



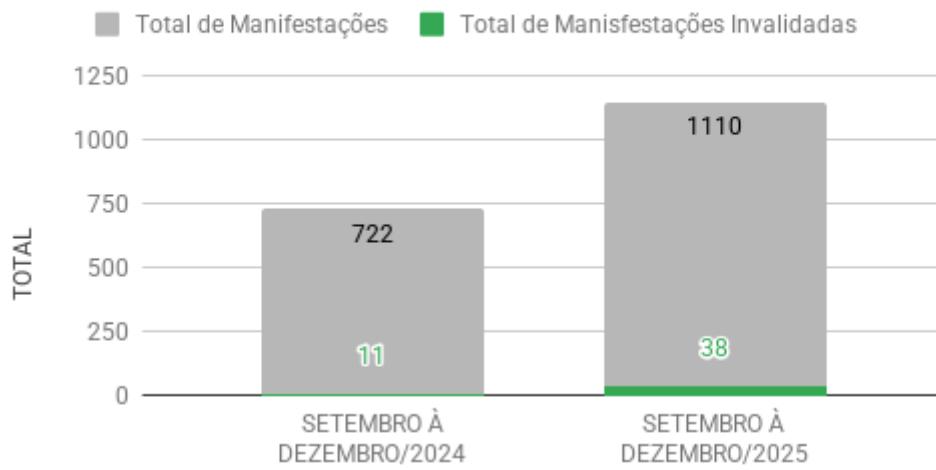
OUVIDORIA

RELATÓRIO DO 3º QUADRIMESTRE (SETEMBRO A DEZEMBRO/2025)

1. ANÁLISE COMPARATIVA

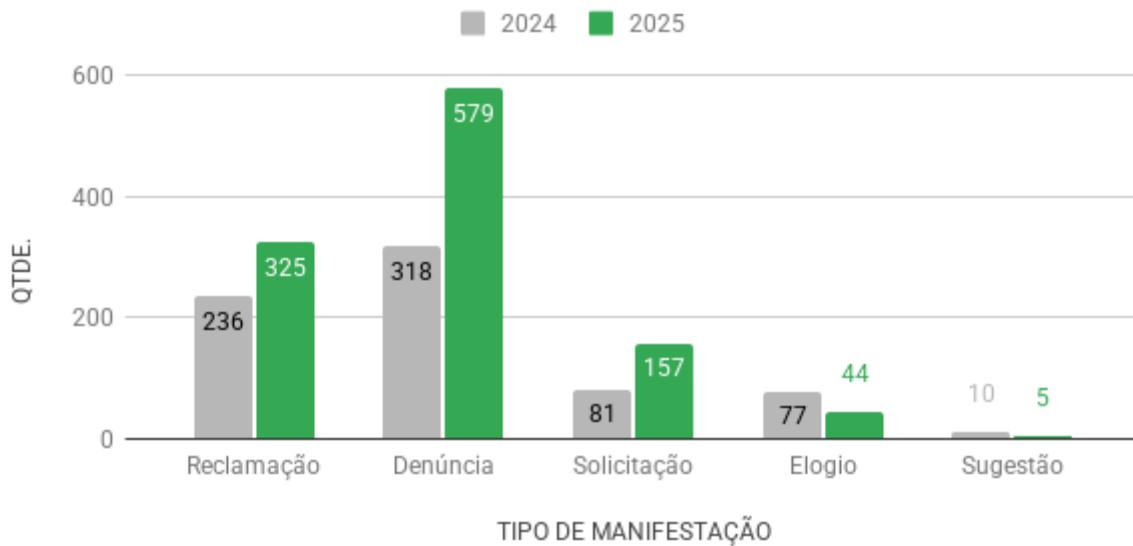
Total de Manifestações do QUADRIMESTRE

SETEMBRO À DEZEMBRO DE 2025/2024



Ao comparar os quadrimestres de 2024 e 2025, verifica-se um aumento de 388 manifestações, equivalente a 53.7%.

Total de Manifestações por Tipo





OUVIDORIA

1.1. Denúncia:

- Em 2024 foram registradas 318 denúncias; Já em 2025 foram registradas 579, representando um acréscimo de 261 denúncias em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 82.1%.

1.2. Reclamação:

- Em 2024 foram registradas 236 reclamações; Já em 2025 foram registradas 325, representando um acréscimo de 89 reclamações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 37.7%.

1.3. Solicitação:

- Em 2024 foram registradas 81 solicitações; Já em 2025 foram registradas 157, representando um acréscimo de 76 solicitações em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a um aumento de 93.8%.

1.4. Elogio:

- Em 2024 foram registrados 77 elogios; Já em 2025 foram registrados 44, representando um decréscimo de 33 elogios em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a uma redução de 42.9%.

1.5. Sugestão:

- Em 2024 foram registradas 10 sugestões; Já em 2025 foram registradas 5, representando um decréscimo de 5 sugestões em relação ao quadrimestre do ano anterior, o que corresponde a uma redução de 50.0%.

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

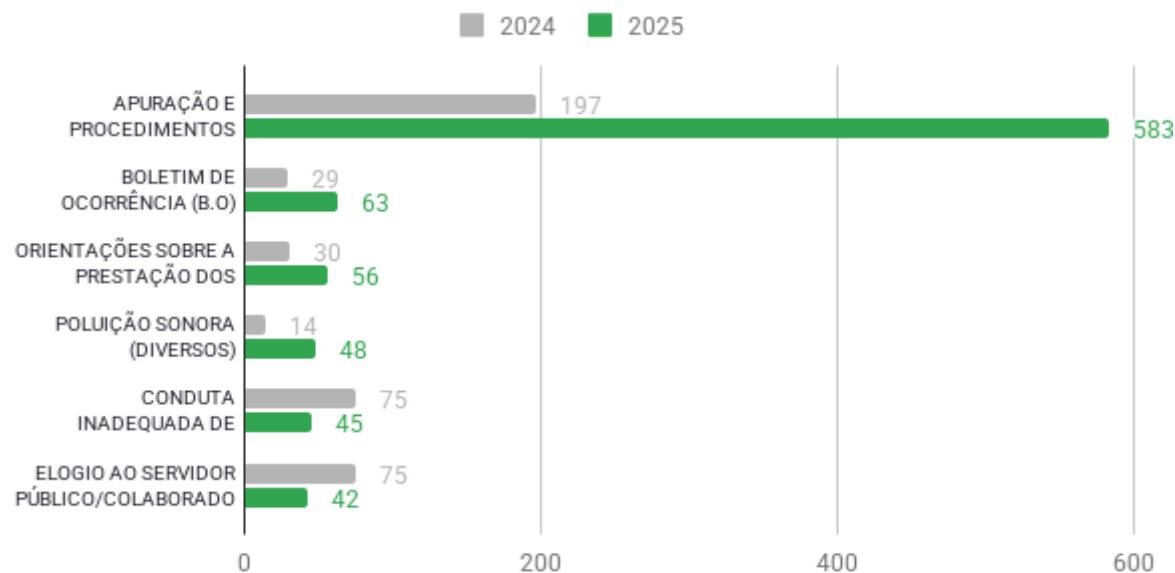


OUVIDORIA

2. RANKING DOS 06 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE SETEMBRO A DEZEMBRO/2025 (3º QUADRIMESTRE).

OS 06 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Comparativo SETEMBRO À DEZEMBRO DE 2025/2024



2.1 Ranking Setembro a Dezembro/2025:

Posição	Assuntos	2024	2025	% de variação
1º	APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	197	583	195.9% aumentou
2º	BOLETIM DE OCORRÊNCIA (B.O)	29	63	117.2% aumentou
3º	ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	30	56	86.7% aumentou
4º	POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	14	48	242.9% aumentou



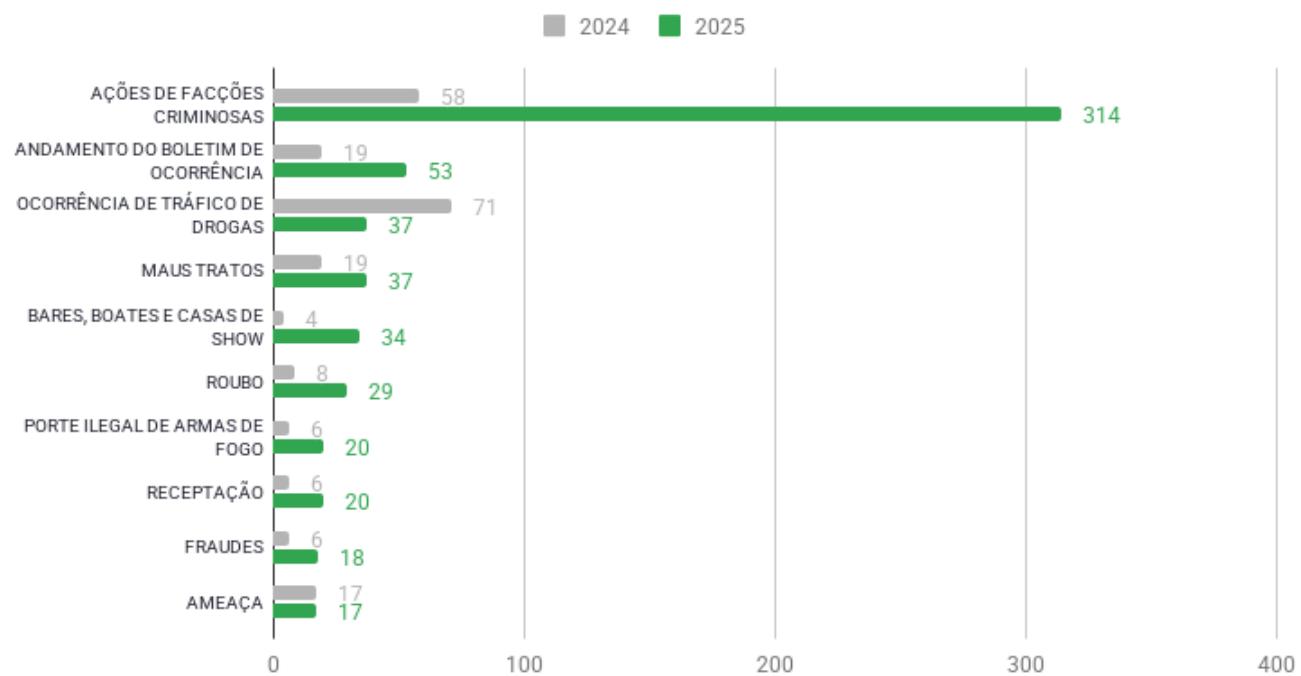
OUVIDORIA

5º	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	75	45	40.0% reduziu
6º	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	75	42	44.0% reduziu

3. RANKING DOS 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS DE SETEMBRO A DEZEMBRO/2025 (3º QUADRIMESTRE).

OS 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Comparativo SETEMBRO À DEZEMBRO DE 2025/2024





OUVIDORIA

3.1 Ranking Setembro a Dezembro/2025:

Posição	Subassuntos	2024	2025	% de variação
1º	AÇÕES DE FACÇÕES CRIMINOSAS	58	314	441.4% aumentou
2º	ANDAMENTO DO BOLETIM DE OCORRÊNCIA	19	53	178.9% aumentou
3º	OCORRÊNCIA DE TRÁFICO DE DROGAS	71	37	47.9% reduziu
4º	MAUS TRATOS	19	37	94.7% aumentou
5º	BARES, BOATES E CASAS DE SHOW	4	34	750.0% aumentou
6º	ROUBO	8	29	262.5% aumentou
7º	PORTE ILEGAL DE ARMAS DE FOGO	6	20	233.3% aumentou
8º	RECEPTAÇÃO	6	20	233.3% aumentou
9º	FRAUDES	6	18	200.0% aumentou
10º	AMEAÇA	17	17	0% S/A

Página 5

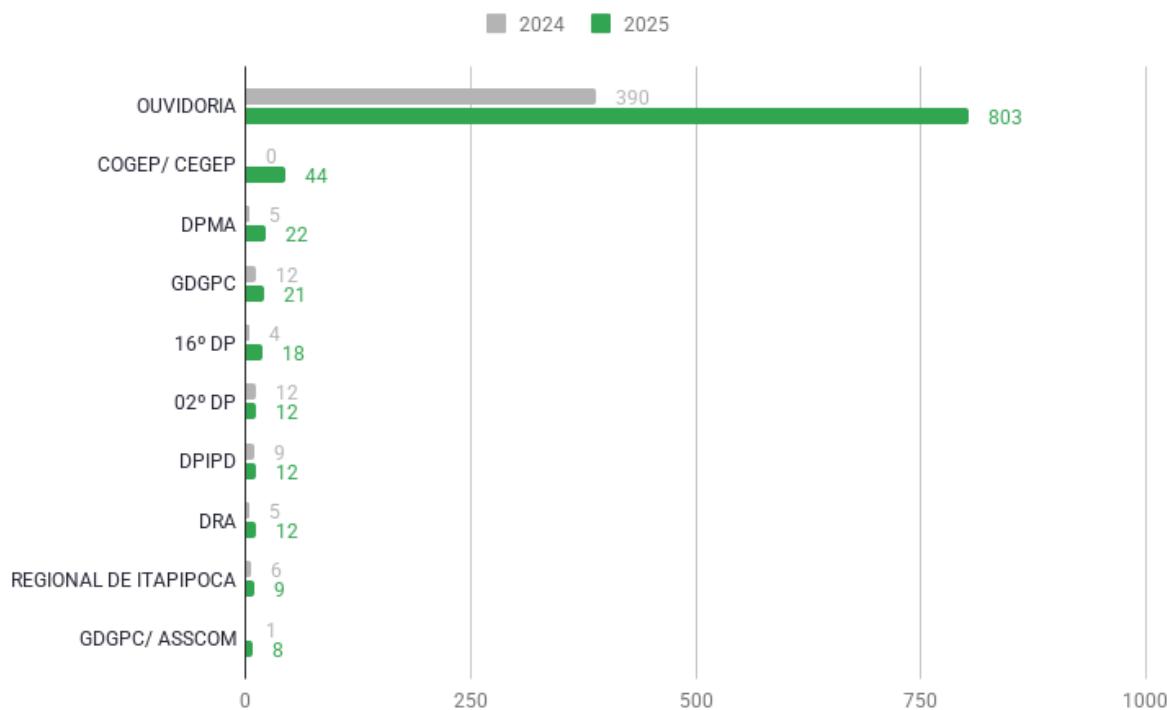


OUVIDORIA

4. RANKING DAS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR ÁREA INTERNA DO 3º QUADRIMESTRE (SETEMBRO A DEZEMBRO/2025).

AS 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR ÁREA INTERNA

Comparativo SETEMBRO À DEZEMBRO DE 2025/2024





OUVIDORIA

4.1 Ranking Setembro a Dezembro/2025:

Posição	Unidades	2024	2025	% de variação
1º	OUVIDORIA	390	803	105.9% aumentou
2º	COGEP/ CEGEP	0	44	Infinity% aumentou
3º	DPMA	5	22	340.0% aumentou
4º	GDGPC	12	21	75.0% aumentou
5º	16º DP	4	18	350.0% aumentou
6º	02º DP	12	12	0% S/A
7º	DPIP	9	12	33.3% aumentou
8º	DRA	5	12	140.0% aumentou
9º	REGIONAL DE ITAPIPOCA	6	9	50.0% aumentou
10º	GDGPC/ ASSCOM	1	8	700.0% aumentou

Página 7

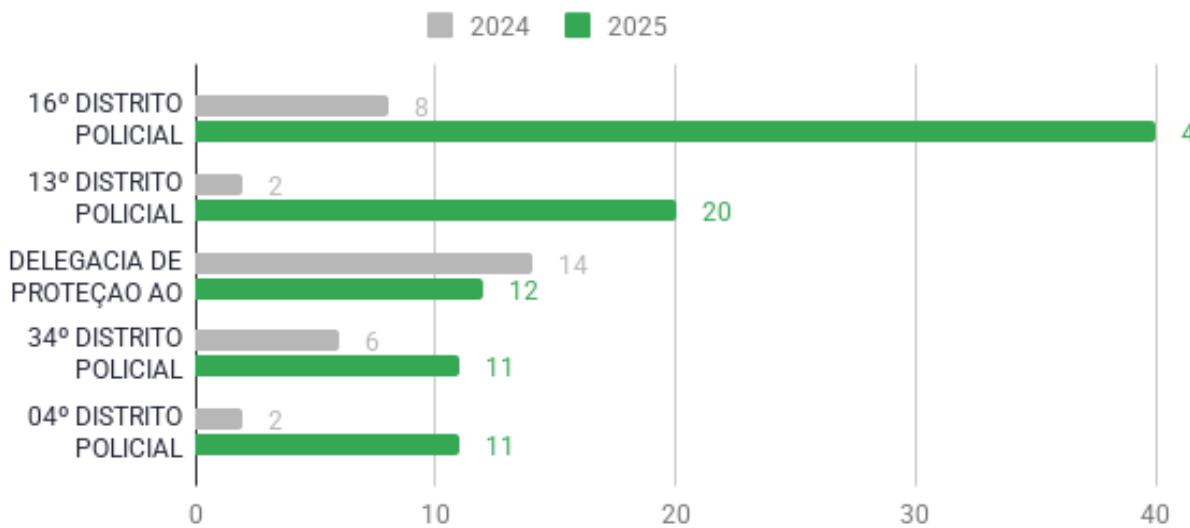


OUVIDORIA

5. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS RECLAMADAS DO 3º QUADRIMESTRE (SETEMBRO A DEZEMBRO/2025).

AS 05 UNIDADES MAIS RECLAMADAS

Comparativo SETEMBRO À DEZEMBRO DE 2025/2024



5.1 Ranking Setembro a Dezembro/2025 (Reclamações):

Posição	Unidades	2024	2025	% de variação
1º	16º DISTRITO POLICIAL	8	40	400.0% aumentou
2º	13º DISTRITO POLICIAL	2	20	900.0% aumentou
3º	DELEGACIA DE PROTEÇÃO AO IDOSO E A PESSOA COM DEFICIENCIA	14	12	14.3% reduziu
4º	34º DISTRITO POLICIAL	6	11	83.3% aumentou
5º	04º DISTRITO POLICIAL	2	11	450.0% aumentou

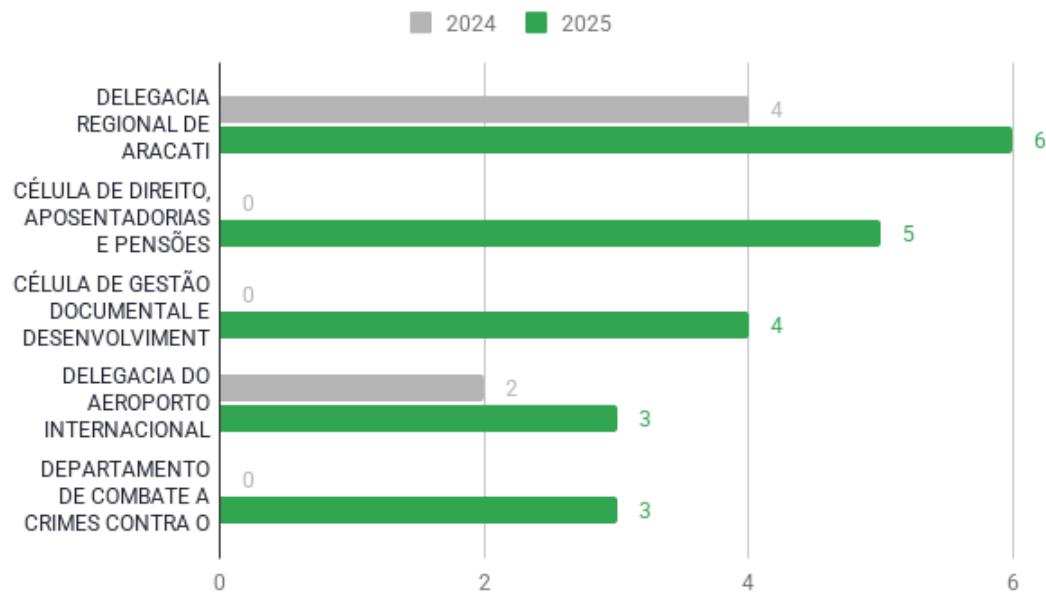


OUVIDORIA

6. RANKING DAS 05 UNIDADES MAIS ELOGIADAS DO 3º QUADRIMESTRE (SETEMBRO A DEZEMBRO/2025).

AS 05 UNIDADES MAIS ELOGIADAS

Comparativo SETEMBRO À DEZEMBRO DE 2025/2024



6.1 Ranking Setembro a Dezembro/2025 (Elogios):

Posição	Unidades	2024	2025	% de variação
1º	DELEGACIA REGIONAL DE ARACATI	4	6	50.0% aumentou
2º	CÉLULA DE DIREITO, APOSENTADORIAS E PENSÕES	0	5	Infinity% aumentou
3º	CÉLULA DE GESTÃO DOCUMENTAL E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	0	4	Infinity% aumentou
4º	DELEGACIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS	2	3	50.0% aumentou
5º	DEPARTAMENTO DE COMBATE A CRIMES CONTRA O PATRIMÔNIO	0	3	Infinity% aumentou



OUVIDORIA

7. DESEMPENHO DA OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL NO 3º QUADRIMESTRE (SETEMBRO A DEZEMBRO/2025).

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

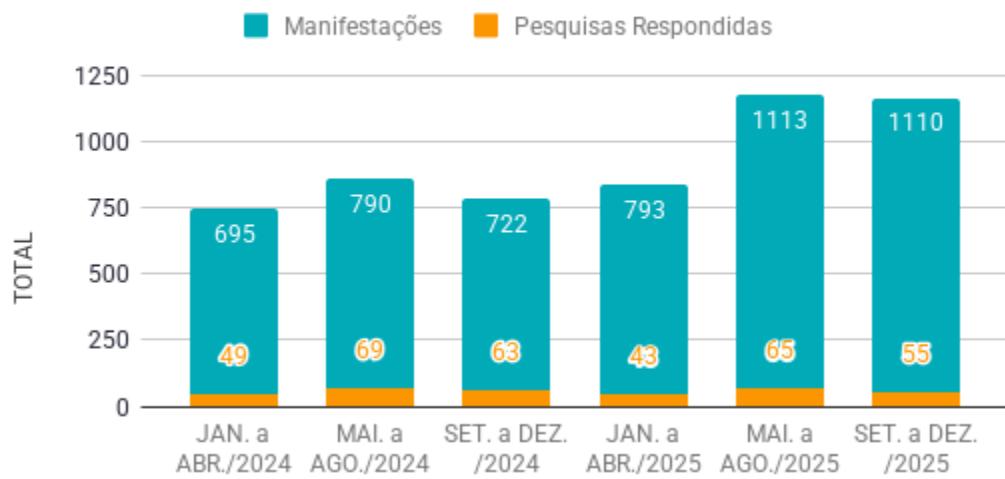
Comparativo do Tempo Médio de Resposta



8. PESQUISAS RESPONDIDAS.

8.1 Total de Manifestações e Total de Pesquisas respondidas.

Comparação: Manifestações vs. Pesquisas



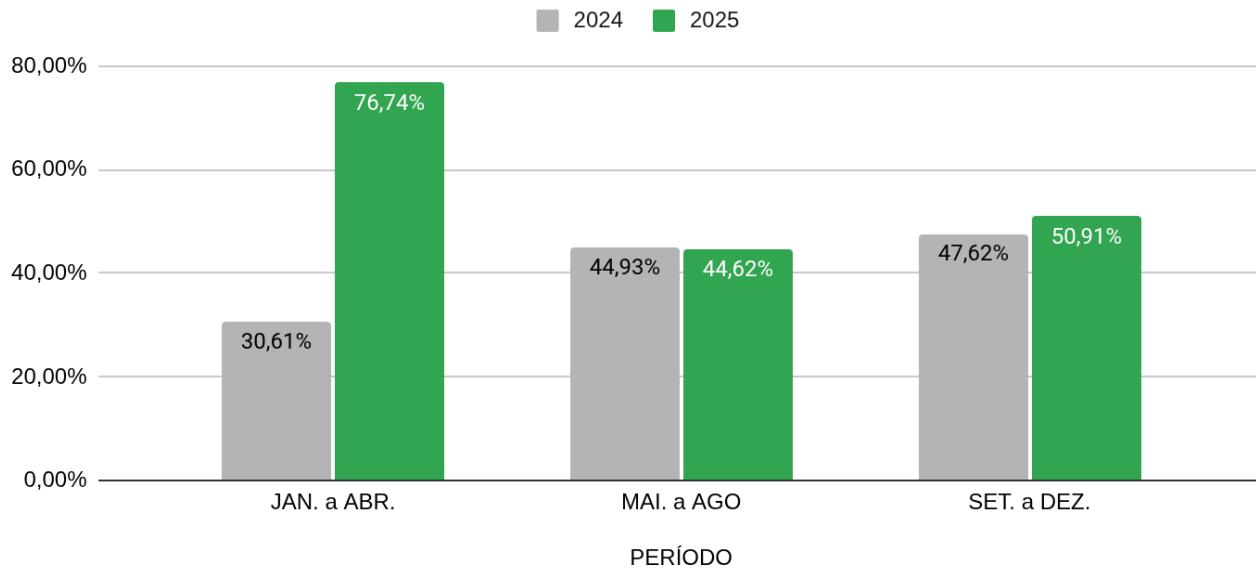


OUVIDORIA

8.2. Resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Prestados pela Ouvidoria: análise comparativa entre os 1º, 2º e 3º quadrimestres de 2024 e os 1º, 2º e 3º 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%
SET. a DEZ./2025	3.45	3.49	3.58	3.05	3.4	50.91%

Índice Geral de Satisfação



Página 11



OUVIDORIA

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 12