPC	4	17	325.0% aumentou
5º	02º DP	17	11	35.3% reduziu
6º	16º DP	12	11	8.3% reduziu
7º	DELETRON	2	11	450.0% aumentou
8º	DEPAF	13	9	30.8% reduziu
9º	13º DP	7	9	28.6% aumentou
10º	DDM FORTALEZA	6	9	50.0% aumentou

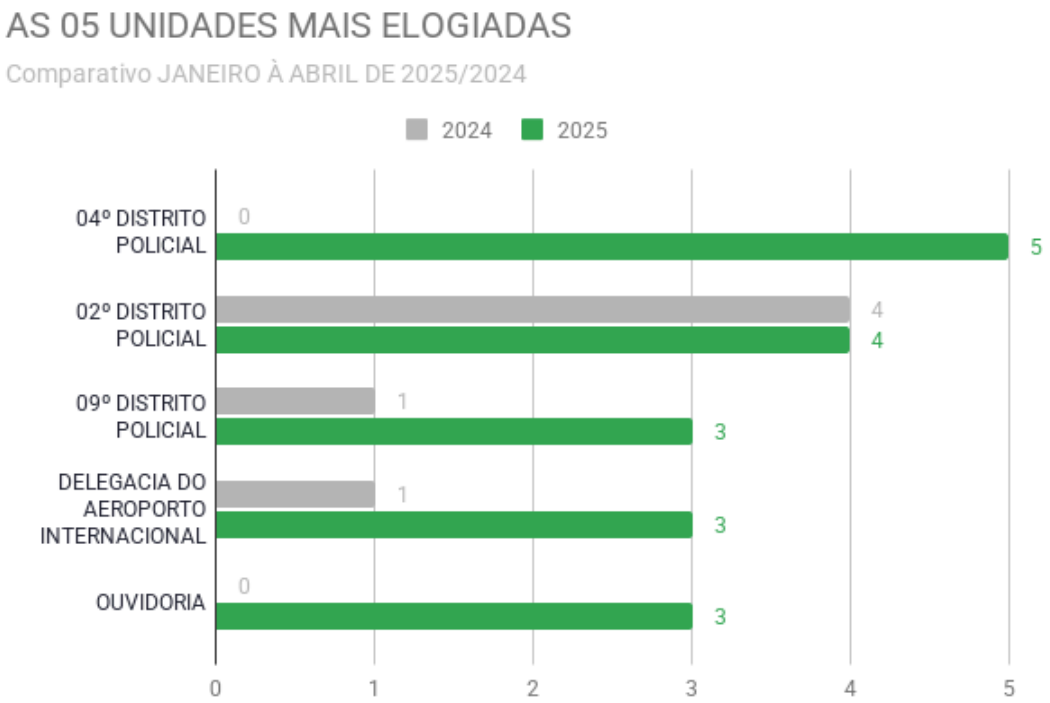
5. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS RECLAMADAS DO 1º QUADRIMESTRE (JANEIRO A ABRIL/2025).



5.1 Ranking Janeiro a Abril/2025 (Reclamações):

Posição	Unidades	2024	2025	% de variação
1º	16º DISTRITO POLICIAL	24	13	45.8% reduziu
2º	26º DISTRITO POLICIAL	8	8	0%
3º	08º DISTRITO POLICIAL	6	7	16.7% aumentou
4º	DELEGACIA ELETRONICA	2	7	250.0% aumentou
5º	DEPARTAMENTO DE HOMICÍDIOS E PROTEÇÃO A PESSOA	2	6	200.0% aumentou

6. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS ELOGIADAS DO 1º QUADRIMESTRE (JANEIRO A ABRIL/2025).

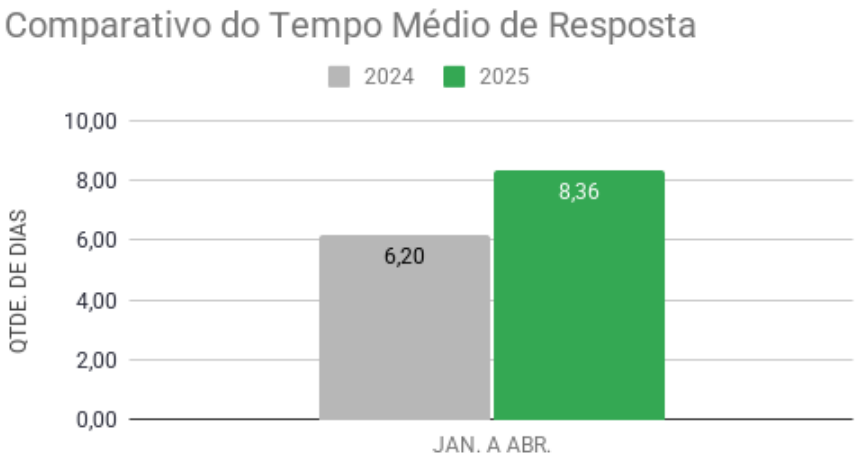


6.1 Ranking Janeiro a Abril/2025 (Elogios):

Posição	Unidades	2024	2025	% de variação
1º	04º DISTRITO POLICIAL	0	5	aumentou
2º	02º DISTRITO POLICIAL	4	4	0%
3º	09º DISTRITO POLICIAL	1	3	200.0% aumentou
4º	DELEGACIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS	1	3	200.0% aumentou
5º	OUVIDORIA	0	3	aumentou

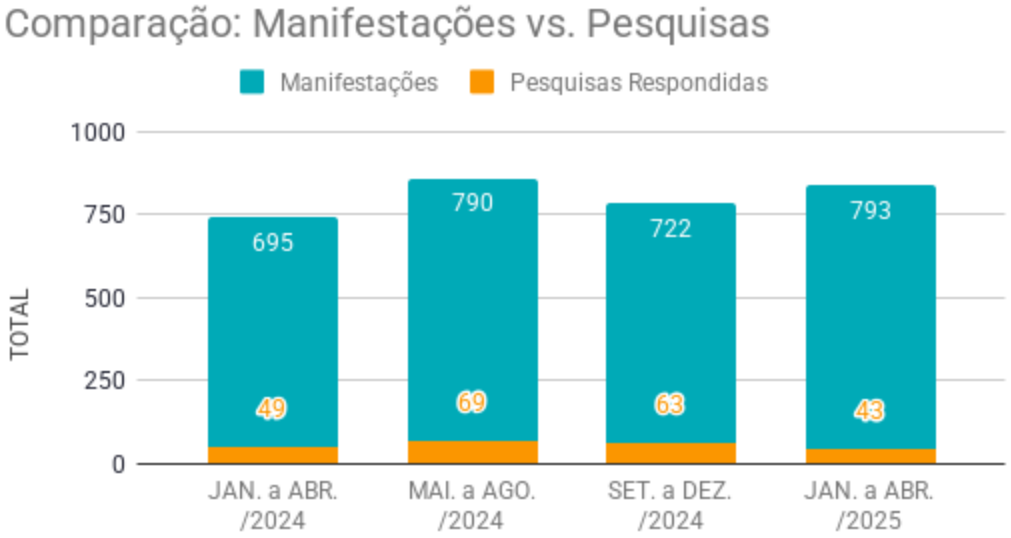
7. DESEMPENHO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL NO 1º QUADRIMESTRE (JANEIRO A ABRIL/2025).

7.1 Comparativo QUADRIMESTRAL de Tempo Médio de Resposta em 2024 e 2025.



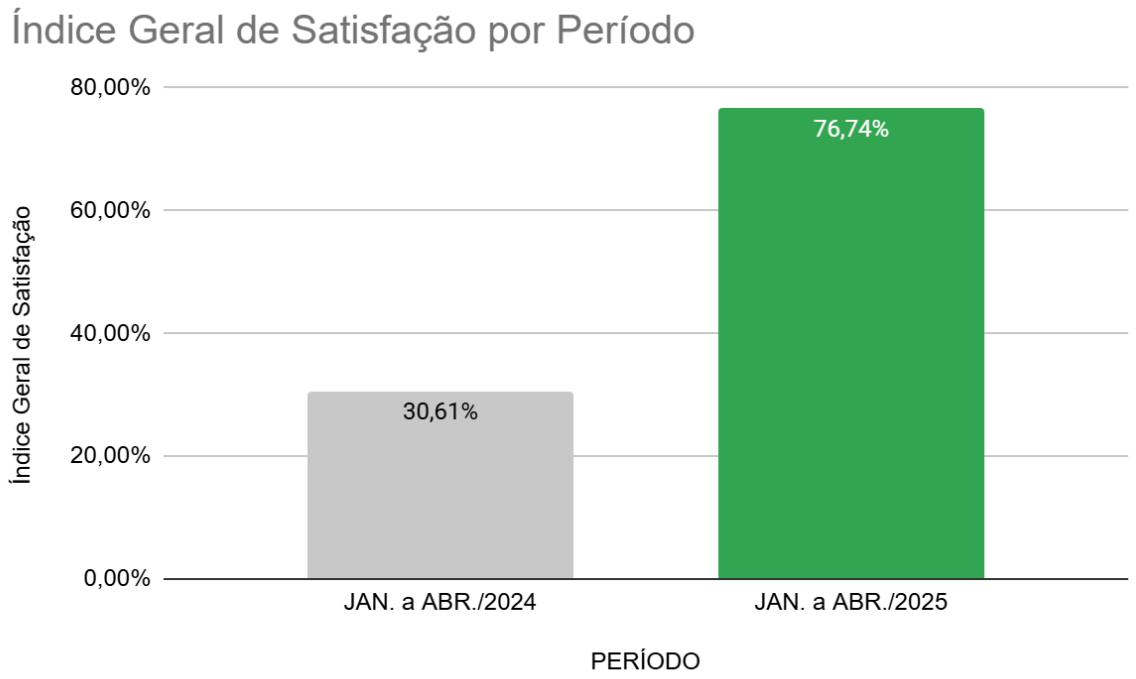
8. PESQUISAS RESPONDIDAS

8.1 Total de Manifestações e Total de Pesquisas respondidas.



8.2 Resultado da Pesquisa de Satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria, no primeiro quadrimestre de 2024 comparado com o primeiro quadrimestre de 2025.

PERÍODO	Média Q1	Média Q2	Média Q3	Média Q4	Média Geral	Índice Geral de Satisfação
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%
JAN. a ABR./2025	4.23	4.3	4.44	3.77	4.19	76.74%



9. DESEMPENHO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

A partir do ano de 2024 a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) passou a premiar o desempenho das Ouvidorias Setoriais por meio dos selos: Ouro, Prata ou Bronze.

ANO	POSIÇÃO
2024	PRATA