RELATÓRIO DAS AÇÕES DA OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL



JANEIRO À DEZEMBRO/2025

SUMÁRIO

1. Introdução

2. Projetos - Ouvidoria

3. Canais de Atendimentos

4. Tópicos Analisados

5. Conclusão

MENSAGEM

Ouvir é mais do que receber manifestações, é compreender, agir e transformar.

Na Ouvidoria, cada voz é valiosa e impulsiona melhorias reais, fortalecendo a confiança e a transparência.

Seguimos comprometidos em acolher, analisar e responder com respeito, imparcialidade e dedicação.



Introdução

Ouvidoria da Polícia Civil tem como função principal atuar como canal de comunicação entre a sociedade e a instituição policial, recebendo, encaminhando e acompanhando manifestações dos cidadãos — como denúncias (atos ilícitos), reclamações (mau atendimento, morosidade, recusa), elogios, sugestões e/ou pedidos de informação — relacionadas à atuação de policiais civis e aos serviços prestados pela Polícia Civil.

Assim sendo, a Ouvidoria, é responsável por consolidar as informações e fornecer a resposta final ao cidadão, promovendo a mediação entre o usuário e a administração pública, e assegurando o tratamento adequado de cada demanda, consolidando como um espaço de participação social, de acolhimento, para auxiliar na transparência e na melhor prestação dos serviços da Polícia Civil da Bahia.

De modo prioritário, exerce a função de um "Ombudsman" visando garantir um diálogo franco e rápido, entre a sociedade e a polícia.

A Ouvidoria não possui a função de investigar diretamente as demandas, funciona como um facilitador encaminhando as denúncias à Corregedoria ou órgãos competentes, cobrando agilidade e rigor nas apurações. Tem por escopo, ainda, a proteção dos direitos humanos, e assim, prioriza os casos possível violação dos direitos, abuso de autoridade, tortura e/ou corrupção.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são fundamentais para a identificação de falhas e oportunidades de melhoria, servindo como base para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos oferecidos, analisando os dados recebidos e fornecendo uma visão sistêmica dos serviços prestados através do relatórios produzidos.

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.

O Relatório busca trazer um diagnostico e mapeamentos dos pontos de melhoria , sistematizando as manifestações recebidas (reclamações, denúncias, elogios e sugestões), permitindo identificar problemas recorrentes no atendimento policial, no fluxo da prestação dos serviços ou na conduta dos servidores policiais.

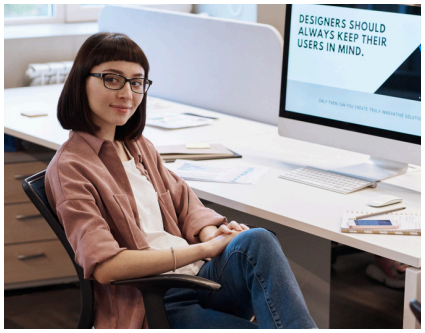
Deve ser utilizado ainda como um instrumento de gestão e melhoria ao efetuar a analise das demandas entres os departamentos e órgão que constituem a estrutura da Policia Civil, visando possível realinhamento da atuação e aprimoramento do serviço público.

A publicação deste documento, atende a uma determinação legal entretanto, reveste-se de um importante instrumento de controle social e transparência, permitindo que a sociedade civil, os conselhos de segurança e órgãos de controle (como o Ministério Público) acompanhem o desempenho da Polícia Civil e a eficácia da própria Ouvidoria em responder às demandas.

O presente relatório consolida as atividades do órgão durante o ano, servindo como uma ferramenta de transparência, gestão e prestação de contas a sociedade, sendo um importante instrumento de monitoramento e avaliação das ações desenvolvidas pela Polícia Civil no ano 2025.

PROJETOS - OUVIDORIA

Com o objetivo de informar e conscientizar o cidadão e o público interno sobre a utilização das ferramentas de ouvidoria, serão desenvolvidas as seguintes ações:



Conhecendo a Ouvidoria

- Divulgar os trabalhos da Ouvidoria junto as 26 Coordenadorias do Interior.
- Distribuição de folder descritivo das atividades e da Cartilha da Ouvidoria (também disponível no site institucional).



Elaboração do Manual de Procedimentos da Ouvidoria

- Documento padronizando fluxos e práticas internas.



Desenvolvimento do Sistema de Monitoramento de Respostas

- Em parceria com o EGPP e a Coordenação de Qualidade do DEPAF.
- Objetivo: acompanhar o tempo e a efetividade das respostas às manifestações recebidas.

Implantação do Prêmio de Reconhecimento e Certificação da Ouvidoria

- Destinado a servidores e departamentos mais elogiados pelos cidadãos.

Criação do Boletim Informativo da Ouvidoria

- Publicação periódica com dados, novidades e orientações à população e ao público interno.

Canais de Atendimento

O processo de atendimento da Ouvidoria da Polícia Civil do Estado da Bahia tem início com o registro da manifestação pelo cidadão, que pode ser realizado por meio do Sistema TAG, da Ouvidoria Geral do Estado (OGE/BA), ou através dos diversos canais de acesso disponibilizados:

- Telefone;
- WhatsApp;
- E-mail institucional;
- Atendimento presencial;
- Sistema TAG/OGE;
- SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão), implantado em 2024.

Após o recebimento da manifestação, a Ouvidoria realiza uma análise preliminar, procedendo à classificação do tipo de manifestação (reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação). Em seguida, a demanda é encaminhada ao departamento competente para apuração e/ou resposta.

O setor responsável deve responder à Ouvidoria dentro do prazo legalmente estabelecido, que é de até 30 dias, prorrogáveis por igual período, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017 (Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos), e até 20 dias para solicitações de acesso à informação, prorrogáveis por mais 10 dias, conforme dispõe a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

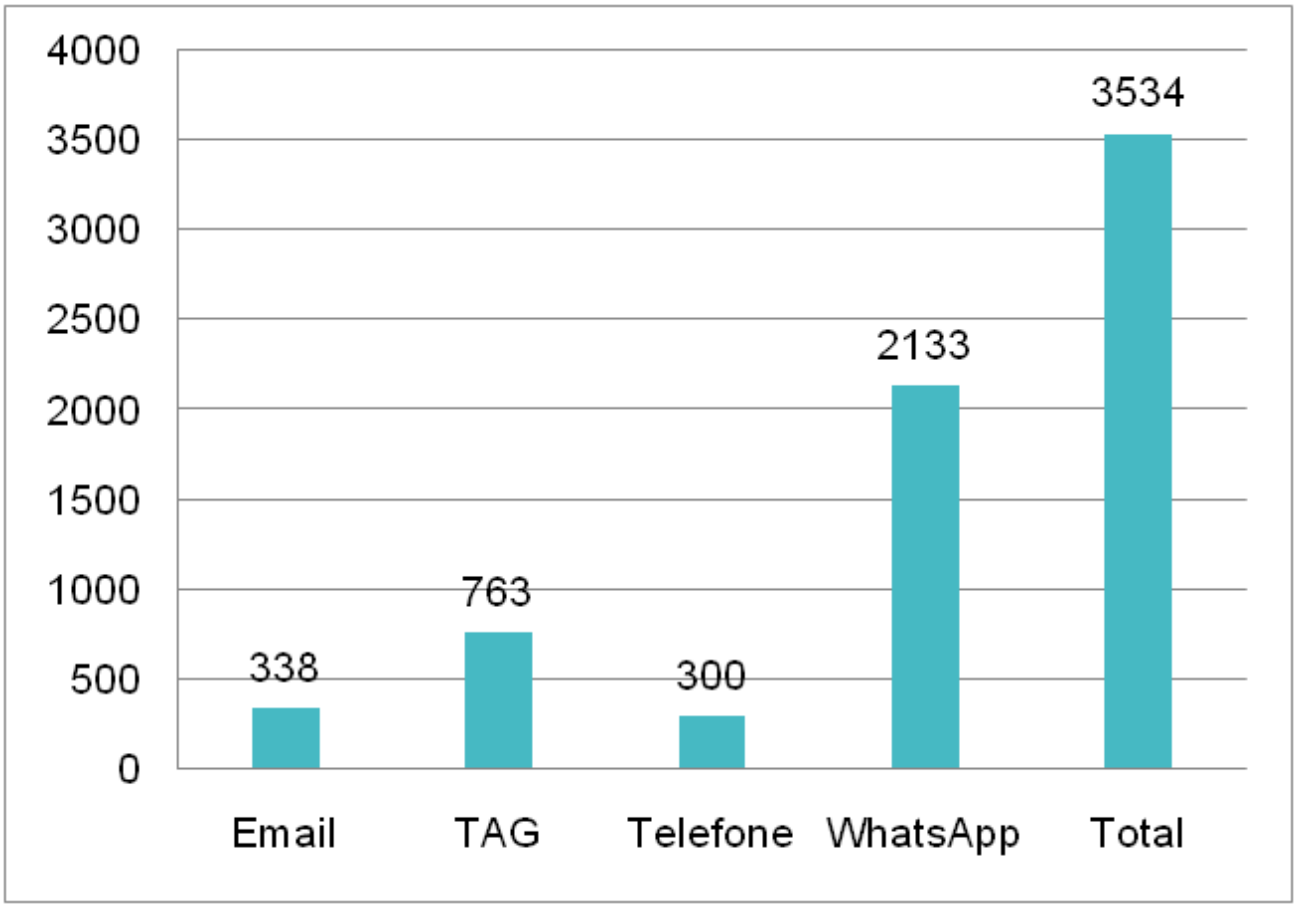
Tópicos Analisados

Traçado o panorama sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, passamos à apresentação do demonstrativo numérico referente aos atendimentos realizados no período de Janeiro a Dezembro de 2025.

Conforme quadro demonstrativo a seguir, esta Ouvidoria registrou no ano de 2025 um total de 3.534 manifestações, as demandas foram analisadas a partir da divisão por tipos e assuntos:

01. Tipologia e assunto
02. Assuntos mais demandados
03. Departamentos mais demandados
04. Elogios e reclamações por Departamentos
05. Respostas imediatas

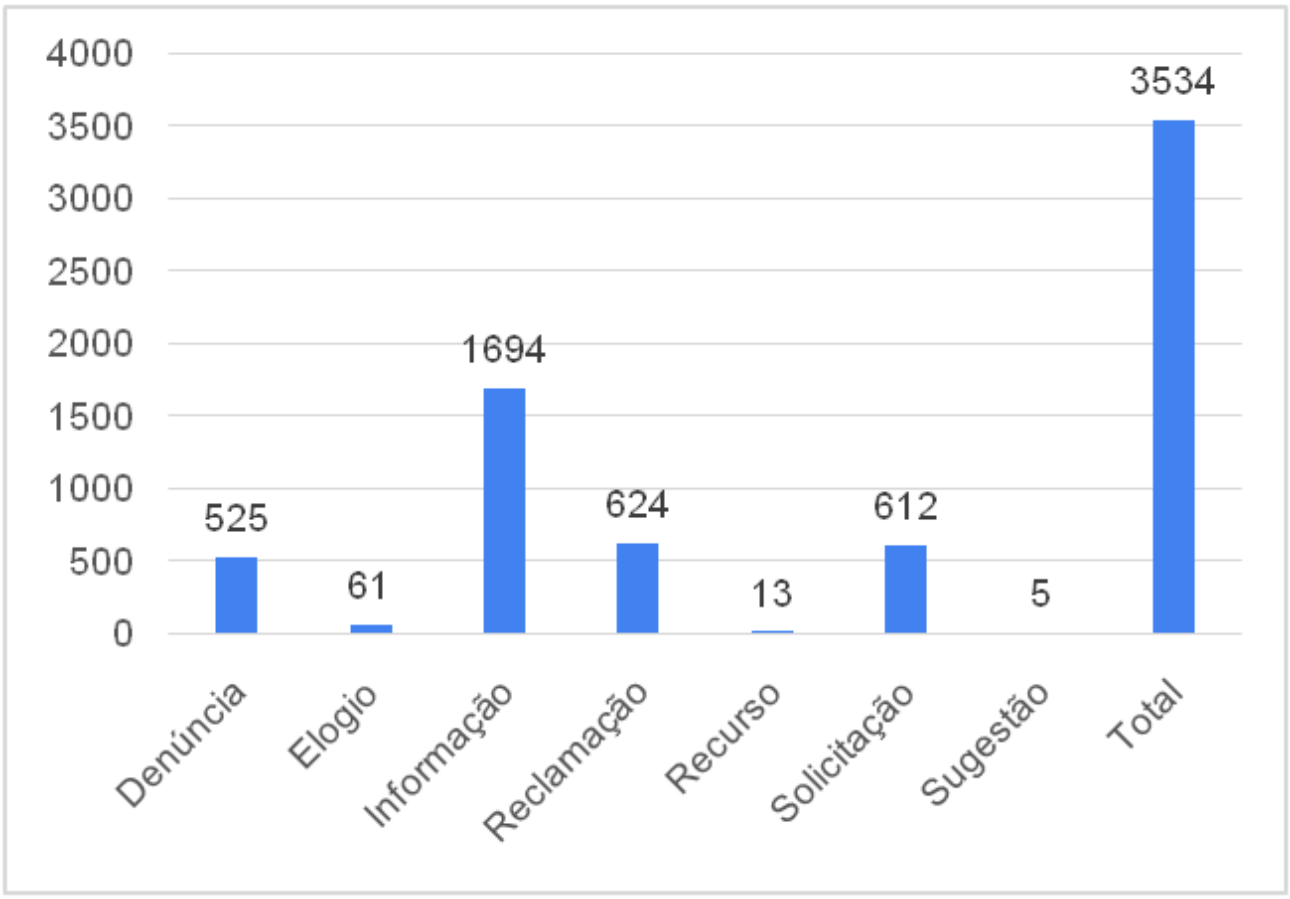
01. Origem



Fonte: Ouvidoria PC/ Ouvidoria OGE

No período de janeiro a dezembro de 2025, foram recepcionados nesta Ouvidoria um total de 3.534 registros, entre todos os seus canais de acesso, prevalecendo a utilização do aplicativo Whatsapp, através do número funcional, seguido pelo acesso ao TAG, sistema da Ouvidoria Geral do Estado.

02 Tipologia



Fonte: Ouvidoria PC/ Ouvidoria OGE

Da análise dos dados, verifica-se que a busca por informações ainda consiste como a maior demanda, reforçando o papel da Ouvidoria como canal de comunicação da sociedade com a Instituição.

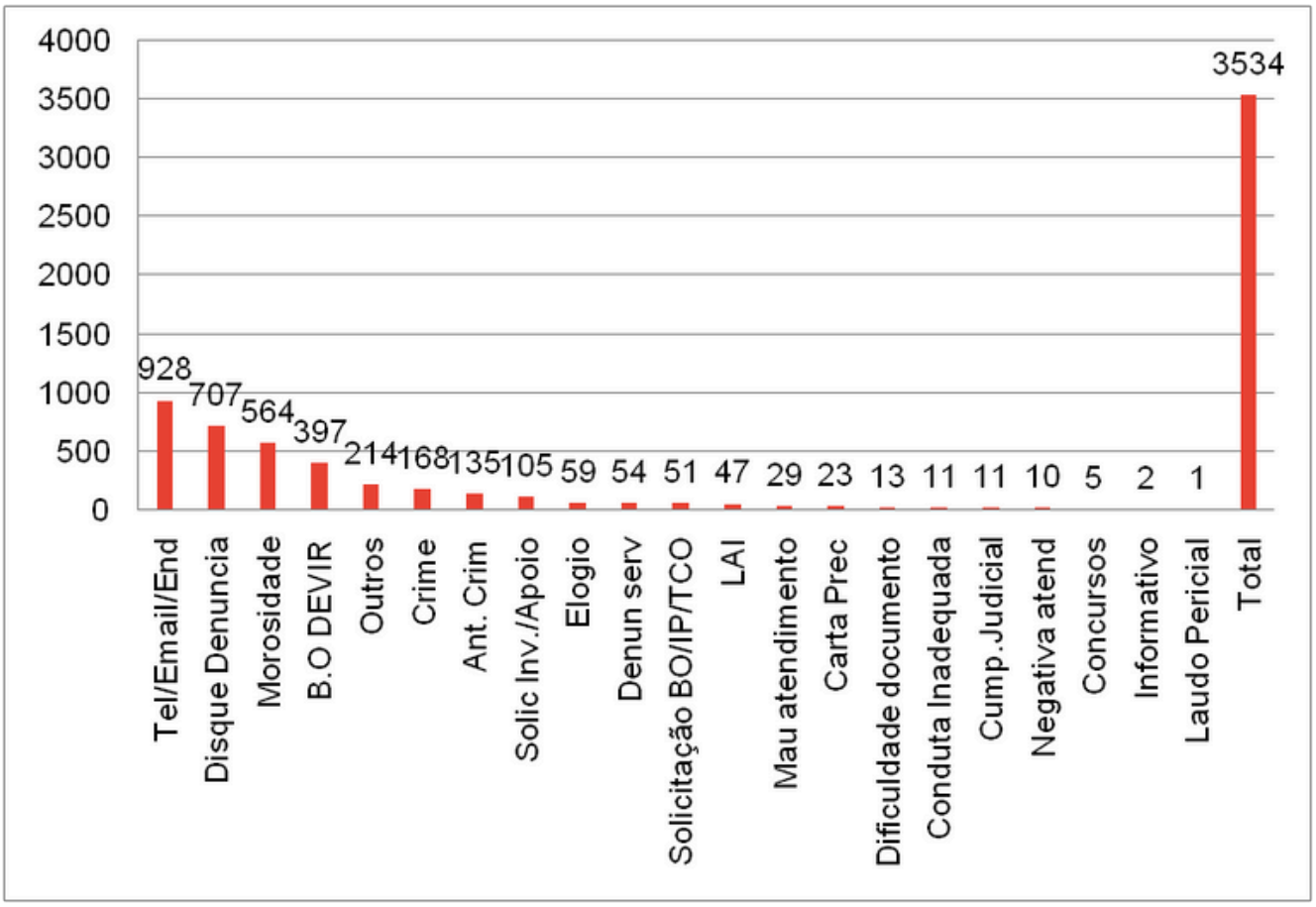
Em segundo lugar, observa-se um numero razoável de reclamações, seguido por solicitações diversas e denuncias.

02.1 Tipologia Comparativa

TIPO	2024	2025	VAR%
Denúncia	394	525	33,25%
Reclamação	405	624	54,07%
Informação	143	1694	1085%
Solicitação	404	612	51,49
Elogio	31	61	96,77%
Sugestão	2	5	150%
Recurso	19	13	-31,58%
TOTAL	**1398**	**3534**	**152,79%**

Na comparação com o ano anterior, verifica-se o crescimento de mais de 150% no acionamento dos serviços da Ouvidoria, o que pode estar relacionado a uma maior divulgação do serviço, aliado a uma maior credibilidade de resposta ao cidadão e público interno.

03 Assuntos mais demandados

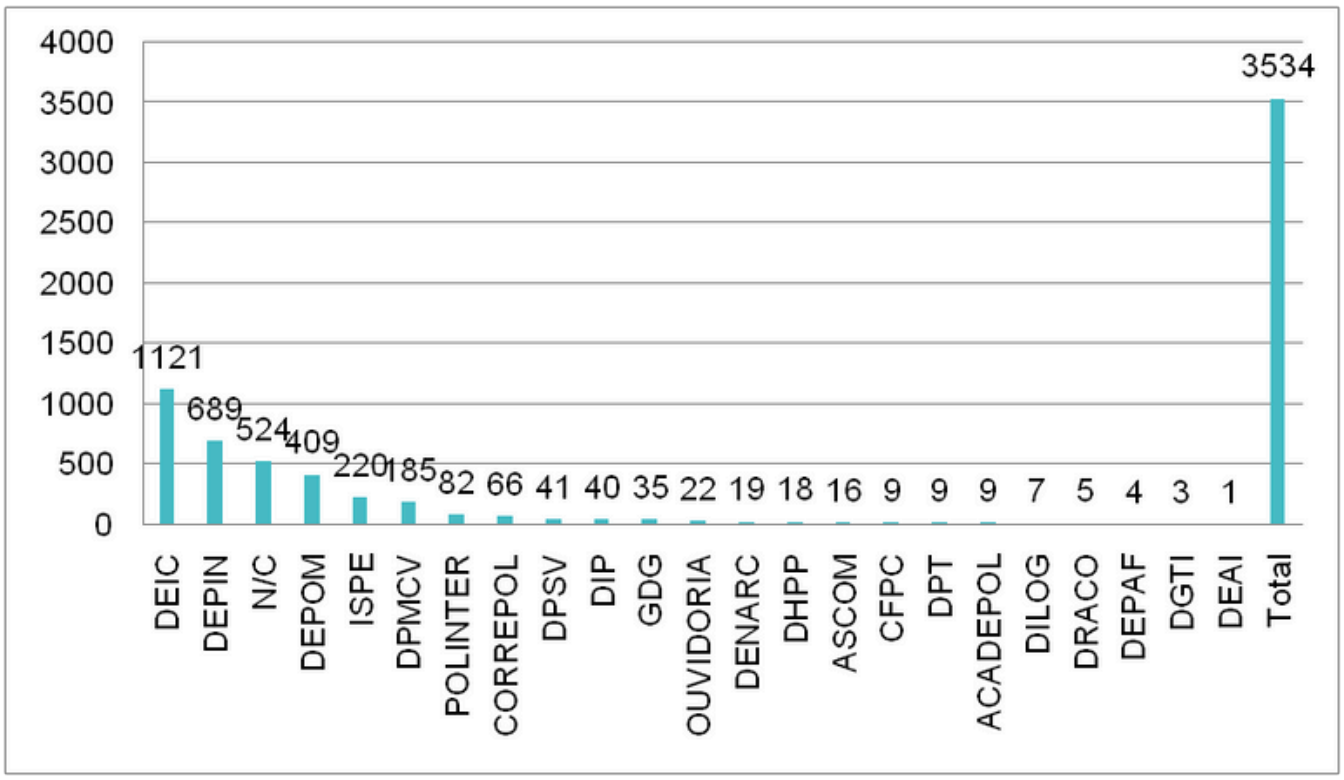


Fonte: TAG

As manifestações recebidas que, inicialmente, não se enquadram na competência da Ouvidoria, são encaminhadas aos respectivos Departamentos de Polícia para as providências cabíveis, observando-se o prazo estabelecido em lei para atendimento.

Informações acerca dos meios de contato com as unidades policiais constituem-se a maior demanda, seguida pela divulgação do Disque Denuncia e reclamações acerca da demora no andamento dos procedimentos policiais. Este número pode ser reduzido com maior divulgação das atribuições da Delegacia Virtual e do Disque Denúncia no site institucional e mídias.

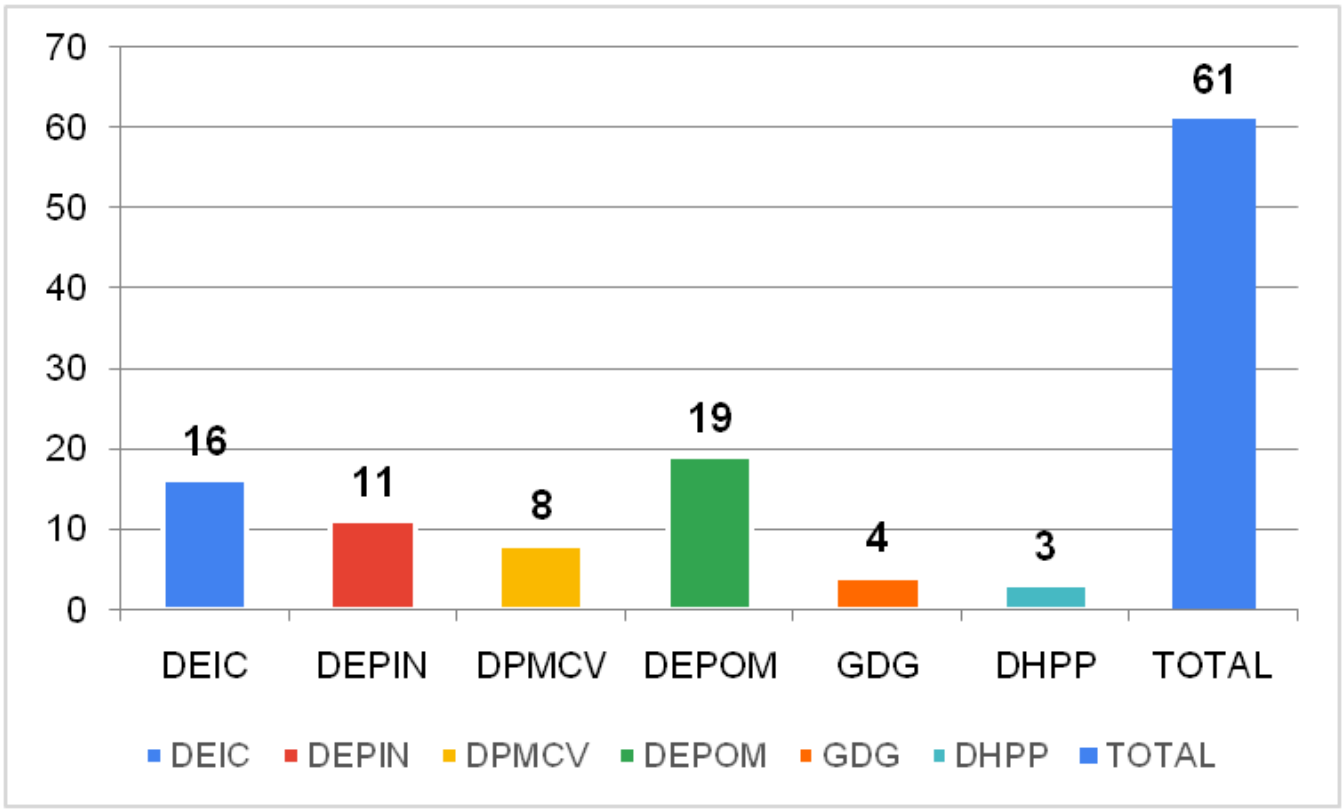
04 Departamentos mais demandados



Fonte: TAG

- A maior demanda entre os Departamentos residiu no DEIC, seguido pelo DEPIN e DEPOM. A Ouvidoria atendeu cidadãos que buscavam informações de órgãos não pertencentes à Polícia Civil; por esse motivo, tais órgãos foram identificados como não conformidade (‘n/c’)

05 Elogios por Departamentos

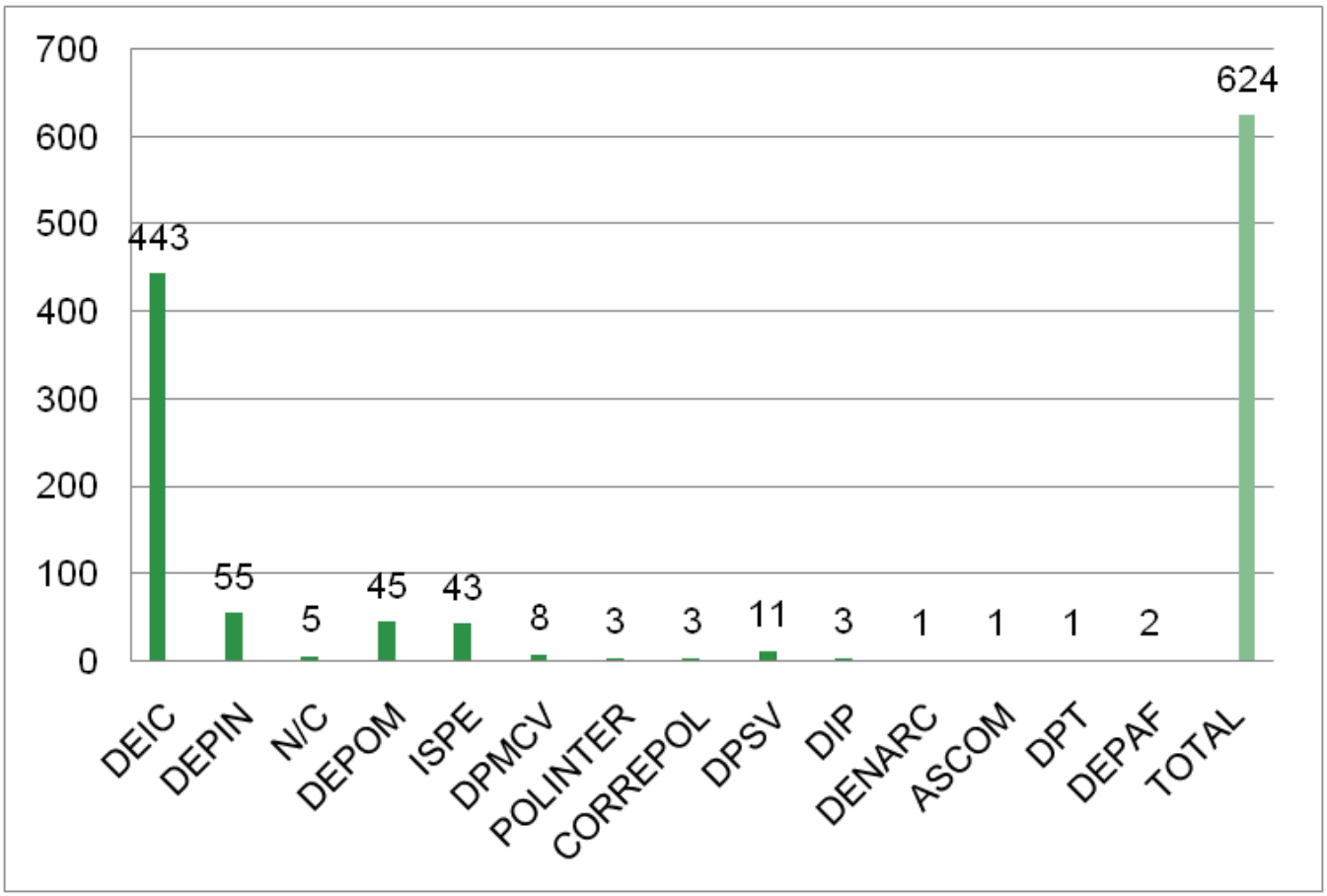


Fonte: TAG

O elogio contribui para valorizar boas práticas e incentivar a melhoria contínua dos serviços As unidades mais elogiadas por Departamento em 2025, dividiram-se em quatro Departamentos, com destaque a DELTUR, que obteve sozinha, o dobro das outras Delegacias, reforçando a importância e o impacto que essa Especializada possui ante os turistas, foram eles:

- DEIC: DELTUR – 10 elogios
- DEPIN: DEPIN Sede – 5 elogios
- DEPOM: Pituba – 5 elogios; Barris – 5 elogios
- DPMCV: DEAM Porto Seguro – 3 elogios; DECRIN – 2 elogios

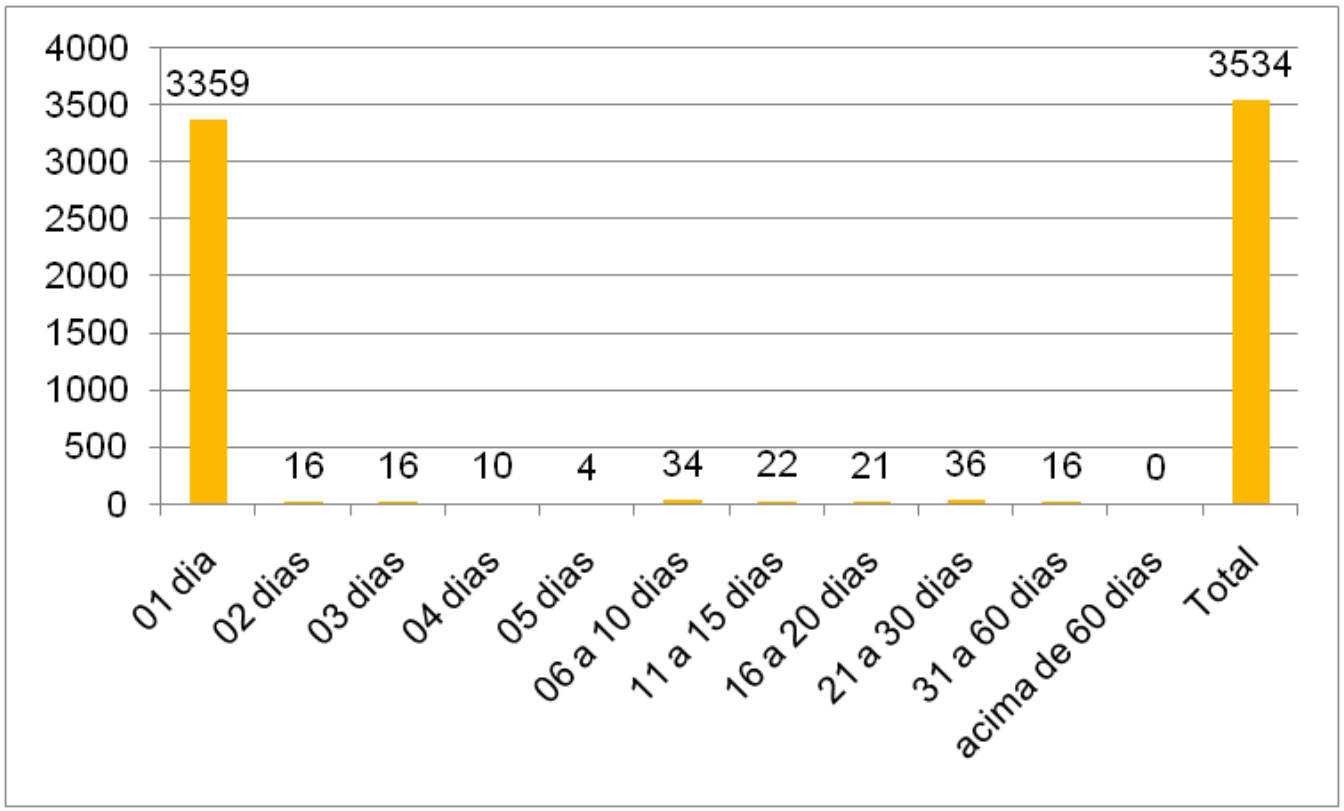
06 Reclamações por Departamentos



Fonte: TAG

Do destaque das reclamações, observa-se que a maioria absoluta são referentes ao DEIC, especificamente relacionadas a Delegacia Virtual, com 433 registros no ano de 2025 e prioritariamente, relacionadas a demora na obtenção do Boletim de Ocorrência.

07 Respostas imediatas



Fonte: TAG

As respostas imediatas, registradas e respondidas em até um dia, referem-se, na sua maioria, a pedidos de informação, tais como endereços, telefones e e-mails. Dentro do cômputo geral a Ouvidoria respondeu 95% das demandas no prazo de apenas 01(um) dia, caracterizando o pronto atendimento.

5.CONCLUSÃO

A Ouvidoria, além de servir como instrumento de interação entre a população e a Polícia Civil, desempenha papel fundamental na identificação de manifestações recorrentes, permitindo o reconhecimento de pontos fortes e vulnerabilidades de cada departamento e de suas respectivas unidades.

Da análise dos dados apresentados, reflete a importância do serviço da Ouvidoria no processo de fortalecimento da cidadania e no estreitamento dos laços da Instituição com a comunidade como sendo um canal rápido, imparcial e seguro.

Deste modo, apresentamos algumas sugestões de melhoria:

- Atualização dos números telefônicos fixos e celulares, endereços de e-mail e dados dos responsáveis no site institucional;
- Expandir e interiorizar a capacitação dos servidores acerca do papel e importância da 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.
- Realinhar o fluxo do serviço prestado pela Delegacia Virtual, que cada vez mais expande sua atuação sendo uma das principais ferramentas utilizada pela população em razão da sua praticidade e agilidade, o que enseja ações visando trazer maior celeridade na obtenção dos Boletins de ocorrência pelos demandantes.

Para a obtenção de resultados mais efetivos, alcançando um publico maior, faz-se imprescindível a divulgação e a conscientização de todos quanto ao papel da Ouvidoria como canal de participação social e elemento catalizador da melhoria dos serviços institucionais. Importante frisar a efetiva ação da Chefia da Polícia Civil, dos dirigentes dos Departamentos e das Coordenações, no atendimento célere e de qualidade as manifestações efetuadas, fundamentais para a excelência almejada.