

POLÍCIA CIVIL DA BAHIA



GOVERNO DO ESTADO
BAHIA
SECRETARIA DA
SEGURANÇA PÚBLICA

GOVERNO
PRESENTE
FUTURO
PRA GENTE

OUVIDORIA

OUVIR, SERVIR
E CUIDAR SEMPRE!



CANAL
DE PARTICIPAÇÃO
DO CIDADÃO

GOVERNO DO ESTADO
BAHIA
SECRETARIA DA
SEGURANÇA PÚBLICA

GOVERNO
PRESENTE
FUTURO
PRA GENTE



POLÍCIA CIVIL DA BAHIA

OUVIDORIA

Heloísa Campos de Brito
Delegada Geral

Elaine Nogueira da Silva
Delegada Geral - Adjunta

Marcia Xavier Barbosa
Ouvidora Geral da Polícia Civil

Marcelo Peixoto de Almeida
Assistente Técnico

Aline Cristina Pereira Reis
Assistente Administrativa

- c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
- e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 8º São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

DÚVIDAS

Quaisquer dúvidas e/ou esclarecimentos podem ser consultados no site da Polícia Civil da Bahia ou através do nosso contato, no telefone 71 3117-8231/ 71 3117- 8230.

Ouvidoria da Polícia Civil. Sempre ao seu alcance!



DIREITOS E DEVERES DO CIDADÃO

A Lei 13460/2017, em seu artigo 6º reza:

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

- I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e
- VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:
 - a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
 - b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Polícia Civil é uma ferramenta de participação e controle social, responsável por interagir com o cidadão, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços prestados pela Polícia Judiciária no Estado da Bahia.

Esta é a primeira cartilha lançada pela Polícia Civil da Bahia, com o objetivo de estimular o exercício da cidadania, com informações de como utilizar os canais disponibilizados para que você seja ouvido e suas manifestações acolhidas.

A Ouvidoria promove a integridade da Polícia Civil através do recebimento e tratamento das suas manifestações.

Esta Cartilha traz informações necessárias sobre como cadastrar os diversos tipos de manifestações.

Ouvidoria da Polícia Civil. Sempre ao seu alcance. Boa leitura!



PRAZO PARA RESPOSTA



A Lei nº 13.460/2017 estabelece: a ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável, de forma justificada ;

- LAI - Lei 12.618/2012 - 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias;
- Recurso - 05 (cinco) dias a partir da data de interposição do recurso.

PASSO A PASSO OUVIDORIA PCBA

MANIFESTAÇÃO

1. ANÁLISE

Verificar se contém as informações necessárias para apuração.

2. CLASSIFICAÇÃO

Denúncia, reclamação, sugestão, elogio, informação.

3. ENCAMINHAMENTO

Abrir processo SEI e encaminhar ao departamento responsável.

4. RESPOSTA

Enviar resposta ao manifestante através do contato fornecido (e-mail, WhatsApp).

5. ENCERRAMENTO

Após envio da resposta, encerrar o processo na unidade.

Sumário

Apresentação	3
Introdução	4
Quem pode fazer um registro na Ouvidoria	6
Canais de Atendimento	7
Tipos de manifestação	8
Como deve ser registrada a denúncia - Requisitos	10
Passo a passo - Ouvidoria PCBA	11
Prazo para resposta	12
Direitos e Deveres do Cidadão	13
Dúvidas	15

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e a Polícia Civil do Estado da Bahia. Tem como missão estimular e possibilitar o exercício da cidadania, promovendo a qualidade da comunicação e a formação de laços de confiança e colaboração mútua. Atua na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, e tem a sua atividade pautada nos princípios da legalidade, moralidade, ética, eficiência, sigilo, isenção, transparência e boa-fé.

Tem sua base legal na Lei Estadual n.º 12.618/2022, Lei 12.527/2011 e na Lei 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados pela Administração Pública.

A Ouvidoria da Polícia Civil foi criada através da Portaria GDG n.º 883 de 20 de novembro de 2018 e regulamentada pela Lei 14.580 de 02 de junho de 2023, que alterou a Lei 11.370/2009, Lei Orgânica da Polícia Civil (Art. 38- B).

A Ouvidoria tem por finalidade receber denúncias, reclamações e representações de atos desabonadores, bem como proceder ao registro de atos abonadores referentes à conduta dos integrantes da Polícia Civil do Estado da Bahia, e críticas ao seu regular desempenho na prestação de serviços, funcionando em estreita articulação com a Ouvidoria Geral do Estado - OGE.

COMO DEVE SER REGISTRADA A DENÚNCIA REQUISITOS

A denúncia deve conter o máximo de informações para que a Ouvidoria possa encaminhar ao setor responsável para atendimento.

- Ser clara e objetiva;
- Nome dos envolvidos (servidor);
- Data e local do fato;
- Documentos que comprovem os fatos (fotos, e-mails, vídeos);
- Nome de testemunhas.

A denúncia que não apresentar essas informações poderá ser considerada não apta ou vazia. Nesse caso, a Ouvidoria poderá solicitar a complementação dos dados ao cidadão, que terá o prazo de 30 (trinta) dias para responder. Caso não seja atendida, a denúncia será arquivada.

LEMBRETE:

A Ouvidoria não realiza investigações e/ou apurações. Ela faz a análise preliminar da denúncia para verificar se contém todos os elementos necessários para apuração posterior pelos respectivos departamentos e/ou Corregedoria.

A Ouvidoria não é órgão correicional.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria recebe, analisa e dá o tratamento adequado às manifestações de denúncia, sugestão, reclamação, elogio, solicitação, e pedido de Acesso às Informações encaminhadas pelos cidadãos.

INFORMAÇÃO: solicitação de acesso às informações públicas no âmbito da Polícia Civil do Estado da Bahia (Ex.: solicitação de dados estatísticos);

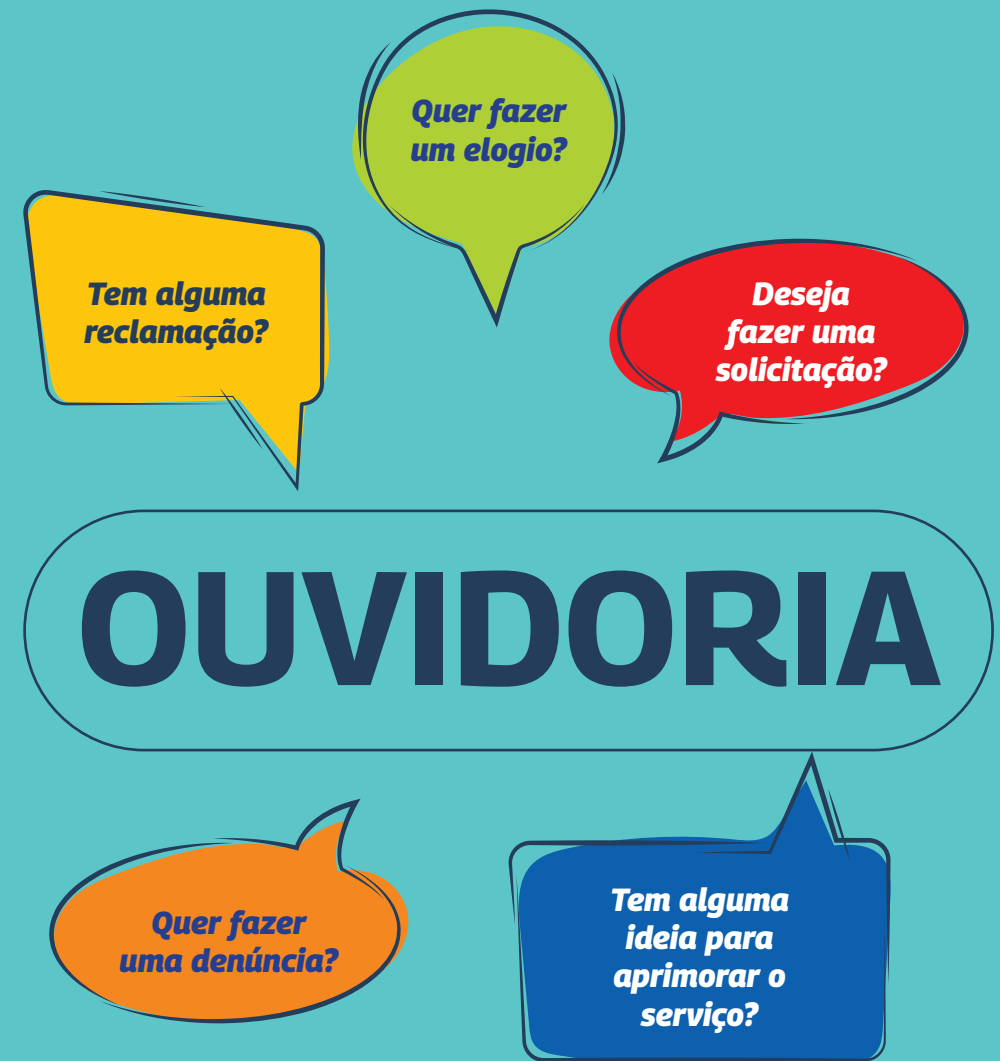
DENÚNCIA: comunicação de ato ilícito praticado pela administração da Polícia Civil e seus agentes, cuja solução dependa da atuação do órgão apuratório competente - Corregedoria (Ex.: abuso de autoridade, constrangimento e outros);

RECLAMAÇÃO: é a demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço de polícia judiciária e de seus agentes na prestação e fiscalização desse serviço. (Ex.: mau atendimento da Unidade de Polícia);

SOLICITAÇÃO: trata de pedido para adoção de providências. (Ex.: atendimento ou prestação de um serviço);

ELOGIO: demonstração de satisfação com o serviço prestado ou atendimento recebido. (Ex.: bom atendimento na unidade ou por parte do servidor);

SUGESTÃO: envio de uma ideia ou proposta para melhoria do serviço. (Ex.: bom atendimento na unidade).



QUEM PODE FAZER UM REGISTRO NA OUVIDORIA?



Qualquer cidadão que queira fazer uma manifestação referente ao serviço de polícia judiciária e/ou relativa aos seus agentes.

PÚBLICO INTERNO:

Servidores policiais e não policiais, que integram o quadro da Polícia Civil da Bahia.

PÚBLICO EXTERNO:

Cidadãos e cidadãs que utilizam os serviços oferecidos pela Polícia Civil, para registro de suas manifestações.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Geral do Estado - OGE é o principal canal de atendimento entre o cidadão, os órgãos e secretarias do Estado da Bahia, sendo esta Ouvidoria da Polícia Civil integrante da REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO, interligadas através do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG que gerencia os atendimentos.

O TAG é interativo e de fácil manuseio, mas caso precise de orientação ou esclarecimento, a Ouvidoria da Polícia Civil pode te ajudar.



Pelo site: **www.policiacivildabahia.ba.gov.br**



E-mail: **ouvidoria.pc@pcivil.ba.gov.br**



Atendimento telefônico: **3117-8231**
(de segunda a sexta, das 08h30 às 12h e das 13h30 às 18h)



Whatsapp **71 99631-5259**



Atendimento presencial

**Avenida Juracy Magalhães Júnior, nº 1790, Horto Florestal,
CEP 41940-060 Salvador-Bahia**
(Segunda a sexta-feira, das 8h30 às 12h e das 13h30 às 18h).

POSTO DO SAC:
Salvador Shopping, Sala 11, das 9h às 17h
(agendamento através do www.sacdigital.ba.gov.br).