



**GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL**

**RELATÓRIO ANUAL
ANO 2023**

I – INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Polícia Civil da Bahia, instituída por intermédio da Portaria nº 883/2018, de 20 de novembro de 2018, com sede no andar térreo do prédio do Palácio da Polícia Civil da Bahia, tem como Ouvidora a servidora Márcia Xavier Barbosa, matrícula nº 92.101.532, nomeada através de ato do Excelentíssimo Governador do Estado, publicado no DOE em 13/12/2023, a qual é auxiliada pelos servidores Aline Cristina Pereira Reis, Coordenadora IV, DAI-5, matrícula nº 20.526.004, e Marcelo Peixoto de Almeida, Coordenador III, DAÍ-4, matrícula nº 20.423.198.

II - NATUREZA DAS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Polícia Civil tem como atribuição precípua estimular o exercício cotidiano da cidadania, através de manifestações recebidas do cidadão ou de outros órgãos do sistema de defesa social, no que concerne a reclamações, sugestões, denúncias, solicitações e elogios, pelos seguintes canais de atendimento:

- Sistema TAG da OGE - pelo site tag.ouvidoriageral.ba.gov.br (recomendado pela Ouvidoria como principal porta de entrada)
- WhatsApp nº (071)99631-5259.



**GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL**

- E-mail ouvidoria.pc@pcivil.ba.gov.br
- Telefone nº (071)3116-5408.
- Presencial.

III- DINÂMICA DOS SERVIÇOS:

Para atendimento dessas demandas, foi estabelecido o seguinte roteiro:

- Recebimento da manifestação via TAG, e-mail, e WhatsApp;
- Análise, abertura de Processo SEI e encaminhamento das manifestações aos respectivos departamentos;
- Direcionamento das respostas para a Ouvidoria-Geral, SSP e manifestante, diretamente, via e-mail.
- Atendimento presencial com registro da manifestação.

IV- ANÁLISE

A Plataforma TAG é gerenciada pela Ouvidoria Geral do Estado que encaminha todas as demandas pertinentes a SSP/Polícia Civil, sendo assim classificadas de acordo a sua tipologia:

<u>TIPOLOGIA</u>	<u>QUANTIDADE</u>	<u>ATENDIDAS</u>	<u>RESOLUÇÃO</u>	<u>PENDÊNCIAS</u>
Elogio	43	43	100%	0
Reclamação	290	280	96.55%	10
Informação	151	151	100%	0
Denúncia	343	332	96.79%	11
Recurso	14	14	100%	0
Sugestão	2	2	100%	0
Solicitação	387	359	92.76%	28
<u>TOTAL</u>	<u>1230</u>	<u>1181</u>	<u>96.02%</u>	<u>49</u>



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

Além do Sistema TAG, esta Ouvidoria recepcionou diversas demandas via e-mail e através do Whatsapp, telefone, grande número de demandas, concentradas em solicitação para emissão de Certificado de Antecedentes Criminais, em virtude da instabilidade no site, além de demandas referentes a solicitação de apuração por parte da Corregedoria da Polícia Federal, face ao declínio de competência, e recebimento de Cartas Precatórias.

Todas as demandas foram devidamente catalogadas na Plataforma SEI e providenciadas junto aos Departamentos desta instituição.

Documentos externos no período:

Tipo	2023												
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Boletim de Ocorrência Policial	1												1
Denúncia	63	52	62	17	22	43	29	56	41	33	14	19	451
Despacho		3											3
E-mail	2												2
Escala de Serviço	1												1
Fluxograma											1		1
Mandado de Prisão								1					1
Manifestação	25	144	66	96	134	150	39	62	190	40	44	139	1.129
Moção	4	4											8
Ofício	1	2	2	3	4	10	6	3		4	4	1	40
Planilha	1	1										1	3
Plano de Ação	1												1
Portaria												1	1
Receita					1								1
Reclamação	43	48	85	12	18	29	31	50	36	34	15	12	413
Recurso		1			1			1					3
Relatório	1										1	2	4
Relatório Semestral de Atividades								1					1
Resposta												1	1
Sentença											1		1
Solicitação	39	55	76	33	60	47	70	103	92	63	89	35	762
TOTAL:	182	310	291	161	240	279	175	277	359	174	169	211	2.828

Considerando que todas as demandas geram processos na Plataforma SEI, apresentamos abaixo o relatório de estatística desta Ouvidoria no período compreendido entre 01/01 a 31/12/2023, salientando que o documento que inicia o processo é a manifestação do cidadão seguida pelo ofício de encaminhamento.



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

Processos Gerados no período (Imagem 1)

Tipo	2023												
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Apuração de Irregularidade: Denúncia	15	13	12		2	4	3		1	1			51
Apuração de Irregularidade: Investigação Preliminar	60	112	116	70	99	108	72	110	131	66	67	77	1.088
Documento tramitável: Ofício	3	4	1	2		5	2	3	9	2	4	2	37
Informação/Recomendação: Requerimento Administrativo - Judiciário/ Legislativo/ Órgãos Autônomos											1		1
Processo a Especificar					2								2
Servidor: Solicitação - Participação em Eventos			1										1
TOTAL:	78	129	130	72	103	117	77	113	141	69	72	79	1.180

Processo com andamento fechado no período:

Salientamos que 3.277 (três mil, duzentos e setenta e sete processo tramitaram nesta ouvidoria durante o ano de 2023, sendo que 1.013 (mil e treze) processos foram concluídos.

Tipo	Quantidade
Ações Judiciais: Instrução/Cumprimento	10
Apuração de Irregularidade: Denúncia	57
Apuração de Irregularidade: Investigação Preliminar	711
Apuração de Irregularidade: Solicitação de Documentos e Informações	2
Ato Normativo: Elaboração - Anteprojeto de Lei	1
Ato Normativo: Elaboração - Resolução, Portaria e Instrução Normativa	5
Desenvolvimento Funcional: Promoções	2
Diária: Servidor - Pagamento	1
Documento tramitável: Aviso	1
Documento tramitável: Comunicação Interna	19
Documento tramitável: Convite	11
Documento tramitável: Ofício	154
Documento tramitável: Relatório	3
Folha de Ativo: Pagamento - Regularização	1
Funcionamento Organizacional: Portaria e Instrução Normativa	2
Informação/Recomendação: Requerimento Administrativo - Judiciário/ Legislativo/Órgãos Autônomos	14
Informações Sensíveis: Acompanhamento	4
Mandado de Prisão: Civil - Prontuário	1
Mandado de Prisão: Criminal - Prontuário	1
Material de Consumo e Permanente: Inventário	2
Pleitos ao Governador: Controle	1
Processo a Especificar	10
TOTAL:	1.013



**GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL**

V. CONCLUSÃO

A Ouvidoria trabalha para aprimorar a missão de ser um canal de comunicação direta entre o cidadão e a Administração da Polícia Civil do Estado da Bahia.

Diariamente, buscamos perceber lacunas e dificuldades e assinalar ações preventivas, com vistas a melhorar a qualidade dos serviços prestados pelos servidores da Polícia Civil, visando à promoção do fortalecimento da cidadania.

Assim, trabalharemos com legitimidade, eficiência, ética e, acima de tudo, com respeito ao cidadão, que vê nesta Ouvidoria de Polícia a oportunidade de expor suas dificuldades visando uma melhor solução. Ou, ainda, para denunciar, informar, solicitar, sugerir serviços e para elogiar o trabalho da segurança pública.

Como instrumento de gestão da Polícia Civil, buscaremos executar nossas atividades para uma melhor resposta frente a essa responsabilidade, ao tempo em que procuraremos atuar junto aos manifestantes, com a rapidez e clareza requeridas pelas suas questões, dentro do prazo estabelecido na Lei Federal nº 12.527/11 e na Lei Estadual nº 12.618/12.

É o Relatório.

**MÁRCIA XAVIER BARBOSA
Ouvidora da Polícia Civil**