



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

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

RELATÓRIO ANUAL

• 2024 •

**POLÍCIA
CIVIL**

MARÇO • 2025

CONTEÚDO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. PROCESSO DE ATENDIMENTO.....	4
3. RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS.....	4
a. Manifestações recebidas via TAG-OGE.....	4
b. Manifestações recebidas na Ouvidoria por meio de entrada.....	5
4. SOLICITAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	6
5. DEMANDAS POR DEPARTAMENTO.....	6
6. ASSUNTOS MAIS ABORDADOS.....	7
7. ELOGIOS.....	7
8. INDICADORES DA OUVIDORIA.....	8
9. PROJETOS.....	9
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES.....	9

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Polícia Civil do Estado da Bahia é a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento de manifestações dos cidadãos, incluindo reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relacionados aos serviços prestados pela instituição. Além disso, tem o papel de garantir o acesso à informação e promover a transparência de maneira proativa, em linguagem clara e acessível, fortalecendo os mecanismos de controle social e contribuindo para a credibilidade e a confiança na Polícia Civil.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria permitem a identificação de falhas e oportunidades de aprimoramento nos serviços prestados. Para esse fim, são disponibilizados os seguintes canais de comunicação:

- Sistema TAG/OGE: tag.ouvidoriageral.ba.gov.br
- WhatsApp: (71) 99631-5259
- E-mail: ouvidoria.pc@pcivil.ba.gov.br
- Telefone: (71) 3117-8231
- Atendimento presencial

O **Relatório Anual da Ouvidoria** constitui um instrumento essencial para o acompanhamento das ações e serviços prestados pela Polícia Civil, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017. Esse documento é elaborado a partir da análise estatística das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Estado (TAG/OGE) e dos atendimentos realizados diretamente pela Ouvidoria da Polícia Civil da Bahia.

2. PROCESSO DE ATENDIMENTO

O atendimento da Ouvidoria da Polícia Civil da Bahia tem início quando o usuário registra sua manifestação por meio do Sistema TAG da Ouvidoria Geral do Estado, telefone, WhatsApp, e-mail ou presencialmente. Após o registro, a Ouvidoria realiza uma análise preliminar e encaminha a demanda aos setores responsáveis, que providenciam a resposta. A Ouvidoria, então, consolida as informações e retorna ao usuário dentro do prazo legal de até 30 dias.

3. RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

Traçado o panorama sobre o serviço prestado pela Ouvidora, passamos ao demonstrativo numérico dos atendimentos realizados:

3.1 Manifestações recebidas via TAG - OGE

Comparativo por tipo de manifestação - 2023/2024

TIPO	2023	2024	VAR. %
Denúncia	342	394	15,2
Reclamação	289	405	40,1
Informação	152	143	-5,9
Solicitação	393	404	2,8
Elogio	47	31	-34,0
Sugestão	2	2	0,0
Recurso	14	19	35,7
TOTAL	1.239	1.398	12,8

Fonte: TAG – OGE; Ouvidoria Especializada PCBA.



Em 2024, registrou-se um aumento de 12,8% (159 ocorrências) nas manifestações recebidas via TAG em relação ao ano anterior. Do total de manifestações recebidas no ano, 28% corresponderam a denúncias encaminhadas à Ouvidoria. No entanto, apenas 11% dessas denúncias (43 ocorrências) estavam dentro da competência do órgão, relacionadas à conduta inadequada de servidores. Ademais, a maioria dessas denúncias foi considerada improcedente.

3.2 Manifestações recebidas na Ouvidoria por meio de entrada

Manifestações por tipo e meio de entrada - 2024

TIPO	TAG	Email	WhatsApp	Telefone	Presencial	TOTAL	%
Denúncia	394	78	34	1	1	508	19,8
Reclamação	405	41	8	3	3	460	17,9
Informação	143	94	629	79	0	945	36,8
Solicitação	404	121	15	3	3	546	21,2
Elogio	31	35	11	1	0	78	3,0
Sugestão	2	12	0	0	0	14	0,5
Recurso	19	0	0	0	0	19	0,7
TOTAL	1.398	381	697	87	7	2570	100,0

Fonte: TAG – OGE; Ouvidoria Especializada PCBA.

Conforme a tabela acima, observa-se que mais de 54% das manifestações ocorreram por meio de TAG e 27% via WhatsApp, o que evidencia a relevância da disponibilidade de veículos tecnológicos como ferramentas essenciais para a realização das manifestações. Houve um aumento significativo no número de demandas de atendimento imediato, principalmente no período compreendido entre os meses de setembro a dezembro de 2024, quando esta ouvidoria passou a contabilizar os dados já descritos. Destaca-se que 65,4% (1.681) das manifestações recebidas na Ouvidoria foram de pronto atendimento.

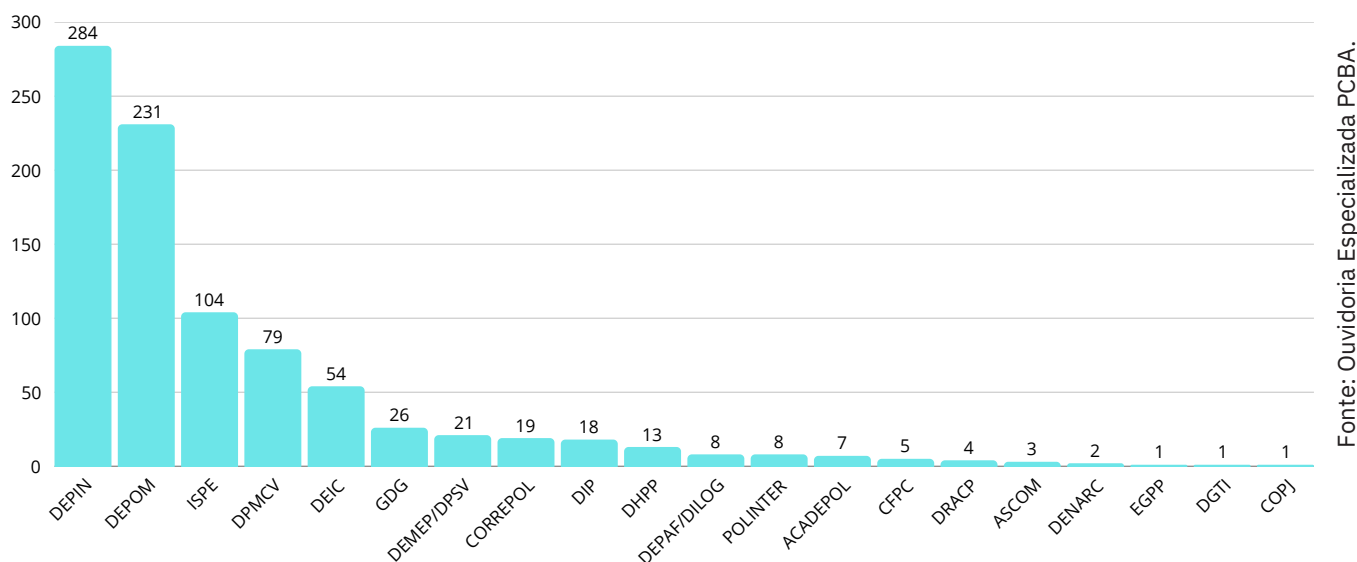
4. SOLICITAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Foram recebidas 108 manifestações em conformidade com a Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011, sendo 104 atendidas pelo Instituto de Segurança Pública, Estatística e Pesquisa Criminal – ISPE.

5. DEMANDAS POR DEPARTAMENTO

As manifestações recepcionadas, cuja resposta, inicialmente, não é de competência da Ouvidoria, são encaminhadas aos respectivos Departamentos de Polícia para atendimento, dentro do prazo estabelecido em lei, conforme gráfico abaixo.

Departamentos mais demandados - 2024

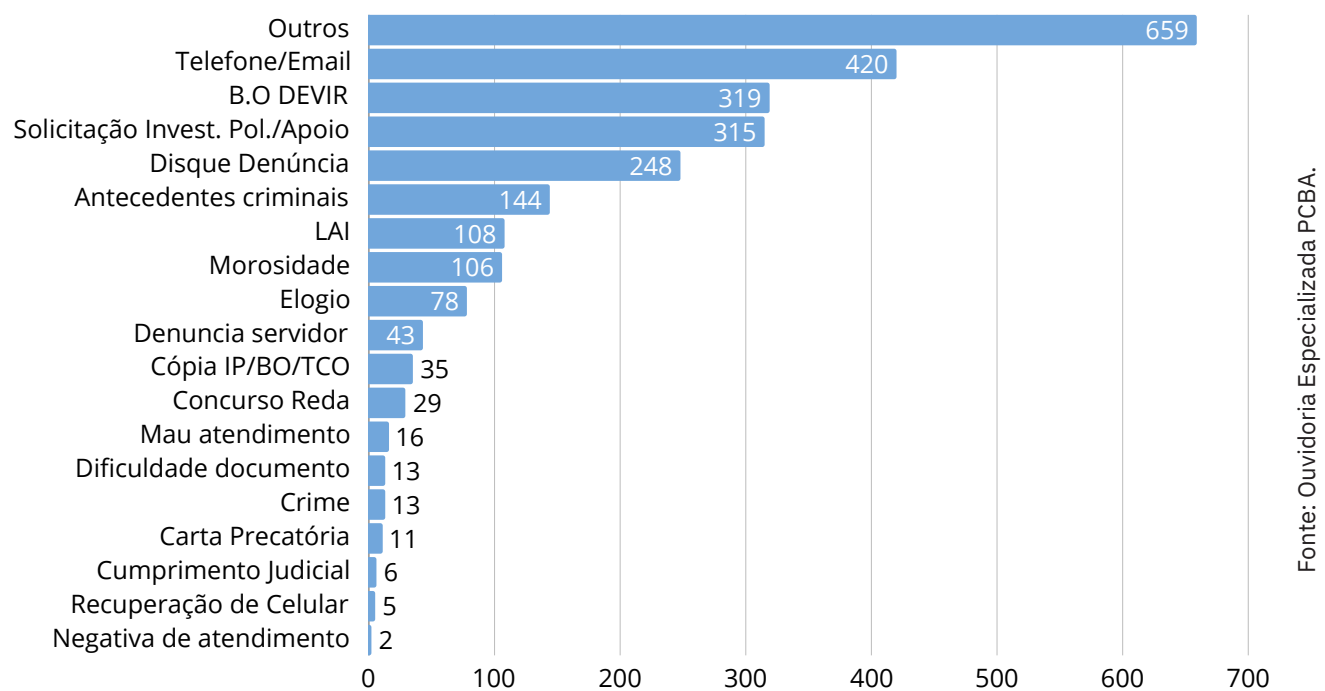


A partir da explanação gráfica, é possível observar que, de um total de 889 demandas, apenas dois departamentos são responsáveis por aproximadamente 58% das demandas reportadas pela Ouvidoria da PCBA.

6. ASSUNTOS MAIS ABORDADOS

Conforme retratado no gráfico abaixo, de um total de 2.570 manifestações, 38,4% (987) dizem respeito à solicitação de informação sobre e-mail e telefone de unidades, registro de boletim de ocorrência e disque denúncia. Este número pode ser reduzido com maior divulgação das atribuições da Delegacia Virtual e do Disque Denúncia no site institucional e mídias.

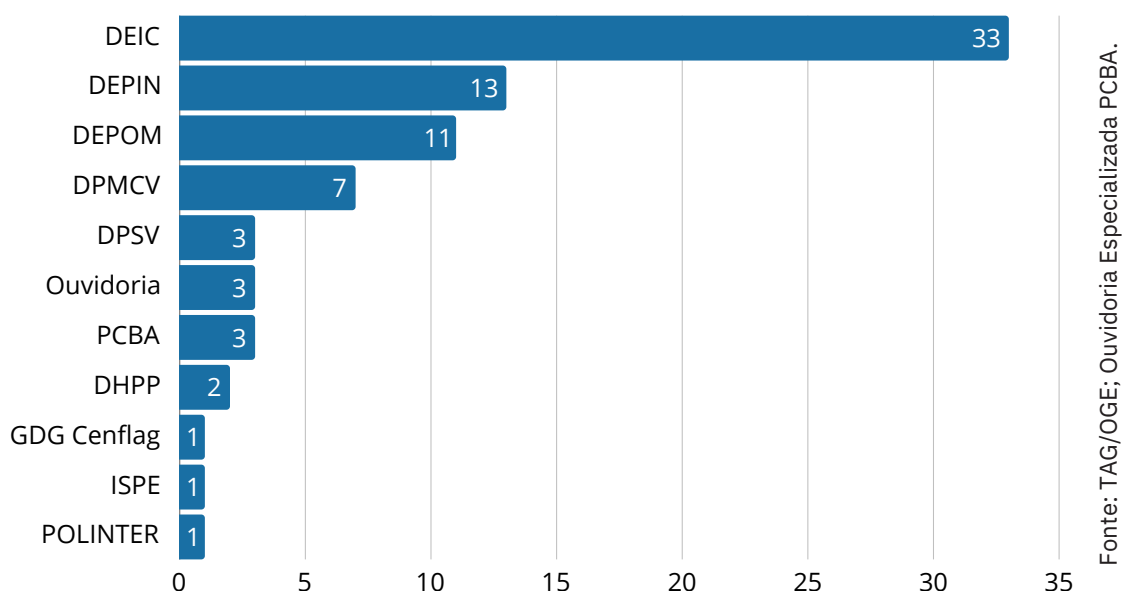
Principais assuntos abordados na Ouvidoria - 2024



7. ELOGIOS E UNIDADES

O elogio é uma forma de manifestação positiva registrada nas Ouvidorias, expressando reconhecimento e/ou satisfação pelo serviço público prestado ou pelo atendimento recebido. Ele contribui para valorizar boas práticas e incentivar a melhoria contínua dos serviços.

Elogios por Departamentos - 2024



No ano de 2024 a Ouvidoria recebeu 78 manifestações de elogios, o que representa um aumento de 81,4% (35, em termos absolutos) com relação ao ano de 2023, quando foram recebidos 43 elogios — com destaque para a Delegacia Especializada de Repressão a Roubo em Transporte Coletivo, por sua atuação na recuperação de aparelhos de celular subtraídos.

8. INDICADORES DA OUVIDORIA

O desempenho das atividades da Ouvidoria é avaliado por meio de indicadores, cujos resultados são acompanhados periodicamente.

O **indicador de tempo de resposta** mede o percentual de manifestações atendidas no prazo de até 20 dias, considerando a relação entre a quantidade total de manifestações recebidas e aquelas respondidas dentro desse período. Em 2024, esse indicador atingiu 84,79%.

O **indicador de resolubilidade** representa o percentual de manifestações atendidas de forma satisfatória para o cidadão, calculado com base na relação entre o total de manifestações recebidas e aquelas resolvidas de maneira satisfatória. Em 2024, o índice de resolubilidade foi de 92,9%.

9. PROJETOS

Com o objetivo de informar e conscientizar os cidadãos e o público interno sobre a utilização das ferramentas de ouvidoria, foi apresentado, em todos os departamentos da capital, o projeto “Conhecendo a Ouvidoria”. A iniciativa incluiu a distribuição de um folder descritivo das atividades e da Cartilha da Ouvidoria, ambos disponibilizados no *site* institucional.

Dando continuidade à ação, as apresentações e visitas aos departamentos do interior ocorrerão ao longo do ano de 2025, nas sedes das respectivas Coordenadorias Regionais de Polícia do Interior - COORPIN.

Além disso, está prevista a elaboração e publicação da Carta de Serviços da Ouvidoria no site do Governo do Estado da Bahia, reforçando a transparência e o acesso às informações.

Por fim, implantação, já realizada, do atendimento da Ouvidoria por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), com um ponto de atendimento localizado no Salvador Shopping, sala 11.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria, além de ser um instrumento de interação entre a população e a Polícia Civil, desempenha um papel fundamental na identificação de manifestações recorrentes, permitindo reconhecer tanto os pontos fortes quanto as vulnerabilidades de cada departamento e suas respectivas unidades. No entanto, para que esse trabalho gere resultados eficazes, é essencial a conscientização de todos sobre o papel da Ouvidoria como um meio de ampliar a participação social e a eficiência dos serviços. Essa atuação é fundamental para que os gestores possam acessar a percepção dos cidadãos quanto às falhas no atendimento e na gestão, bem como às sugestões, propostas de melhoria e elogios.

Diante do exposto e considerando as disposições da Lei nº 13.460/2017, esta Ouvidoria apresenta as seguintes recomendações:

- Divulgação da **Carta de Serviços** de todas as unidades e sedes dos departamentos, assegurando transparência e efetividade nas informações relacionadas aos serviços prestados;
- Designar um servidor responsável, em cada sede departamental, pelo recebimento e acompanhamento das manifestações encaminhadas à Ouvidoria;
- Reforçar a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria, não apenas no site institucional, mas também por meio das redes sociais da Polícia Civil;
- Aprimorar os procedimentos de resposta fornecidos pelas unidades, garantindo o cumprimento dos prazos legais e melhorando o índice de eficiência no tempo de resposta.

Por fim, ressaltamos o empenho e a colaboração dos dirigentes dos departamentos e coordenações, que têm contribuído para a eficiência e o avanço na qualidade das respostas às manifestações. Esse esforço é essencial para a melhoria contínua dos serviços prestados pela Polícia Civil do Estado da Bahia.

MÁRCIA XAVIER BARBOSA

Ouvidora da Polícia Civil