



9. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Serviço avaliado: Registro de Boletim de Ocorrência (BO)

Unidade avaliada: Delegacia de Proteção à Pessoa Idosa e à Pessoa com Deficiência (DPIPD)

Período da avaliação: dezembro de 2025

Total de respondentes: 17

INTRODUÇÃO

A avaliação de serviços prestados pelo órgão foi realizada por meio da aplicação presencial de um questionário avaliativo junto ao público usuário da Delegacia de Proteção à Pessoa Idosa e à Pessoa com Deficiência (DPIPD), para avaliação do serviço de registro de Boletim de Ocorrência (BO). Isso porque o BO é o serviço mais buscado pelos usuários dos serviços da Polícia Civil do Ceará.

O questionário foi aplicado durante todo o mês de dezembro de 2025. O questionário foi entregue em mãos a cada respondente, que, individualmente, responderam por conta própria às questões apresentadas. Dezesete usuários se disponibilizaram para responder o questionário de avaliação, após receberem o atendimento. Vale ressaltar que, no mês de dezembro de 2025, foram registrados 111 Boletins de Ocorrência pela DPIPD, segundo informações consolidadas no Sistema de Informações Policiais (SIP3W)¹.

A seguir, apresentamos os resultados obtidos no questionário de avaliação.

¹ O Sistema de Informações Policiais (SIP3W) é a plataforma disponibilizada em todas as organizações de Polícia Judiciária Estadual para a lavratura de Boletins de Ocorrência, Atos Infracionais, Termos Circunstanciados de Ocorrência e Inquéritos Policiais. O SIP3W é administrado pela Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) em conjunto à Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTIC/PCCE). Ademais, oferece o acesso a dados dos registros policiais, melhor gerenciamento e investigação de seus usuários (Delegado, Escrivão e Inspetor), e as diretrizes operacionais da SSPDS (Portaria Normativa nº. 578/2013 – SSPDS/GDGPC).



RESULTADOS

1. Perfil dos respondentes

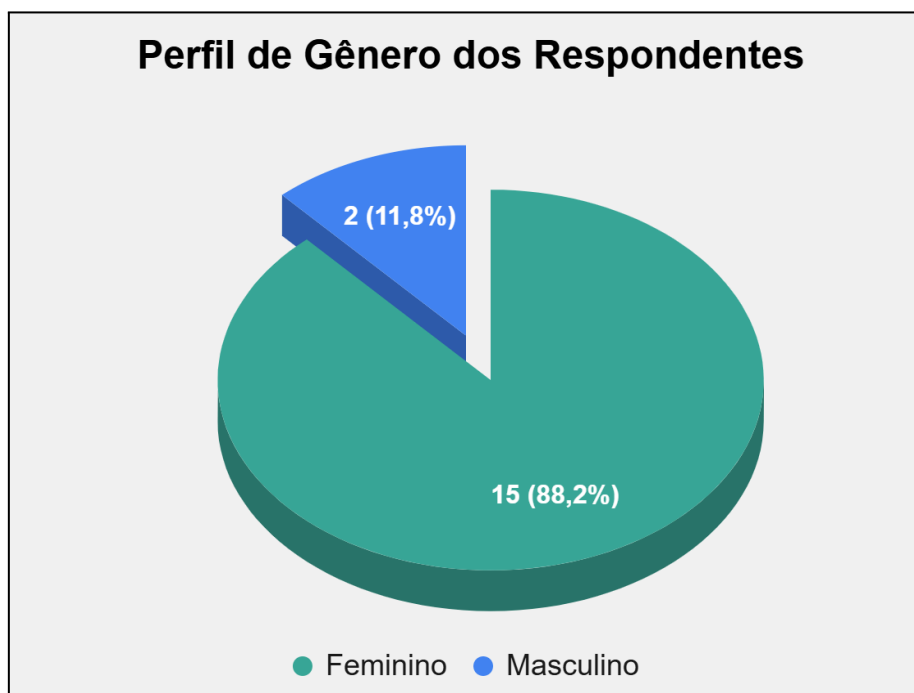


Gráfico 1 – Perfil de gênero dos respondentes.

Fonte: Autoria própria com base nas respostas obtidas no questionário, 2025.

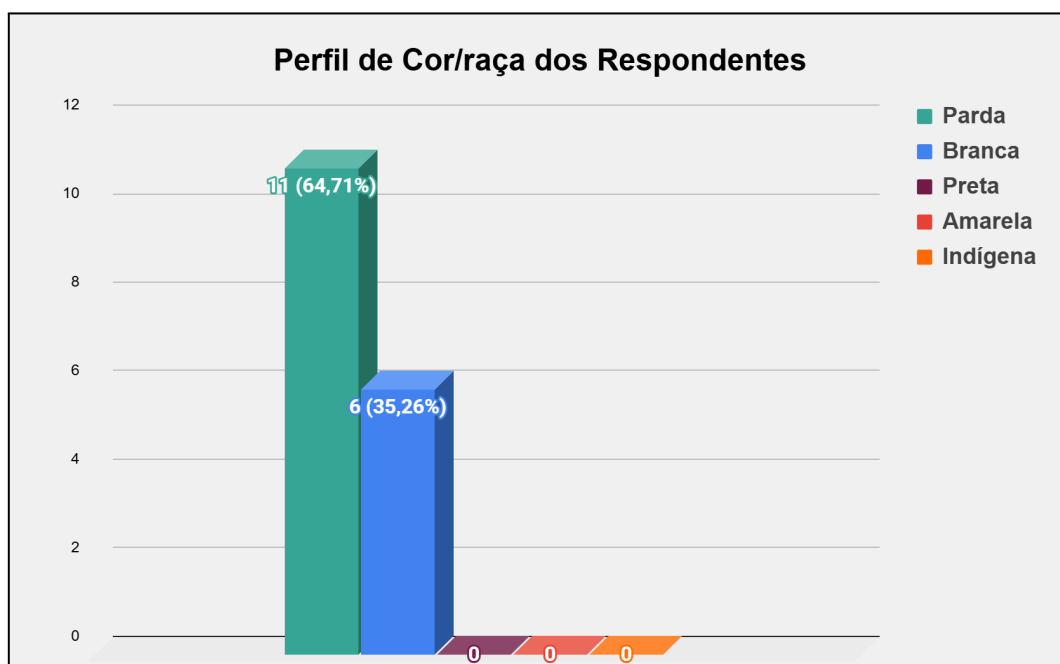


Gráfico 2 – Perfil de cor/raça dos respondentes.

Fonte: Autoria própria com base nas respostas obtidas no questionário, 2025.



OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

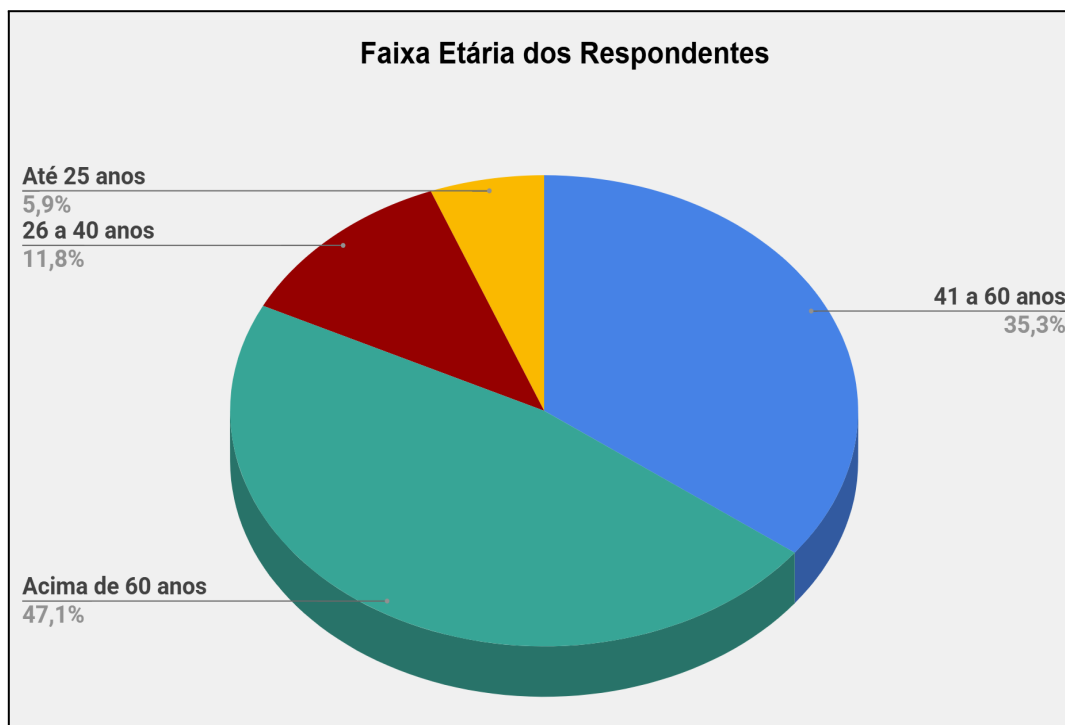


Gráfico 3 – Faixa etária dos respondentes.

Fonte: Autoria própria com base nas respostas obtidas no questionário, 2025.

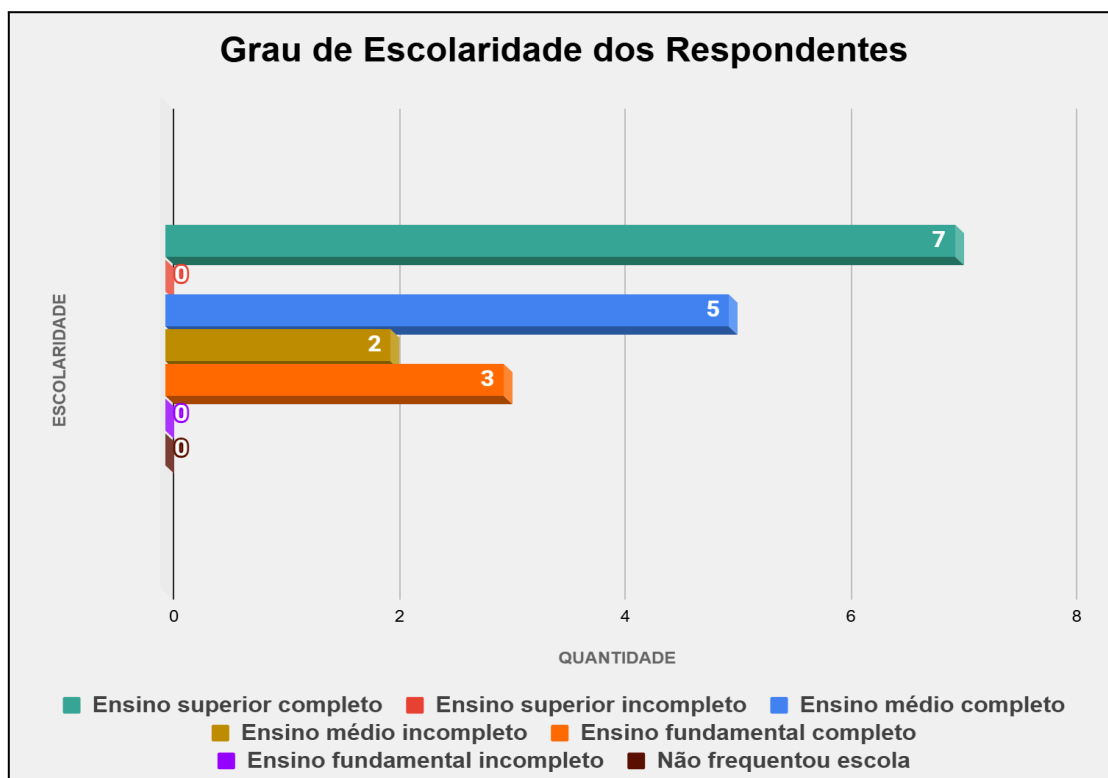


Gráfico 4 – Grau de escolaridade dos respondentes.

Fonte: Autoria própria com base nas respostas obtidas no questionário, 2025.



OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

2. Avaliação do serviço buscado pelos respondentes - registro de Boletim de Ocorrência

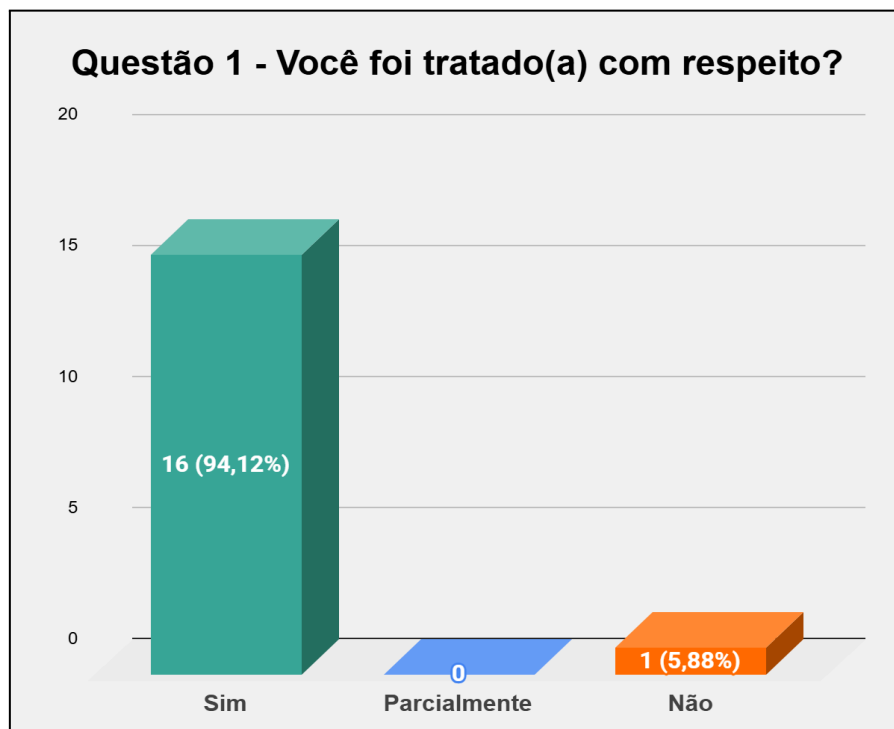


Gráfico 5 – Questão 1 - Mensuração do tratamento recebido.

Fonte: Autoria própria com base nas respostas obtidas no questionário, 2025.

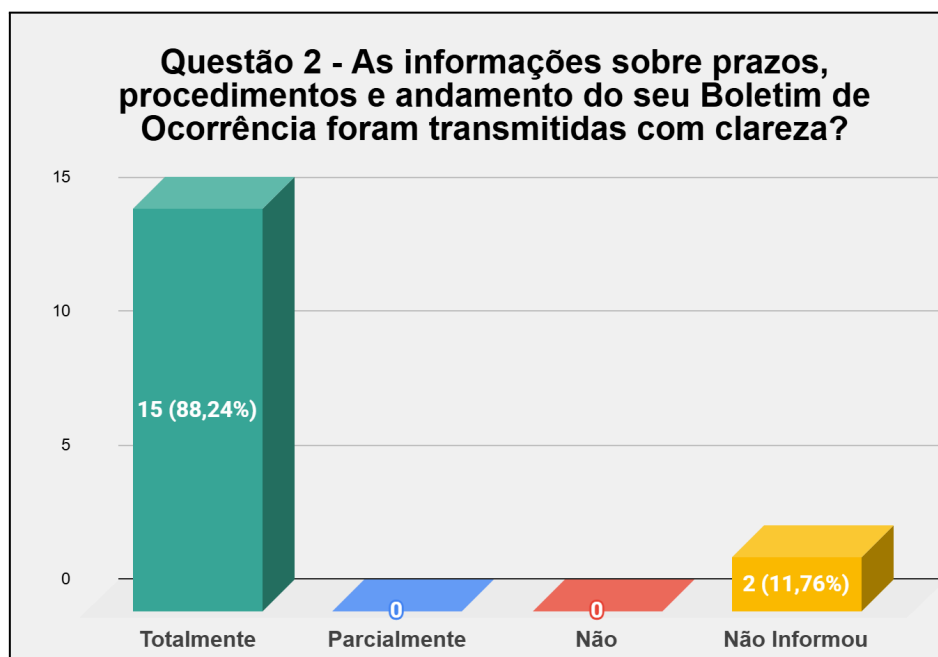


Gráfico 6 – Questão 2 - Nível de clareza na transmissão das informações sobre o Boletim de Ocorrência.

Fonte: Autoria própria com base nas respostas obtidas no questionário, 2025.



OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

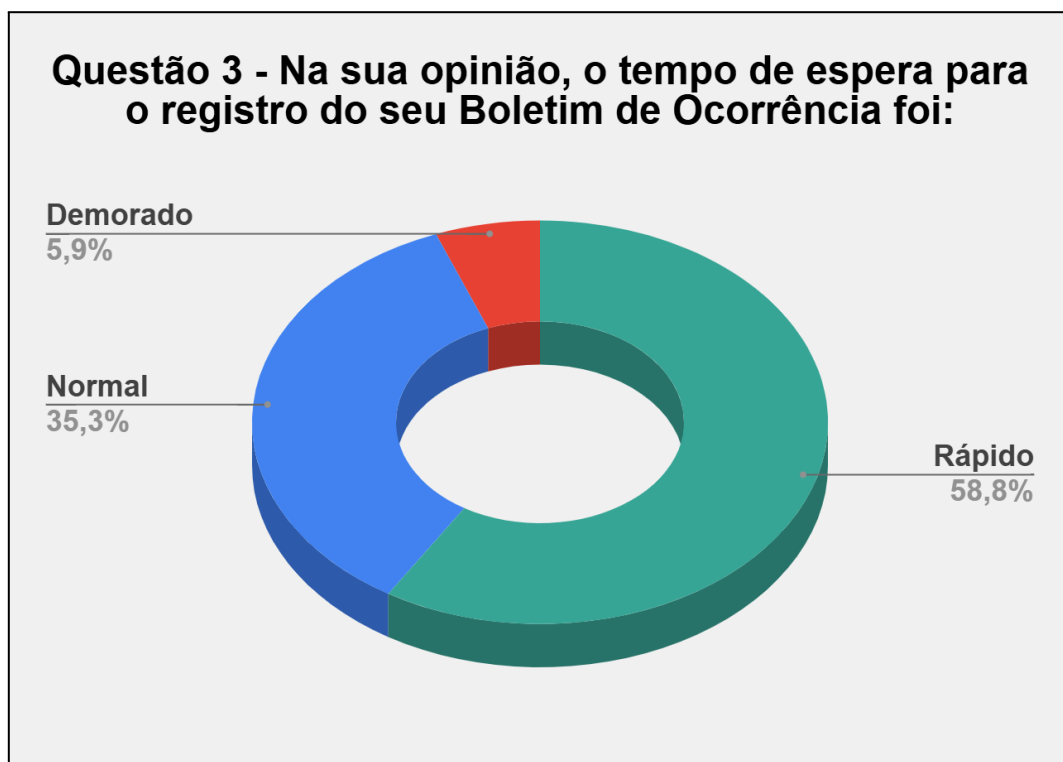


Gráfico 7 – Questão 3 - Tempo de espera para o registro do Boletim de Ocorrência.

Fonte: Autoria própria com base nas respostas obtidas no questionário, 2025.

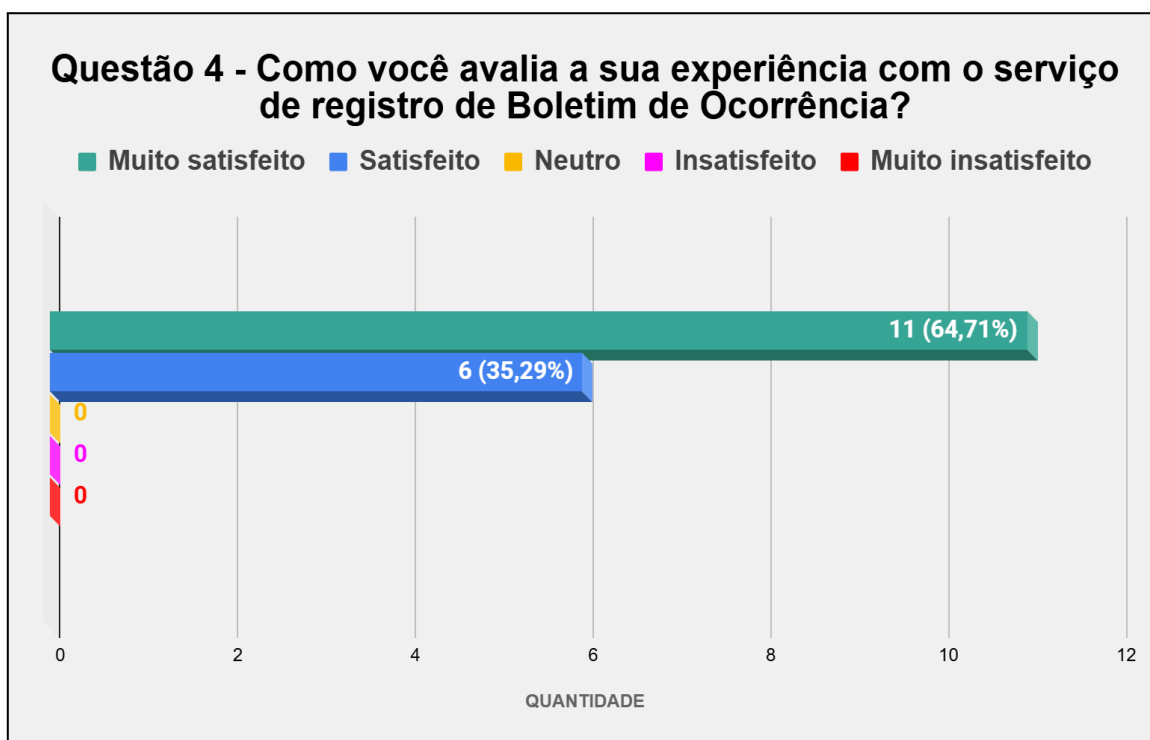


Gráfico 8 – Questão 4 - Avaliação da experiência de registro do Boletim de Ocorrência.

Fonte: Autoria própria com base nas respostas obtidas no questionário, 2025.



OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

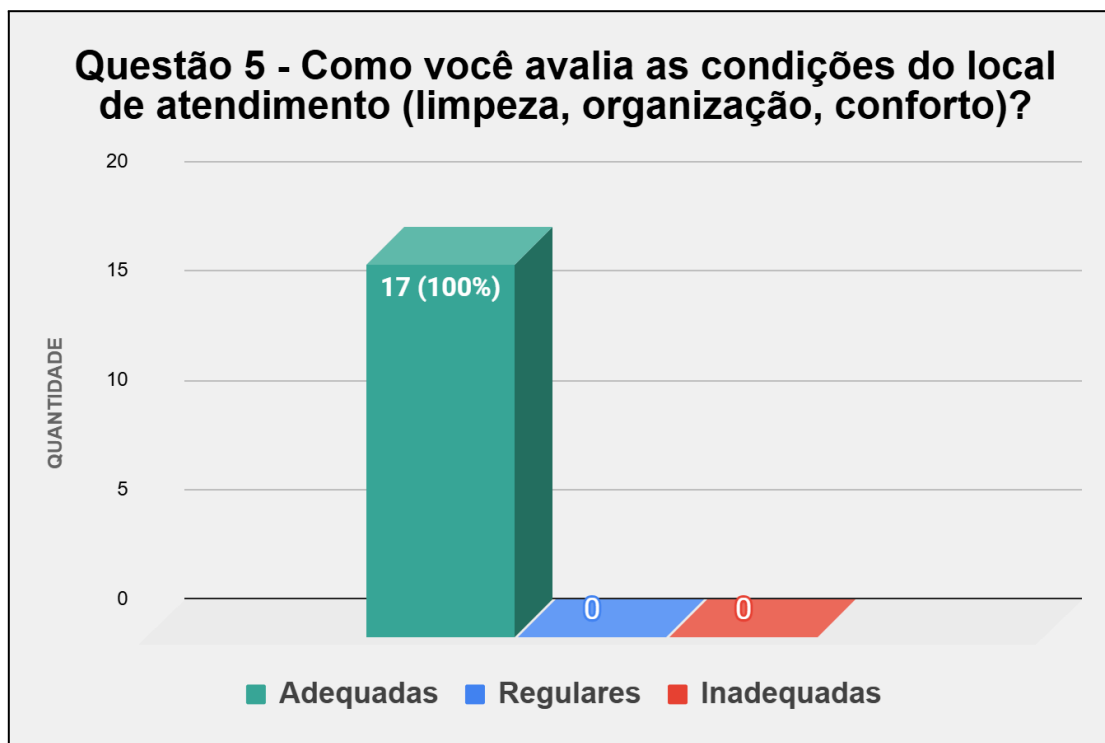


Gráfico 9 – Questão 5 - Condições do local de atendimento.

Fonte: Autoria própria com base nas respostas obtidas no questionário, 2025.

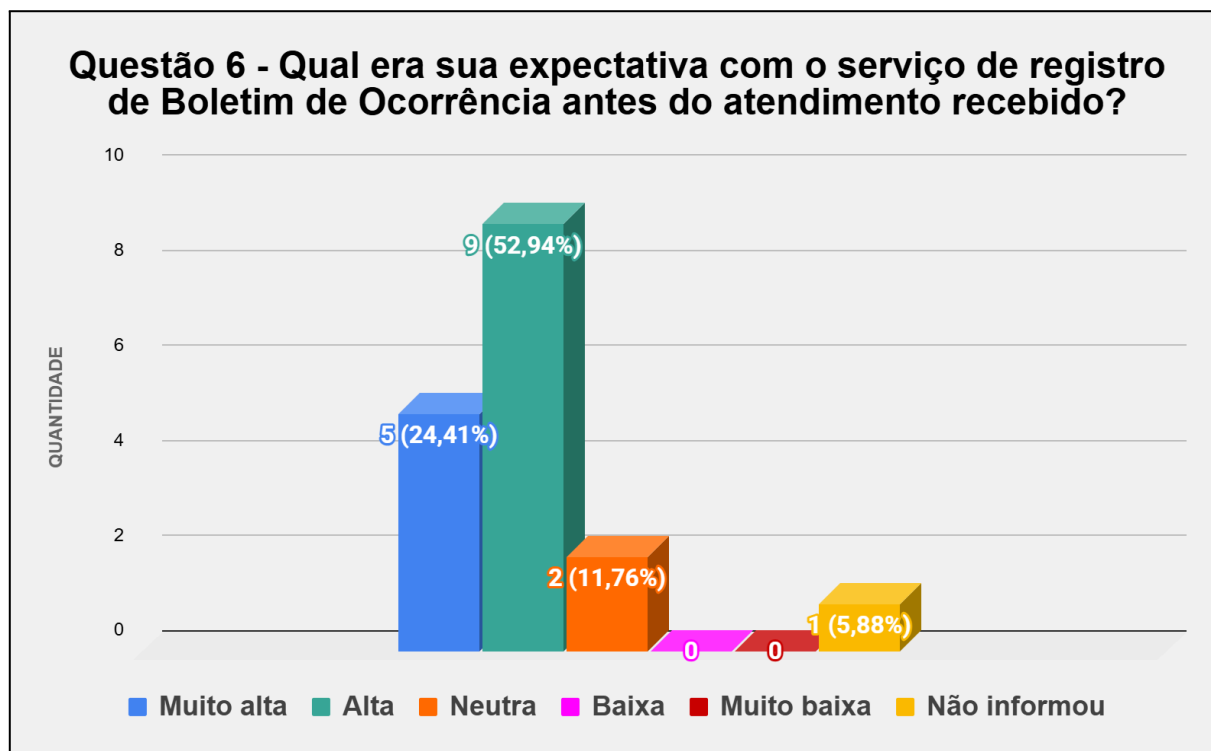


Gráfico 10 – Questão 6 - Expectativa com o serviço de registro de Boletim de Ocorrência.

Fonte: Autoria própria com base nas respostas obtidas no questionário, 2025.



OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

Questão 7 - Pensando no atendimento que você recebeu hoje, você recomendaria o serviço de registro de Boletim de Ocorrência a outras pessoas?

■ Sim, com certeza recomendaria ■ Sim, acho que recomendaria
■ Não tenho certeza/Tanto faz ■ Não, provavelmente não recomendaria
■ Não, não recomendaria ■ Não informou

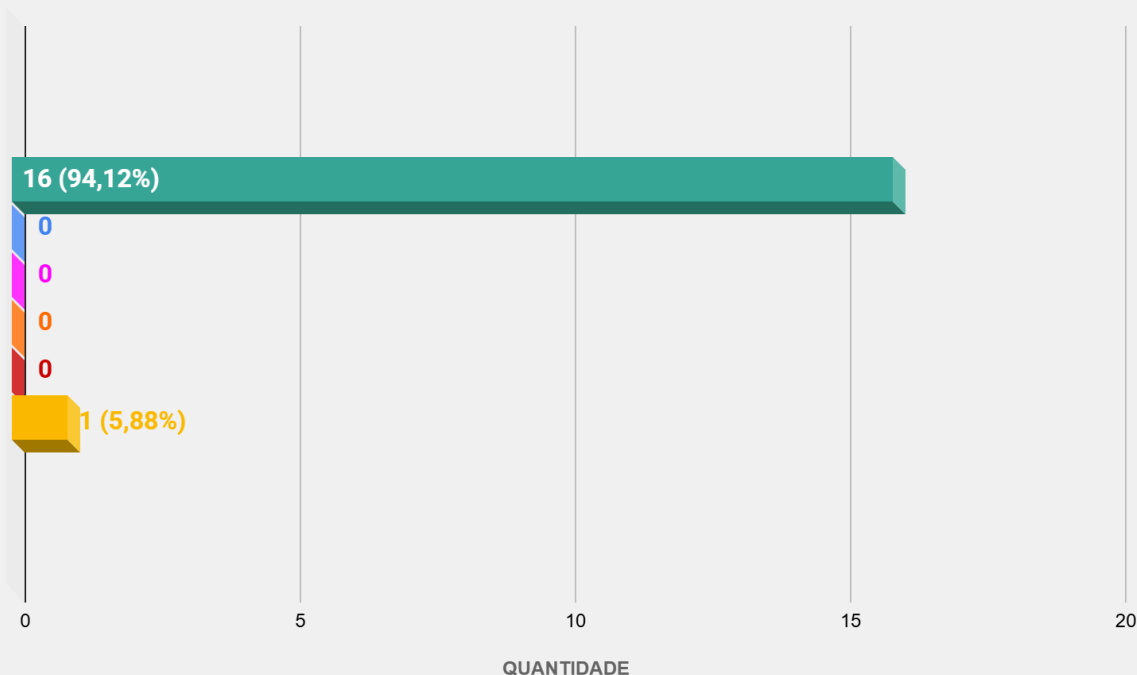


Gráfico 11 – Questão 7 - Recomendação do registro de Boletim de Ocorrência a outros usuários.
Fonte: Autoria própria com base nas respostas obtidas no questionário, 2025.