



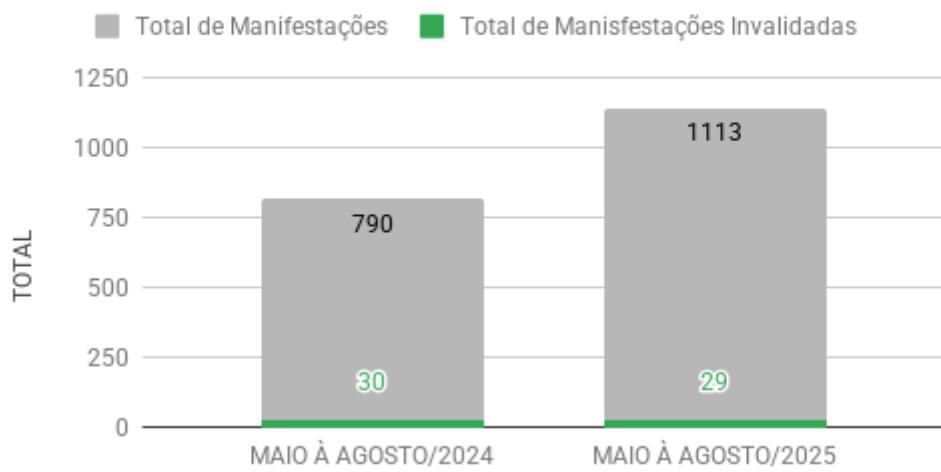
## OUVIDORIA

### RELATÓRIO DO 2º QUADRIMESTRE (MAIO A AGOSTO/2025)

#### 1. ANÁLISE COMPARATIVA

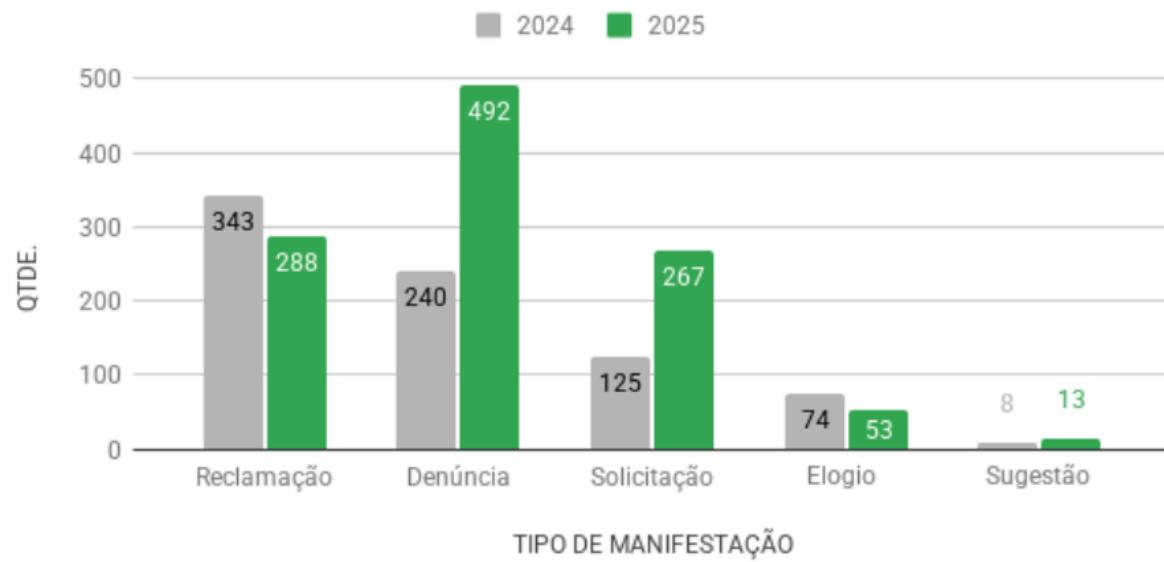
##### Total de Manifestações do QUADRIMESTRE

MAIO À AGOSTO DE 2025/2024



Ao comparar os quadrimestres de 2024 e 2025, verifica-se um aumento de 323 manifestações, equivalente a 40.9%.

##### Total de Manifestações por Tipo





## OUVIDORIA

### 1.1. Denúncia:

- Em 2024 foram registradas 240 denúncias; Já em 2025 foram registradas 492, representando um acréscimo de 252 denúncias em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 105.0%.

### 1.2. Reclamação:

- Em 2024 foram registradas 343 reclamações; Já em 2025 foram registradas 288, representando um decréscimo de 55 reclamações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a uma redução de 16.0%.

### 1.3. Solicitação:

- Em 2024 foram registradas 125 solicitações; Já em 2025 foram registradas 267, representando um acréscimo de 142 solicitações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 113.6%.

### 1.4. Sugestão:

- Em 2024 foram registradas 8 sugestões; Já em 2025 foram registradas 13, representando um acréscimo de 5 sugestões em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 62,5%.

### 1.5. Elogio:

- Em 2024 foram registrados 74 elogios; Já em 2025 foram registrados 53, representando um decréscimo de 21 elogios em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a uma redução de 28,4%.

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. As Sugestões também aumentaram, embora em uma proporção menor.

Página 2



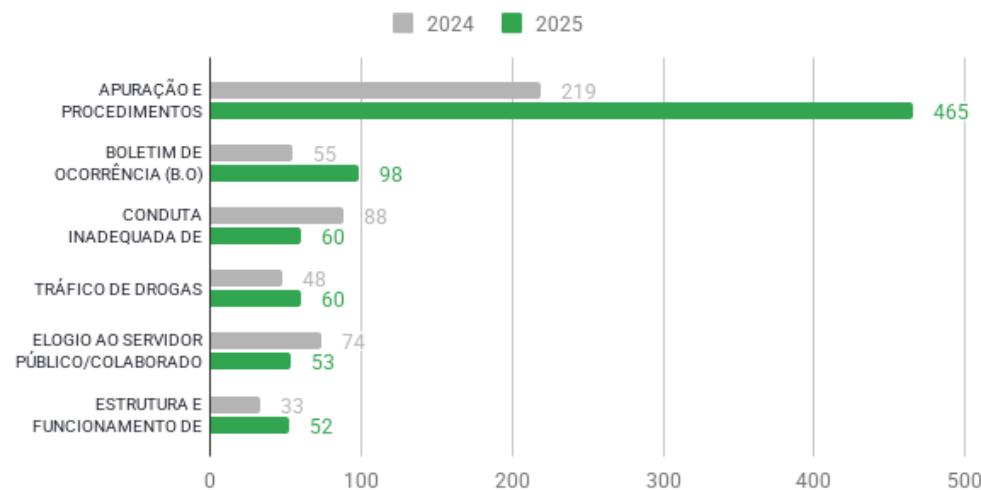


## OUVIDORIA

### 2. RANKING DOS 06 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE MAIO A AGOSTO/2025 (2º QUADRIMESTRE).

#### OS 06 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Comparativo MAIO À AGOSTO DE 2025/2024



#### 2.1 Ranking Maio a Agosto/2025:

Posição	Assuntos	2024	2025	% de variação
1º	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	219	465	112.3% aumentou
2º	BOLETIM DE OCORRÊNCIA (B.O)	55	98	78.2% aumentou
3º	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	88	60	31.8% reduziu
4º	TRÁFICO DE DROGAS	48	60	25.0% aumentou
5º	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	74	53	28.4% reduziu
6º	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE DELEGACIA	33	52	57.6% aumentou

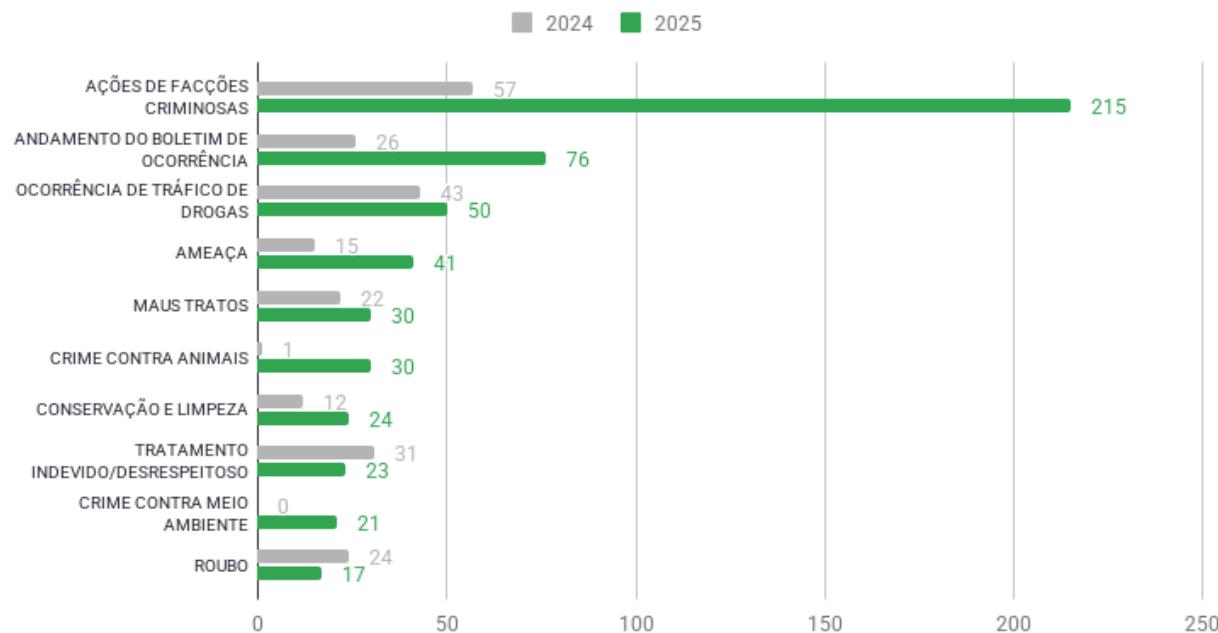


## OUVIDORIA

### 3.RANKING DOS 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE MAIO A AGOSTO/2025 (2º QUADRIMESTRE).

#### OS 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Comparativo MAIO À AGOSTO DE 2025/2024



#### 3.1 Ranking Maio a Agosto/2025:

Posição	Subassuntos	2024	2025	% de variação
1º	AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS	57	215	277.2% aumentou
2º	ANDAMENTO DO BOLETIM DE OCORRÊNCIA	26	76	192.3% aumentou
3º	OCORRÊNCIA DE TRÁFICO DE DROGAS	43	50	16.3% aumentou
4º	AMEAÇA	15	41	173.3% aumentou



## OUVIDORIA

5º	MAUS TRATOS	22	30	36.4% aumentou
6º	CRIME CONTRA ANIMAIS	1	30	2900.0% aumentou
7º	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	12	24	100.0% aumentou
8º	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	31	23	25.8% reduziu
9º	CRIME CONTRA MEIO AMBIENTE	0	21	Infinity% aumentou
10º	ROUBO	24	17	29.2% reduziu

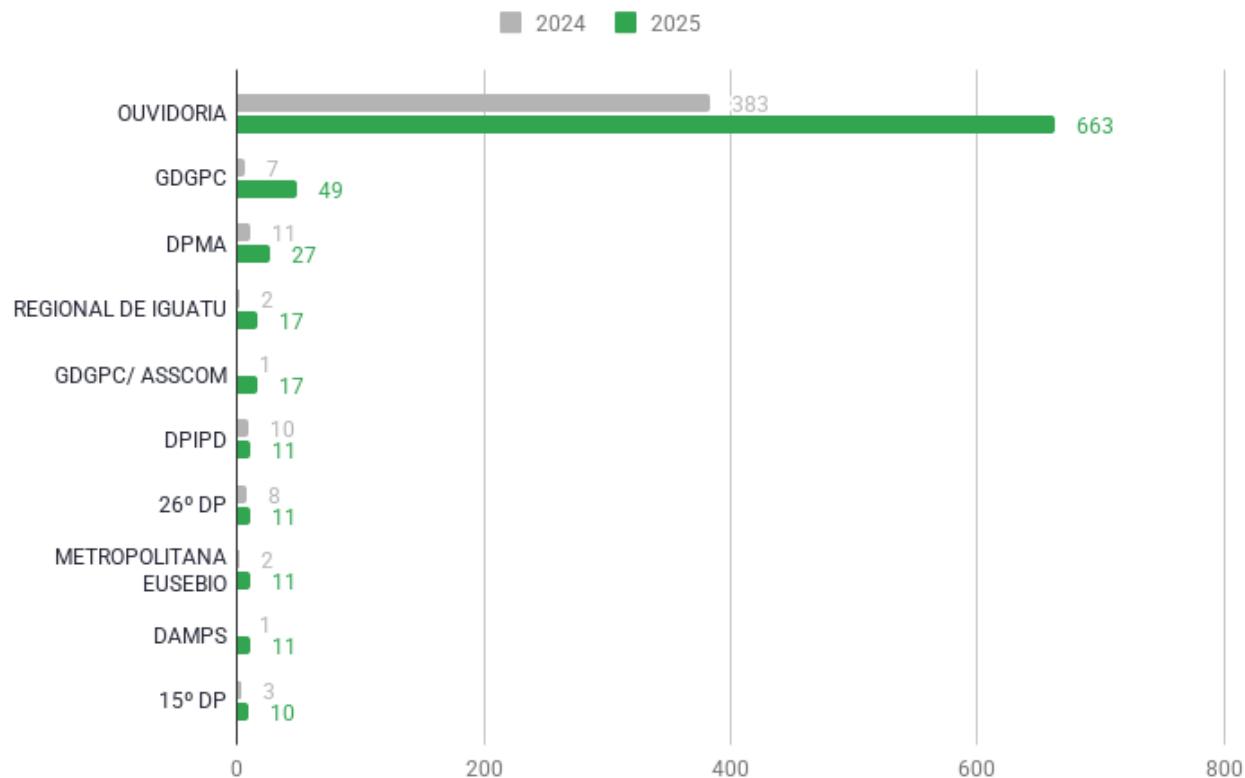


## OUVIDORIA

### 4. RANKING DAS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR ÁREA INTERNA DO 2º QUADRIMESTRE (MAIO A AGOSTO/2025).

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

Comparativo MAIO À AGOSTO DE 2025/2024



#### 4.1 Ranking Maio a Agosto/2025:

Posição	Unidades	2024	2025	% de variação
1º	OUVIDORIA	383	663	73.1% aumentou
2º	GDGPC	7	49	600.0% aumentou
3º	DPMA	11	27	145.5% aumentou



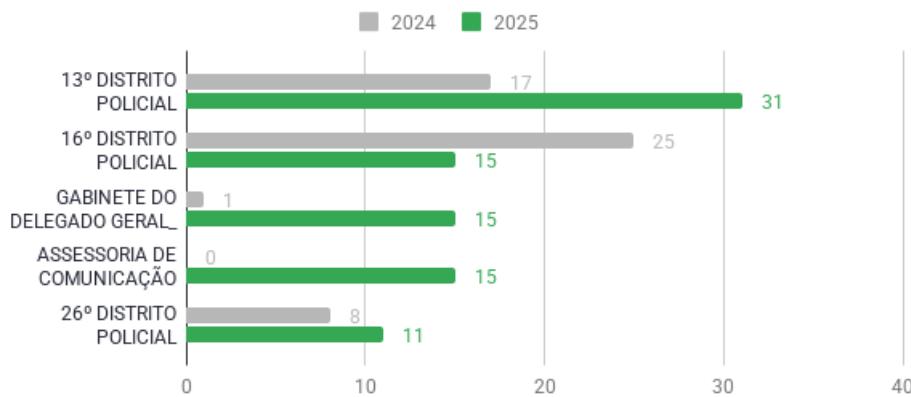
## OUVIDORIA

4º	REGIONAL DE IGUATU	2	17	750.0% aumentou
5º	GDGPC/ ASSCOM	1	17	1600.0% aumentou
6º	DPIPD	10	11	10.0% aumentou
7º	26º DP	8	11	37.5% aumentou
8º	METROPOLITANA EUSEBIO	2	11	450.0% aumentou
9º	DAMPS	1	11	1000.0% aumentou
10º	15º DP	3	10	233.3% aumentou

## 5. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS RECLAMADAS DO 2º QUADRIMESTRE (MAIO A AGOSTO/2025).

### AS 05 UNIDADES MAIS RECLAMADAS

Comparativo MAIO À AGOSTO DE 2025/2024



Página 7



## OUVIDORIA

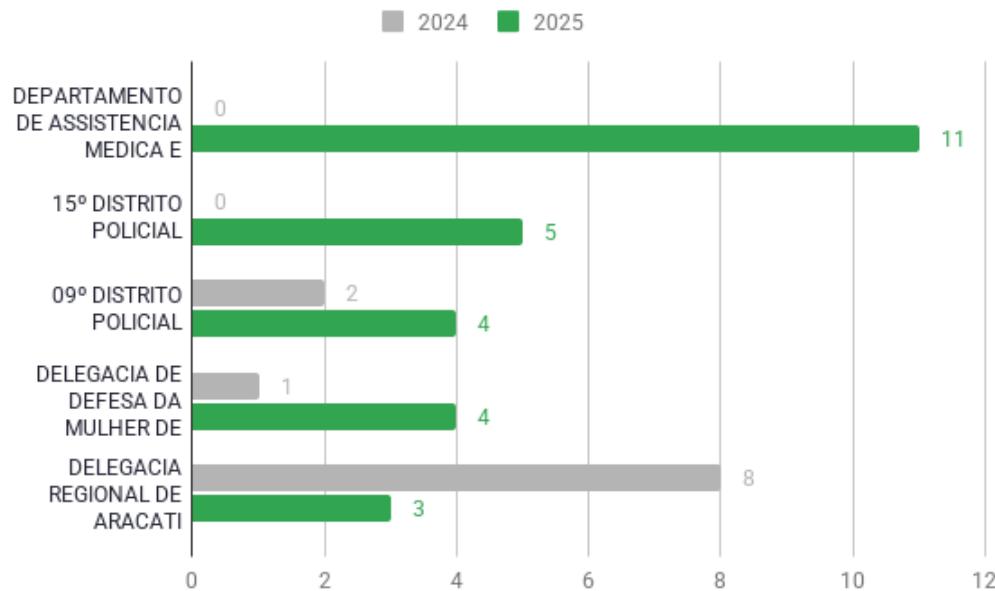
### 5.1 Ranking Maio a Agosto/2025 (Reclamações):

Posição	Unidades	2024	2025	% de variação
1º	13º DISTRITO POLICIAL	17	31	82.4% aumentou
2º	16º DISTRITO POLICIAL	25	15	40.0% reduziu
3º	GABINETE DO DELEGADO GERAL_ ASSESSORIA ADMINISTRATIVA	1	15	1400.0% aumentou
4º	ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	0	15	Infinity% aumentou
5º	26º DISTRITO POLICIAL	8	11	37.5% aumentou

### 6. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS ELOGIADAS DO 2º QUADRIMESTRE (MAIO A AGOSTO/2025).

#### AS 05 UNIDADES MAIS ELOGIADAS

Comparativo MAIO À AGOSTO DE 2025/2024





## OUVIDORIA

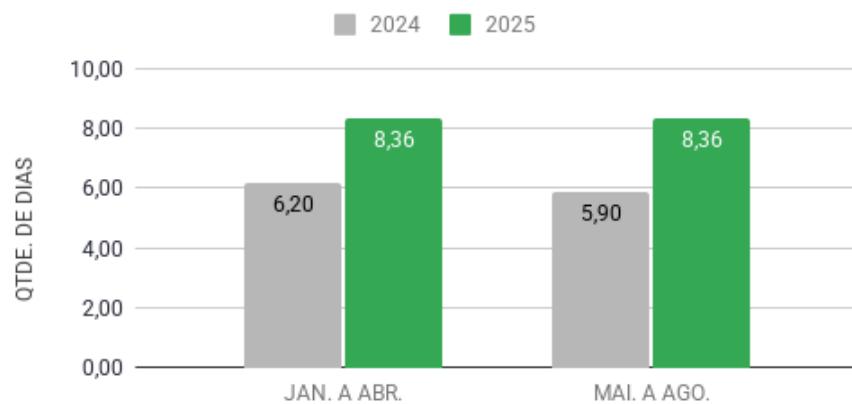
### 6.1 Ranking Maio a Agosto/2025 (Elogios):

Posição	Unidades	2024	2025	% de variação
1º	DEPARTAMENTO DE ASSISTENCIA MEDICA E PSICOSOCIAL	0	11	Infinity% aumentou
2º	15º DISTRITO POLICIAL	0	5	Infinity% aumentou
3º	09º DISTRITO POLICIAL	2	4	100.0% aumentou
4º	DELEGACIA DE DEFESA DA MULHER DE FORTALEZA	1	4	300.0% aumentou
5º	DELEGACIA REGIONAL DE ARACATI	8	3	62.5% reduziu

### 7. DESEMPENHO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL NO 2º QUADRIMESTRE (MAIO A AGOSTO/2025).

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

Comparativo do Tempo Médio de Resposta



Página 9

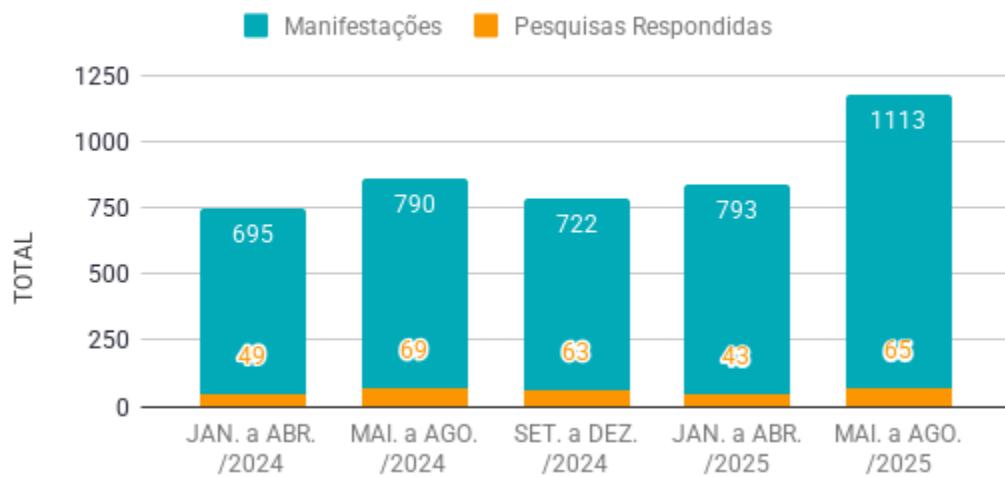


## OUVIDORIA

### 8. PESQUISAS RESPONDIDAS.

#### 8.1 Total de Manifestações e Total de Pesquisas respondidas.

Comparação: Manifestações vs. Pesquisas



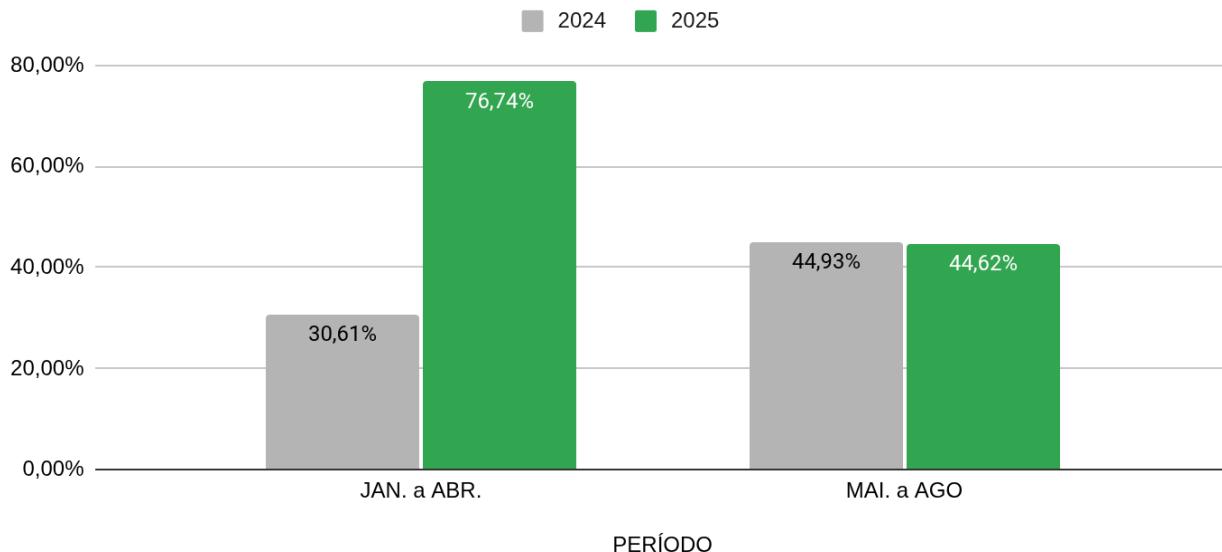
#### 8.2 Resultado da Pesquisa de Satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria, no primeiro e segundo quadrimestres de 2024, comparado aos primeiros e segundos quadrimestres de 2025.

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%
MAI. a AGO./2025	3.06	3.31	3.43	2.68	3.12	44.62%



## OUVIDORIA

### Índice Geral de Satisfação



### 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

Página 11