



Relatório de Gestão 2024

Ouvidoria DPT



OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA TÉCNICA

- **DIRETOR GERAL DO DEPARTAMENTO DE POLICIA TÉCNICA**

PC OSVALDO SILVA

- **OUVIDORA DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA TÉCNICA**

PC ANA MARIA MENEZES SIMÕES

- **SERVIDORES**

CAMILE SILVA DE SANTANA

ELIANA FÁBIA DOS SANTOS

MILENA DE ALMEIDA RIBEIRO

WANDERLEY MAGALHÃES SILVA FILHO

Sumário

- 01. Introdução
- 02. Missão
- 03. Dados de atendimentos
- 04. Conclusão

Introdução

A Ouvidoria foi instituída pela Portaria Nº.0553/2018/DPT, com a finalidade de promover ações que integrem o exercício da cidadania e proporcionem ao cidadão maior participação nos serviços periciais, garantindo o controle social externo das ações do Departamento de Polícia Técnica (DPT).

As atividades da Ouvidoria do DPT são fundamentadas na legislação vigente e exercidas em articulação com a Ouvidoria Geral do Estado (OGE), e a Ouvidoria Geral da Secretaria da Segurança Pública.

Este relatório tem como objetivo apresentar uma análise detalhada dos dados coletados por meio das manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – Sistema TAG, além dos canais de e-mail e telefone, durante o ano de 2024.

As ações da Ouvidoria devem ser pautadas por princípios éticos, transparência e imparcialidade, garantindo respostas as manifestações recebidas e assegurando ao cidadão a oportunidade de participar da gestão pública.

Ao longo desse período, a Ouvidoria esteve atenta as demandas dos cidadãos, recebendo, registrando, tratando, classificando e encaminhando um total de 942 manifestações, entre informações, denúncias, solicitações, reclamações, elogios e sugestões. Essas manifestações refletem a confiança do público nas estruturas de controle e transparência da instituição, e são fundamentais para a melhoria contínua dos serviços oferecidos pelo DPT.

A Ouvidoria tem como principal objetivo garantir a escuta ativa e o tratamento adequado das demandas recebidas, assegurando que as respostas e ações sejam realizadas dentro do prazo legal e de forma transparente. O Sistema TAG, utilizado como ferramenta para o registro e acompanhamento das manifestações, facilita a comunicação direta com os cidadãos, permitindo a devida atenção e a implementação de ações corretivas, quando necessárias.

Missão

A Ouvidoria é a instância de controle social e transparência pública, tendo a missão de aprimorar a gestão do DPT, melhorar os serviços prestados, facilitar o acesso e a defesa dos direitos do cidadão, tanto interno quanto externo, por meio da interlocução com as unidades da instituição.

Assim, a Ouvidoria é responsável pelo recebimento, tratamento, classificação e análise das manifestações que são classificadas conforme sua tipologia: reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação e informação. Essas manifestações são encaminhadas às áreas responsáveis para verificação dos fatos apontados ou busca de informações solicitadas, com posterior envio de resposta, conclusão do atendimento.



DADOS DE ATENDIMENTOS **2024**

DADOS DE ATENDIMENTOS



94,27%
Atendimentos
encerrados

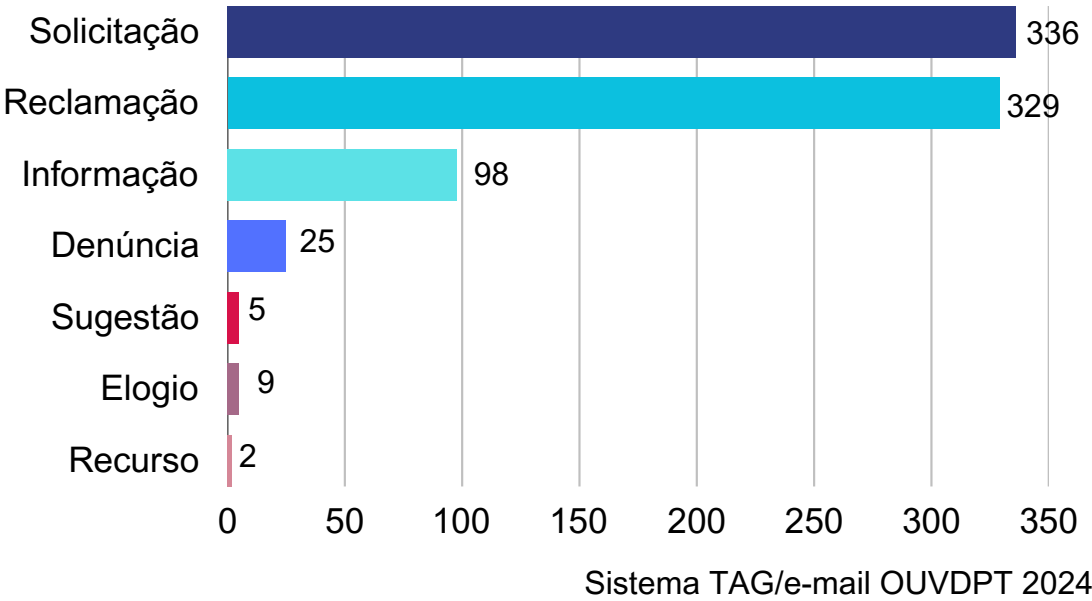
942 Atendimentos realizados

Obs: 142 atendimentos OUVSSP



65 Atendimentos imediatos

TIPOLOGIAS MAIS UTILIZADAS EM 2024



MEIOS DE ENTRADA MAIS UTILIZADOS

Meio de entrada	Quantidade
E-mail	405
Telefone	121
WhatsApp	92
Aplicativo	92
Internet	83
Presencial	5
Instagram	1
Caixa Coletora	1

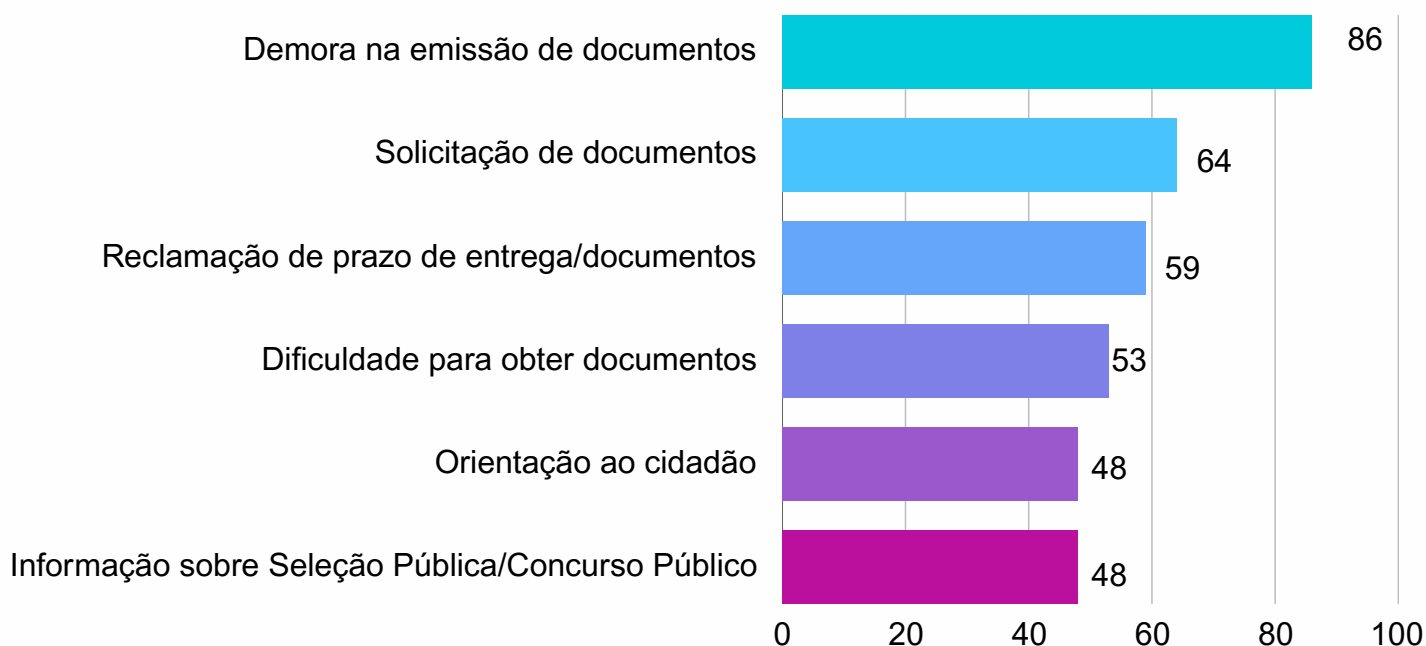
Sistema TAG/e-mail OUVDPT 2024

TIPOS DE MANIFESTANTES

Manifestante	Quantidade
Pessoa Física	757
Pessoa Jurídica	4
Servidor Público	17
Anônimo	19
Pensionista	1
Agente Político	1
Abaixo assinado	1

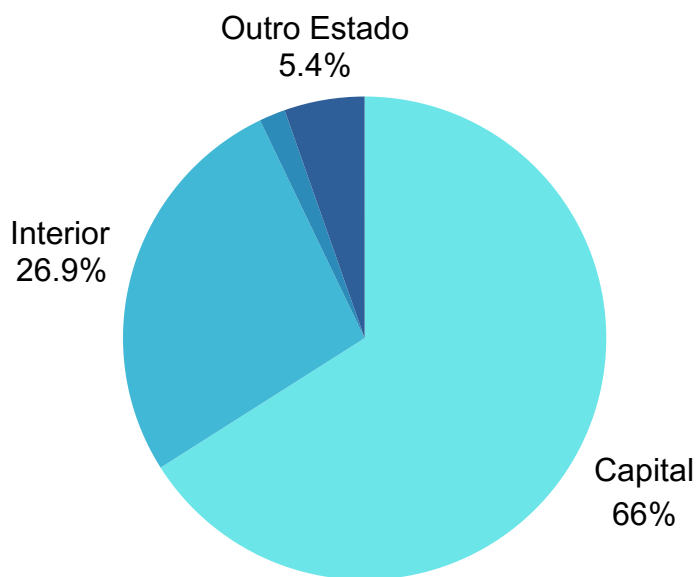
Sistema TAG/e-mail OUV DPT 2024

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Sistema TAG 2024

MANIFESTAÇÃO POR REGIÃO



Município	Quantidade
Capital	528
Interior	215
Não informado	14
Outro Estado	43

Conclusão

A atuação da Ouvidoria do Departamento de Polícia Técnica em 2024 foi marcada por uma série de avanços significativos em termos de transparência, eficiência e qualidade no atendimento ao público. O total de 942 atendimentos recebidos ao longo do ano reflete o crescente interesse da sociedade em acompanhar e avaliar os serviços prestados, bem como a confiança no papel da Ouvidoria como mediadora e facilitadora das manifestações.

A Ouvidoria desempenhou um papel essencial na promoção de um ambiente mais transparente e eficiente, trabalhando para assegurar que os cidadãos fossem atendidos de maneira célere, bem como se destacou ao representar um caminho direto para a ciência dos anseios e problemas dos cidadãos.

O resultados dessa atuação reflete não apenas a melhoria na qualidade dos serviços oferecidos, mas também o fortalecimento da confiança do público na instituição, contribuindo para um DPT cada vez mais próximo da população e comprometido com a excelência no serviço público.

Conclui-se, portanto, que o trabalho realizado alcançou resultado significativo no ano de 2024 em razão do diálogo constante e da proximidade da Ouvidoria com as demais Diretorias, Institutos e Coordenações do Departamento de Polícia Técnica.

