

OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA TÉCNICA

RELATÓRIO DE GESTÃO 2025



OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA TÉCNICA

Diretor Geral do Departamento de Polícia Técnica
PC Osvaldo Silva

Ouvidora do Departamento de Polícia Técnica
PC Ana Maria Menezes Simões

Servidores

Camile Silva de Santana
Eliana Fábria dos Santos
Milena de Almeida Ribeiro
Wanderley Magalhães Silva Filho



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR ANO.....	5
3. MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA.....	5
4. MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE MANIFESTANTE.....	6
5. MEIO DE ENTRADA.....	7
6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	7
7. MUNICÍPIOS QUE MAIS DEMANDARAM.....	8
8. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA.....	9
9. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	10
10. AÇÕES DA OUVIDORIA.....	11
11. CONCLUSÃO.....	12

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Departamento de Polícia Técnica (DPT) constitui um importante instrumento de participação social, transparência e aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados à sociedade. Por meio dela, o cidadão dispõe de um canal direto para registrar manifestações, tais como solicitações, reclamações, denúncias, elogios, sugestões e pedidos de informação, contribuindo para o fortalecimento da gestão pública e para a melhoria dos serviços oferecidos pela instituição.

Sua atuação ocorre em conformidade com a legislação vigente, a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, bem como com a Lei Estadual nº 13.618/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), que regulamenta, no âmbito do Estado da Bahia, o direito de acesso às informações públicas, e com a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), que estabelece diretrizes para o tratamento e a proteção de dados pessoais no âmbito da Administração Pública, e a Portaria nº 0553/2018/DPT.

No exercício de 2025, a Ouvidoria manteve seu compromisso com a escuta ativa do cidadão, o acompanhamento das demandas registradas e o encaminhamento das manifestações às áreas competentes para análise e providências. As informações recebidas são tratadas como importantes instrumentos de gestão, permitindo identificar oportunidades de melhoria, aperfeiçoar procedimentos internos e fortalecer a comunicação entre o Departamento de Polícia Técnica e a sociedade.

Este relatório apresenta os principais resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2025, com base nos registros realizados no Sistema TAG, evidenciando dados estatísticos sobre manifestações recebidas, perfil dos manifestantes, meios de entrada, assuntos mais demandados, municípios de origem das manifestações e tempo médio de resposta.

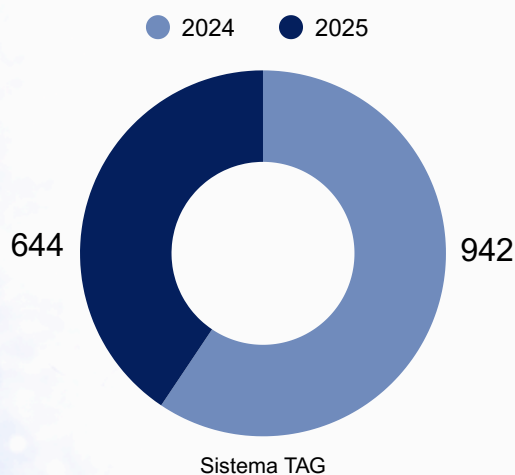
A divulgação dessas informações reforça o compromisso institucional com a transparência e a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pelo Departamento de Polícia Técnica à população.

2. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR ANO

No período analisado, foram registradas 644 manifestações no ano de 2025, conforme dados extraídos do Sistema TAG. No ano de 2024, foram contabilizadas 942 manifestações.

Os registros correspondem às manifestações encaminhadas à Ouvidoria do Departamento de Polícia Técnica por meio dos diversos canais de atendimento disponibilizados ao cidadão, abrangendo solicitações, reclamações, denúncias, elogios, sugestões e pedidos de informação.

O acompanhamento anual desses registros permite à Ouvidoria monitorar o volume de demandas recebidas, contribuindo para o planejamento das atividades, o aprimoramento dos fluxos de atendimento e o fortalecimento dos mecanismos de comunicação entre o Departamento de Polícia Técnica e a sociedade.



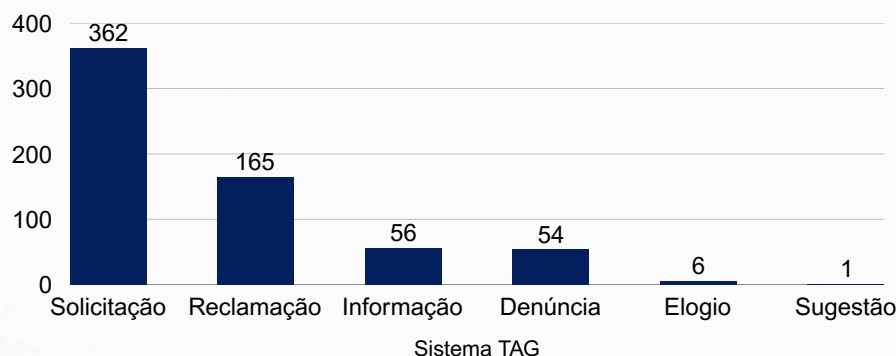
3. MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

A análise das manifestações por tipologia permite identificar a natureza das demandas encaminhadas à Ouvidoria.

No período analisado, destacam-se as solicitações, que totalizaram 362 registros, seguidas das reclamações, com 165 manifestações. Também foram contabilizados 56 pedidos de informação e 54 denúncias.

Em menor número, constam 6 registros de elogios e 1 sugestão, manifestações que representam reconhecimento aos serviços prestados ou contribuições para o aprimoramento das atividades institucionais.

A distribuição das tipologias evidencia a diversidade de demandas encaminhadas pelos cidadãos e auxilia na organização do tratamento das manifestações pelas áreas competentes.



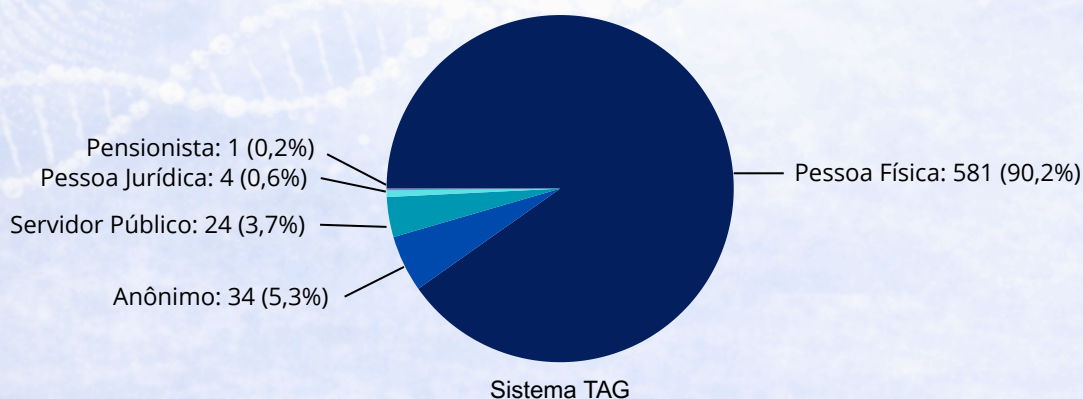
4. MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE MANIFESTANTE

No que se refere ao perfil dos manifestantes, observa-se que a maioria das manifestações foi registrada por pessoas físicas, totalizando 581 registros, o que corresponde a 90,2% das demandas.

Também foram registradas 34 manifestações anônimas, representando 5,3% do total. O registro anônimo constitui um mecanismo que possibilita ao cidadão encaminhar manifestações sem a necessidade de identificação, especialmente em situações que envolvam denúncias.

Além disso, 24 manifestações foram registradas por servidores públicos, correspondendo a 3,7% do total. Foram ainda registradas 4 manifestações de pessoas jurídicas e 1 manifestação proveniente de pensionista.

A identificação do perfil dos manifestantes contribui para compreender o público que utiliza os canais da Ouvidoria e orientar ações voltadas ao aprimoramento do atendimento ao cidadão.



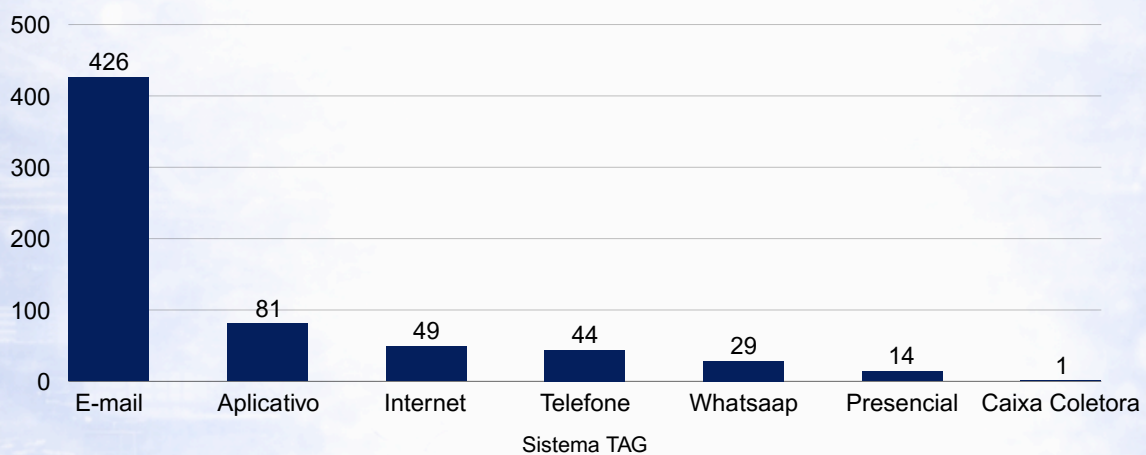
5. MEIO DE ENTRADA

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do Departamento de Polícia Técnica foram registradas por meio de diferentes canais de atendimento disponibilizados ao cidadão.

O e-mail institucional foi o principal meio de entrada das manifestações, com 426 registros. Em seguida, destacam-se os registros realizados por meio do aplicativo, com 81 manifestações, e pela internet, com 49 registros.

Além disso, foram contabilizadas 44 manifestações registradas por telefone e 29 por meio do WhatsApp. O atendimento presencial registrou 14 manifestações, enquanto 1 registro foi realizado por meio de caixa coletora.

A disponibilização de múltiplos canais de atendimento amplia o acesso da população à Ouvidoria e possibilita diferentes formas de registro das manifestações.



6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

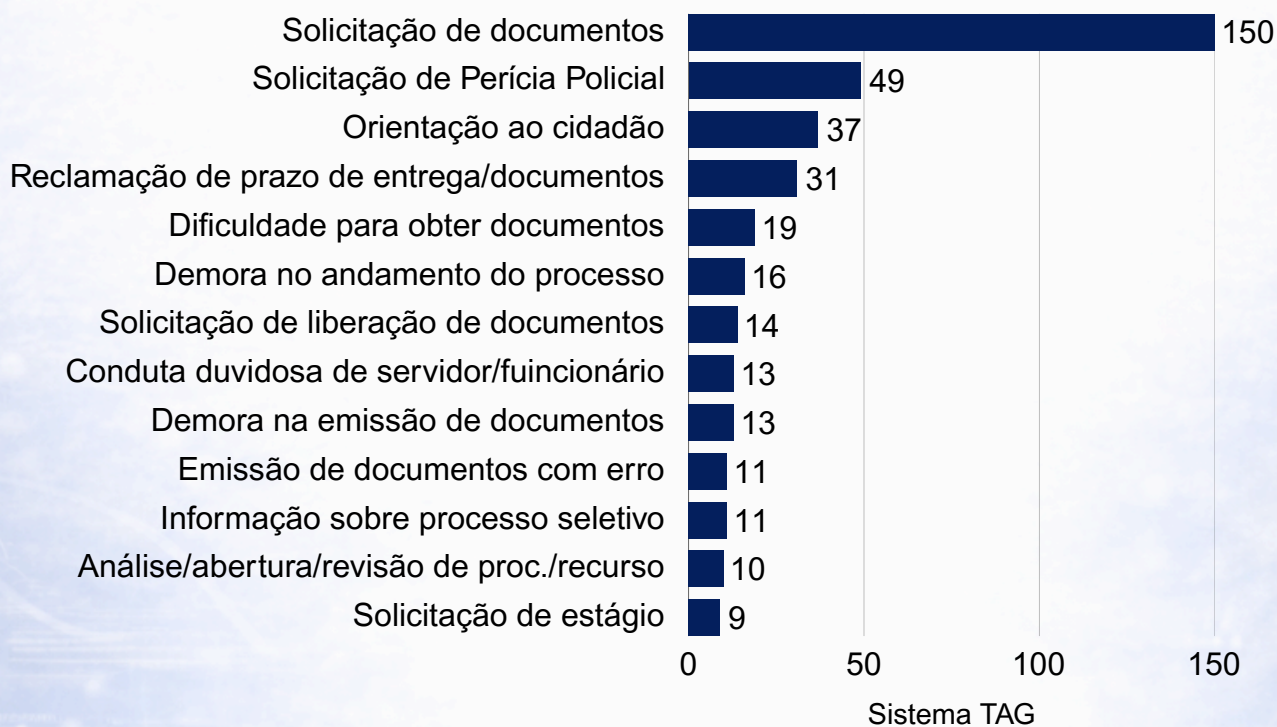
A análise dos temas recorrentes constitui um importante instrumento para a compreensão das demandas encaminhadas à Ouvidoria e para o acompanhamento dos assuntos mais frequentemente relacionados às atividades do Departamento de Polícia Técnica.

Entre os temas identificados nas manifestações, destacam-se solicitações relacionadas ao acesso a documentos e informações produzidas no âmbito das atividades periciais, refletindo o interesse dos cidadãos em obter registros e esclarecimentos vinculados aos serviços prestados pelo órgão.

Foram verificadas manifestações referentes à solicitação de perícias policiais, bem como pedidos de orientação ao cidadão, geralmente relacionados a dúvidas sobre procedimentos, tramitação de processos e formas de acesso aos serviços institucionais.

Outras manifestações registradas envolvem questionamentos sobre prazos de entrega de documentos, acompanhamento de processos e obtenção de informações relacionadas aos serviços oferecidos pelo Departamento de Polícia Técnica.

O levantamento desses temas contribuem para ampliar a compreensão institucional acerca das demandas encaminhadas pelos cidadãos, oferecendo informações para o acompanhamento das atividades da Ouvidoria e dos serviços prestados pelo Departamento.



7. MUNICÍPIOS QUE MAIS DEMANDARAM

Município	Total
Salvador	377
Feira de Santana	17
Teixeira de Freitas	10
Camaçari	9
Vitória da Conquista	9
Lauro de Freitas	6
Itamaraju	5
Juazeiro	5
Serrinha	5
Barreiras	4

Sistema TAG



8. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Considerando o prazo de até 20 dias para resposta às manifestações registradas na Ouvidoria, o indicador de tempo de resposta permite avaliar o percentual de demandas atendidas dentro desse período, a partir da relação entre o total de manifestações recebidas e aquelas efetivamente respondidas no prazo estabelecido.

Esse indicador constitui importante instrumento de monitoramento da eficiência no atendimento ao cidadão, permitindo verificar a capacidade institucional de dar retorno tempestivo às demandas encaminhadas pelos usuários dos serviços públicos.

Observou-se que 65,5% das manifestações foram respondidas em até 20 dias, demonstrando que a maior parte das demandas foi tratada dentro do prazo inicialmente previsto.

Prazo de resposta	Total
1 a 10 dias	331
11 a 15 dias	56
16 a 20 dias	35
21 a 30 dias	49
31 a 60 dias	75
Acima de 60 dias	98

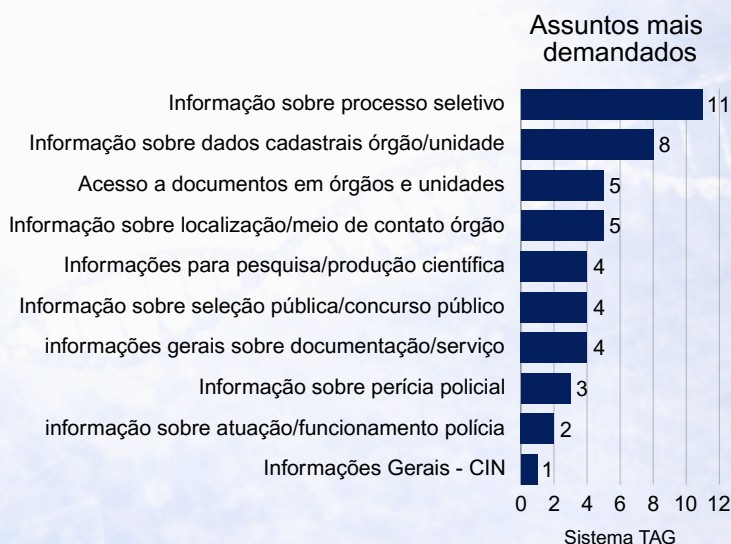
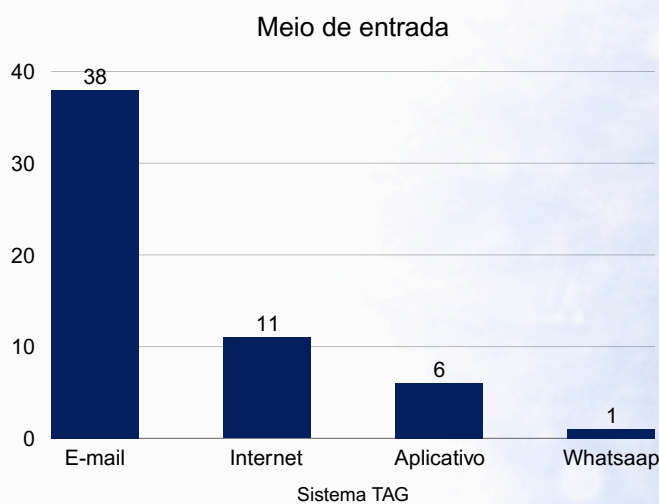
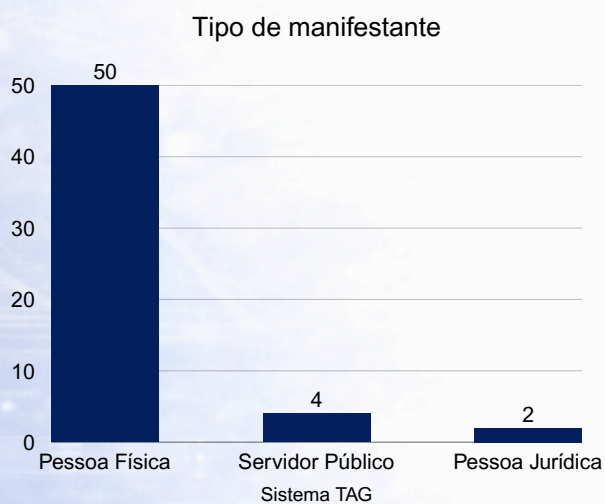
Sistema TAG

9. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No período analisado, foram registradas 56 solicitações de acesso à informação, todas respondidas e encerradas.

Ressalta-se que o prazo legal para resposta aos pedidos de acesso à informação é de até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa, conforme previsto na Lei Estadual 12.618/2012 (Lei de Acesso à Informação).

Os dados demonstram que a maior parte das solicitações foi atendida dentro de prazos reduzidos, evidenciando eficiência, comprometimento institucional e respeito ao direito fundamental de acesso à informação.



10. AÇÕES DA OUVIDORIA

No ano de 2025, a Ouvidoria do Departamento de Polícia Técnica (DPT) desenvolveu um conjunto de ações estratégicas voltadas ao fortalecimento da transparência, à ampliação do acesso do cidadão aos serviços públicos e ao aprimoramento contínuo dos canais de escuta e participação social.

Dentre as iniciativas realizadas, destaca-se o Programa Ouvidoria Itinerante, por meio das ações “Polícia Técnica e Cidadania” e “Ouvir, Comunicar e Integrar”, que promovem a participação presencial da equipe da Ouvidoria em unidades do DPT e em grandes eventos. A iniciativa visa ampliar o acesso da população aos serviços, incentivar a escuta ativa, orientar o cidadão e divulgar os canais oficiais de atendimento.

No âmbito do fortalecimento institucional, foi promovida a capacitação e certificação dos servidores da Ouvidoria, com foco no desenvolvimento de competências essenciais para o exercício das funções, assegurando atuação alinhada à legislação vigente e às boas práticas de atendimento ao público.

Com o objetivo de aprimorar a qualidade dos serviços prestados, também foi realizada pesquisa de satisfação junto aos usuários internos (servidores) e externos, especialmente durante as ações da Ouvidoria Itinerante, possibilitando a avaliação da percepção dos cidadãos e a identificação de oportunidades de melhoria.

A Ouvidoria intensificou ainda a divulgação institucional, com destaque para a ação de busca por pessoas desaparecidas, ampliando o acesso à informação e fortalecendo a transparência das atividades desenvolvidas pelo DPT.

No atendimento direto ao cidadão, foram mantidas as atividades de atendimento presencial, garantindo acolhimento, acessibilidade, registro adequado das demandas e encaminhamento para análise pelas áreas competentes.

Destaca-se, igualmente, o acompanhamento contínuo da Carta de Serviços ao Cidadão, assegurando a atualização e a efetividade das informações disponibilizadas ao público. Por fim, foram realizadas reuniões com as Diretorias e Institutos do DPT, ocasião em que foram apresentados o relatório anual de 2024 e o plano de ação para 2025, reforçando o compromisso com o planejamento, a integração institucional e a melhoria contínua dos serviços.

11. CONCLUSÃO

A atuação da Ouvidoria do Departamento de Polícia Técnica (DPT) contribuiu para o fortalecimento dos mecanismos de participação social e para a ampliação dos canais de diálogo entre a instituição e a sociedade. Por meio do registro, acompanhamento e encaminhamento das manifestações apresentadas pelos cidadãos, a Ouvidoria desempenha papel relevante na mediação das demandas e na articulação com as áreas competentes para análise e adoção das providências cabíveis.

Os dados consolidados neste relatório permitem acompanhar o perfil das manifestações recebidas, os meios de acesso utilizados pela população e os principais temas demandados, constituindo importante instrumento de monitoramento institucional e de apoio à gestão.

Nesse contexto, o exercício de 2025 consolida um ciclo de avanços expressivos. Os resultados observados, como o aumento do volume de demandas registradas, a manutenção de índices satisfatórios de cumprimento dos prazos legais e o êxito das ações itinerantes desenvolvidas pela Ouvidoria, evidenciam o fortalecimento dos canais de escuta institucional e a efetividade das estratégias adotadas.

Destacam-se, ainda, as reuniões realizadas com as Diretorias e Institutos do Departamento de Polícia Técnica, que reforçaram a importância da integração sistêmica entre as unidades e do aprimoramento dos fluxos de comunicação e tratamento das demandas.

Dessa forma, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a transparência, com a melhoria contínua dos serviços prestados e com o fortalecimento da comunicação entre o Departamento de Polícia Técnica e a sociedade, mantendo o propósito de transformar cada manifestação recebida em contribuições para o aperfeiçoamento das atividades institucionais e para o aprimoramento da Segurança Pública no Estado da Bahia.