



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
EXERCÍCIO DE 2013

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral de Polícia foi criada pela Lei 14.383, de 31 de dezembro de 2002, e instalada em setembro de 2003, mas somente começou a funcionar no final de 2004, sendo que a sua regulamentação, como órgão integrante da estrutura básica da Secretaria da Segurança Pública, ocorreu pelo Decreto nº 6.161, de 03 de junho de 2005.

Quando de sua regulamentação, a Ouvidoria – Geral de Polícia possuía duas gerências, sendo uma operacional e outra de atendimento ao cidadão. A primeira cuidava da parte administrativa do órgão (atividade meio), enquanto que a segunda da atividade fim, ou seja, do processamento, e encaminhamento das informações recebidas aos órgãos correicionais.

No entanto, com a reforma administrativa implantada no Estado pela Lei n.º 16.272, de 30 de maio de 2008, a Ouvidoria-Geral de Polícia, além de ter duas gerências extintas, passou a denominar-se Ouvidoria-Geral da Segurança Pública; e o cargo de seu titular, que era ouvidor, mudou-se para gerente, sendo a única dentre as 17 (dezessete) ouvidorias de polícia existente no País a adotar essa denominação.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA-GERAL

Apesar de todas essas mudanças, as atribuições da Ouvidoria e competências do Ouvidor estão previstas no art. 23 e 49 do Decreto n° 6.161/2005, com pequenas alterações introduzidas pelo Decreto n.º 6.273, de 07 de Outubro de 2005. Sendo imprescindível destacar o dispositivo legal das atribuições e competências, conforme abaixo.

CAPÍTULO XI

DA OUVIDORIA-GERAL DE POLÍCIA

Art. 23 Compete à Ouvidoria-Geral de Polícia:

I - receber sugestões e elogios, denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, neles incluídos os que atentem contra a moralidade pública, bem como qualquer outro de improbidade administrativa e, ainda, os que violem os direitos humanos individuais ou coletivos, praticados por servidores civis ou militares pertencentes aos órgãos integrantes do Sistema de Segurança Pública Estadual;

II - verificar a pertinência das denúncias, reclamações e representações, propondo a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, ouvindo previamente o Titular da Pasta;

III - formular e encaminhar as denúncias e queixas, próprias e de terceiros, à Corregedoria-Geral de Polícia, à Procuradoria-Geral do Estado e ao Ministério Público, nos dois últimos casos após apreciação por parte do Secretário;
Alteração introduzida pelo Decreto n.º 6.273, de 07 de Outubro de 2005.

IV - organizar e manter atualizado o arquivo da documentação relativa a denúncias, reclamações, representações e sugestões recebidas;

V - promover a elaboração e publicação, no Diário Oficial, semestral e anualmente, do relatório de suas atividades, bem como encaminhar uma cópia para a Assembléia Legislativa;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA-GERAL

VI - fornecer ao Secretário da Segurança Pública e Justiça, sempre que solicitadas, as informações sobre denúncias e reclamações recebidas pela Ouvidoria-Geral;

VII - realizar levantamentos indicativos do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Secretaria da Segurança Pública e Justiça, a partir de manifestações recebidas;

VIII - executar outras atividades correlatas.

§ 1º A Ouvidoria-Geral de Polícia manterá serviço telefônico gratuito, destinado a receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios, garantidos o sigilo absoluto da fonte de informação e a proteção dos denunciantes.

§ 2º A Ouvidoria-Geral de Polícia será dirigida por um Ouvidor de Polícia, indicado pelo Titular da Pasta e nomeado pelo Governador do Estado, para um período de 4 (quatro) anos, permitida a recondução.
Alteração introduzida pelo Decreto n.º 6.273, de 07 de Outubro de 2005.

CAPÍTULO XII

DO OUVIDOR-GERAL DE POLÍCIA

Art. 49 São atribuições do Ouvidor-Geral de Polícia:

I - apresentar relatórios semestrais ao Secretário, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários.

II - oferecer sugestões ou recomendações voltadas para o aperfeiçoamento institucional dos órgãos integrantes do Sistema da Segurança Pública Estadual;

III - manter arquivo atualizado de toda a documentação relativa a denúncias, reclamações, sugestões e elogios, bem como manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades, constantes de aplicativos que serão disponibilizados no site da Secretaria da Segurança Pública e Justiça;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA-GERAL

IV - manter intercâmbio e celebrar convênio de mútua colaboração com entidades públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, que exerçam atividades congêneres às de ouvidoria;

V - prestar informações aos órgãos do Poder Legislativo sobre assunto inerente às suas atribuições, no prazo de trinta dias contados da data da solicitação;

VI - tomar conhecimento das reclamações sobre irregularidades e ilícitos penais praticados por servidores da Pasta, determinando a adoção das providências necessárias à sua apuração;

VII - exercer a função de representante do cidadão junto à instituição em que atua;

VIII - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;

IX - facilitar ao máximo o acesso do usuário do serviço à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

X - encaminhar questão ou sugestão apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação;

XI - identificar problemas no atendimento do usuário;

XII - sugerir soluções de problemas identificados ao dirigente do órgão em que atua;

XIII - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;

XIV - atuar na prevenção e solução de conflitos;

XV - estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento das atividades policiais;

XVI - atuar em parceria com os agentes públicos, a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA-GERAL

XVII - exercer suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando garantir os direitos do cidadão usuário do serviço público prestado pela Secretaria;

XVIII - propor ao Secretário da Segurança Pública e Justiça:

a) a adoção das providências necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pelas unidades administrativas integrantes do Sistema de Segurança Pública Estadual;

b) a realização de pesquisas, seminários e cursos versando sobre assuntos de interesse de segurança pública e justiça e sobre temas ligados aos direitos humanos, divulgando os resultados desses eventos;

XIX - requisitar diretamente, de qualquer unidade administrativa, informações, certidões, cópias de documentos ou volumes de autos relacionados com investigações em curso, sem quaisquer taxas, custas ou emolumentos, mantendo, quando necessário ou conveniente, o devido sigilo;

XX - despachar diretamente com o Secretário;

XXI - submeter à apreciação do Secretário os assuntos que excedam sua competência;

XXII - delegar competências específicas do seu cargo, com conhecimento prévio do Secretário;

XXIII - desempenhar outras atividades correlatas.

§ 1.º O Ouvidor-Geral de Polícia tem livre acesso a todos os setores do Sistema de Segurança Pública, para que possa conhecer e propor as soluções requeridas em cada situação;

§ 2º O cargo de Ouvidor-Geral de Polícia será exercido em jornada integral de trabalho, vedada qualquer outra atividade remunerada, com exceção do magistério.

§ 3º O Ouvidor-Geral de Polícia não poderá integrar órgãos diretivos, deliberativos ou consultivos de entidades públicas ou privadas, nem ter qualquer vínculo com as Polícias Civil e Militar ou com o Corpo de Bombeiros Militar.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA-GERAL

Cumprе ressaltar que o sistema de segurança pública estadual de Goiás engloba: a Polícia Civil, a Polícia Militar, o Corpo de Bombeiros, a Superintendência de Polícia Técnico Judiciária, de maneira que compete a Ouvidoria-Geral da Secretária de Segurança Pública, ser um elo permanente e eficaz de comunicação com a sociedade e com estas instituições, com vistas a colaborar com o aperfeiçoamento dos serviços de segurança pública, através do controle de todos estes órgãos. Sendo importante ressaltar que por força da Lei n.º 18.056, de 24 de junho de 2013, a Agência Goiana do Sistema de Execução Penal – AGSEP, se transformou na Secretaria de Estado de Administração Penitenciária e Justiça (SAPEJUS) e a Secretaria de Estado de Segurança Pública e Justiça (SSPJ) se tornou Secretaria de Segurança Pública (SSP). Dessa forma, a Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor (PROCON), passou a integrar a estrutura da SAPEJUS.

No decorrer desses nove anos de funcionamento, a Ouvidoria-Geral da SSP vem procurando se consolidar como referência de acolhimento das demandas do cidadão que não é bem atendido, ou que é vítima da má atuação, e/ou de crimes e/ou de abusos praticados por servidores civis e/ou militares das unidades que integram a Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás.

Prova disso é o número de expedientes elaborados pela Ouvidoria a partir de Manifestações (sugestões, reclamações, denúncias e elogios) que tem recebido ao longo desses anos de funcionamento sobre o a atividade ou atuação policial e de servidores da SSP.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA-GERAL

Por essa razão, esse relatório vai além do que cumprir o inciso V, do art. 23, do Decreto nº 6.161/2005, visa realizar acima de tudo uma prestação de contas à população goiana, este Relatório Anual 2013 da Ouvidoria também cumpre a função de registrar um trabalho que, gradativamente, tem se fortalecido e ampliado no decorrer desse período.

Tornaremos o relatório didático para que o leitor possa compreender as informações e estatísticas sobre as sugestões, reclamações, denúncias e elogios realizados, que fizeram com que centenas de pessoas recorressem a Ouvidoria para tratar de suas demandas ou obter informações sobre o resultado dessas.

São cidadãos que enviaram e-mail, cartas, documentos, comparecem pessoalmente, telefonam ou entraram em contato com a Ouvidoria através do Disque-Denúncia – Disque-Ouvidoria 181, para formularem suas manifestações no intuito de contribuir para uma polícia mais eficiente e respeitadora dos direitos das pessoas.

Em todos os casos apresentados, a Ouvidoria procurou tratá-los de forma ética e responsável, dando os devidos encaminhamentos, apesar de persistirem algumas deficiências que dificultam com que a Ouvidoria obtenha um patamar de excelência, como, por exemplo, estrutura inadequada, quantidade insuficiente de servidores qualificados e comprometidos com os temas dos trabalhos, cuja solução, certamente, será um desafio para a próxima gestão.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA-GERAL

Ressalta-se ainda, a consolidação da Ouvidoria 24 horas, através do Disque-Denúncia – Disque-Ouvidoria 181 e Instalação da Ouvidoria itinerante que irá viajar em todos municípios Goianos para difundir os trabalhos da Ouvidoria, esclarecendo a sociedade sobre a importância do controle social da atividade policial.

Por fim, espera-se que a Ouvidoria, na próxima gestão, além de ser dotada de uma melhor estrutura e de um quadro de pessoal qualificado e comprometido com os trabalhos que lhe compete desenvolver em defesa da cidadania e da dignidade da pessoa humana, continue a desenvolver de maneira eficaz o controle externo da atividade policial.

COMUNICAÇÕES RECEBIDAS

As pessoas para entrar em contato com a Ouvidoria, podem escolher uma das seguintes formas: **(a) identificado**, quando não quiser impor nenhuma restrição a sua identificação; **(b) sigiloso**, quando quiser se identificar apenas para a Ouvidoria, não autorizando a divulgação de seus dados pessoais para outros órgãos; e **(c) anônimo**, quando não quiser se identificar nem para a Ouvidoria.

Neste relatório são expostas, por meio de tabelas, a **natureza, forma e origem** de todas as comunicações ou informações, recebidas pela Ouvidoria, consistentes em **denúncias, reclamações, sugestões, solicitações, informações, elogios e LAI (Lei de acesso a informação)**.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA-GERAL

Todas as comunicações ou informações recebidas pela Ouvidoria são analisadas quanto a sua pertinência e consistência, para, em seguida, serem adotadas as medidas julgadas pertinentes. Quando não pertinentes e inconsistentes, são puramente arquivadas, enquanto que as pertinentes e consistentes, mesmo quando atípicas, são encaminhadas aos respectivos órgãos a que diz respeito.

Denúncias/reclamações atípicas – são aquelas cujos fatos noticiados não dizem respeito a desvio de conduta de servidores civis ou militares dos órgãos do sistema estadual de segurança pública.

Denúncias/reclamações inconsistentes – são aquelas em que a própria Ouvidoria conclui que os fatos delas constantes são insuficientes sequer para o encaminhamento aos órgãos correicionais.

No caso das denúncias e reclamações, estas, depois de constatadas a sua pertinência e consistência, são encaminhadas as Corregedorias e/ou aos responsáveis pelas pastas (Comandante da Polícia Militar, Comandante do Corpo de Bombeiros Militar, Diretoria-Geral da Polícia Civil, Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor e Superintendência de Polícia Técnico Científica, e ao Secretário de Segurança Pública), a quem compete realizar e/ou encaminhar as manifestações para investigações preliminares para averiguar a verossimilhança das informações prestadas e, havendo indícios de alguma transgressão ou ilícito penal, instaurar os procedimentos pertinentes (sindicância, procedimento disciplinar



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA-GERAL

administrativo ou inquérito), com vistas a responsabilizar administrativa ou criminalmente os envolvidos.

As comunicações recebidas, com suas respectivas **natureza**, **forma** e **origem** são as constantes da tabela a seguir:

NATUREZA	FORMA			ORIGEM							
	ANÔNIMA	IDENTIFICADA	SIGILOSA	JORNAL	OFÍCIO	E-MAIL	PESSOAL	181	SITE	CARTA	
DENÚNCIAS	229	103	77	49	6	5	57	12	94	50	5
ELOGIOS	19	7	11	1	-	-	8	-	11	-	-
RECLAMAÇÕES	177	84	78	15	2	6	54	13	88	11	3
SUGESTÕES	13	8	4	1	-	-	7	1	-	5	-
SOLICITAÇÕES	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-
INFORMAÇÕES	35	-	19	16	-	-	16	4	12	3	-
LAI	28	-	28	-	-	-	4	1	5	18	-
TOTAL	502	502		502							

LAI – Requerimento da Lei de Acesso a Informação

TEL. – Telefone

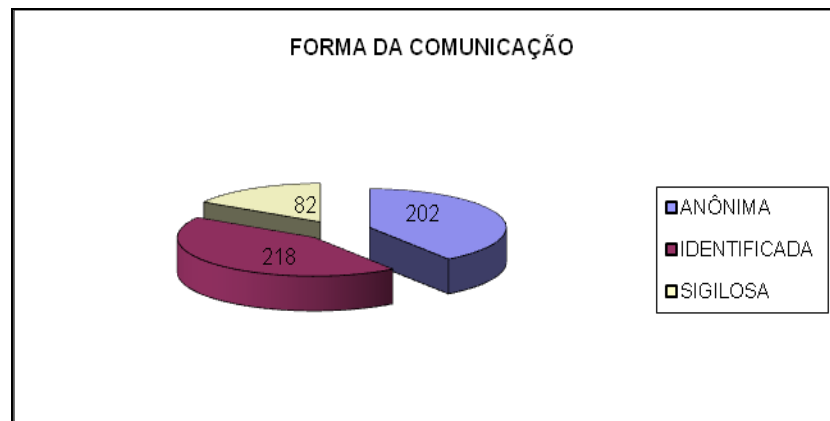
181 – Disque – Ouvidoria 181

Das comunicações recebidas, 40,2% foram anônimas; 43,4% foram identificadas; e 16,4% foram sigilosas.

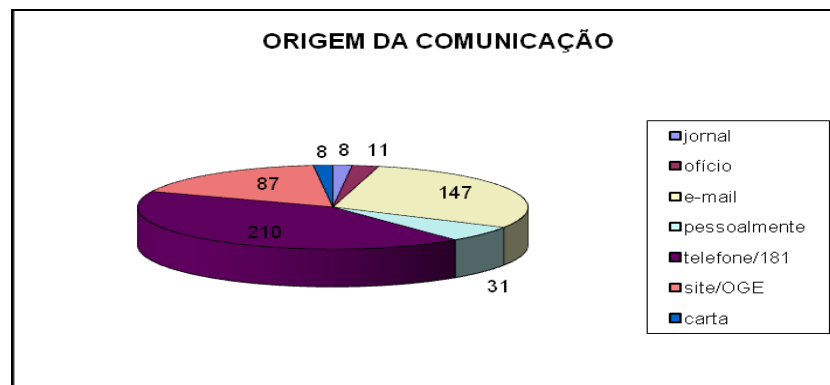
O gráfico a seguir demonstra a distribuição das comunicações de acordo com sua **forma**:



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA-GERAL



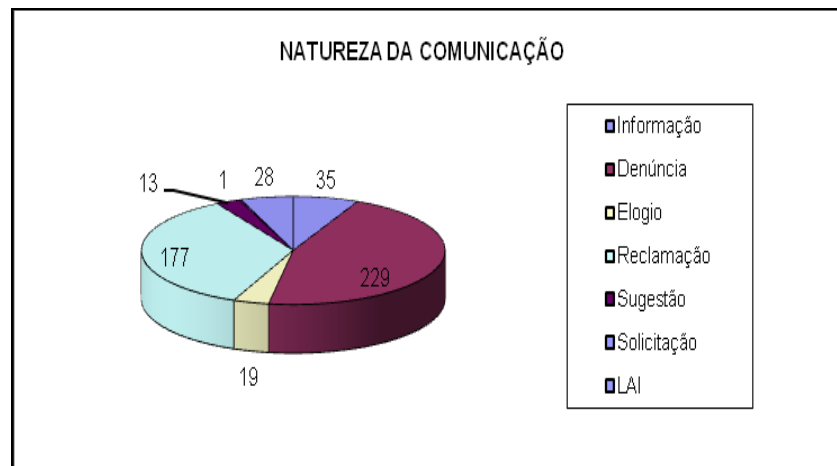
O gráfico a seguir mostra a distribuição das comunicações de acordo com sua **origem**:



Constata-se no gráfico a seguir que, das comunicações recebidas, 45,6% se referem às denúncias; 35,3% a reclamações; 7,0% são de informações; 5,6% são LAI (Lei de Acesso a Informação); 3,8 são elogios; 2,6% são sugestões; e 0,2% a solicitações.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA-GERAL



LIGAÇÕES RECEBIDAS ATRAVÉS DO DISQUE-OUVIDORIA 181

Tipo de ligação	Total das ligações
Criança	3.007
Denúncia/Reclamação	182
Desliga quando atende	4.558
Desvio de chamadas	718
Engano	2.025
Informações/Encaminhamentos	2.666
Total	13.156



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA-GERAL

CONCLUSÃO

A Ouvidoria continua enfrentando deficiências em recursos humanos qualificados, equipamentos de informática mais modernos que permitam a racionalização e otimização de suas atividades com vistas a melhores padrões de qualidade e produtividade.

Com a criação de um software (**Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás**), conseguimos iniciar a migração e utilização deste sistema, o que começa a facilitar o controle de entrada, processamento e saída de manifestações, porém, a plataforma desenvolvida ainda não permite e realizar levantamentos estatísticos sobre os trabalhos desenvolvidos e resultados obtidos de forma qualitativa.

Conseguimos sair do imóvel provisório que ocupávamos do Estado, Antigo 5^a Delegacia de Polícia de Goiânia, na José Hermano, quadra 25, nº 1.040, no Setor Campinas, Goiânia – GO, porque conseguimos locar um imóvel em março de 2013, que passou abrigar a Ouvidoria-Geral da SSP a partir de 25 de abril de 2013.

Com sede nova, e com condições de atender as demandas da sociedade, iniciamos um trabalho de divulgação do papel institucional da ouvidoria para um público interno (servidores da segurança pública) e externo (sociedade).



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA-GERAL

A ouvidoria desenvolveu uma campanha de conscientização da sociedade sobre o papel da Ouvidoria-Geral da Segurança Pública, realizando palestras e distribuindo Folders em Escolas do Ensino Médio de Goiânia e Interior de Goiás.

Continuamos a fazer parte do Comitê Estadual de Prevenção Combate a Tortura no Estado de Goiás – CEPCT/GO, Decreto 7.576 de 04 de março de 2012.

Passamos a acompanhar todas as reintegrações de posse coercitivas e com possibilidade do uso progressivo da força; a participar sempre que possível das posses dos Conselhos Comunitários de Segurança - CONSEG's no Interior de Goiás; a participar do Governo Junto de Você (Governo Itinerante) nas cidades do Interior de Goiás, desenvolvendo palestra, panfletagem, e ações de conscientização junto à sociedade sobre o papel institucional da Ouvidoria.

Participamos e palestramos nas seguintes etapas do Governo Junto de Você (Governo Itinerante) no Estado de Goiás:

ATIVIDADE	CIDADE
Governo Junto a Você – Governo Itinerante “Ouvidoria itinerante”	Goiânia – GO
Governo Junto a Você – Governo Itinerante “Ouvidoria itinerante”	Formosa – GO
Governo Junto a Você – Governo Itinerante “Ouvidoria itinerante”	Trindade – GO
Governo Junto a Você – Governo Itinerante “Ouvidoria itinerante”	Planaltina – GO



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA-GERAL

Governo Junto a Você – Governo Itinerante “Ouvidoria itinerante”	Cidade Ocidental – GO
Governo Junto a Você – Governo Itinerante “Ouvidoria itinerante”	Goianira – GO
Governo Junto a Você – Governo Itinerante “Ouvidoria itinerante”	Valparaíso de Goiás – GO
Governo Junto a Você – Governo Itinerante “Ouvidoria itinerante”	Luziânia - GO
Governo Junto a Você – Governo Itinerante “Ouvidoria itinerante”	Posse - GO

Palestramos e acompanhamos as seguintes reuniões do Conselho Comunitário de Segurança – CONSEG no Estado de Goiás:

ATIVIDADE	CIDADE
Reunião do 11º CONSEG, na Vila São José.	Goiânia – GO
Palestra na Posse do CONSEG	Aragoiânia – GO
Palestra na Posse do CONSEG	Pirenópolis – GO
Palestra na Posse do CONSEG	Rialma – GO
Palestra na Posse do CONSEG	Carmo do Rio Verde – GO
Palestra na Posse do CONSEG	Jandaia – GO
Palestra na Posse do CONSEG	Quirinópolis – GO
Palestra na Posse do CONSEG	Piranhas – GO
Palestra na Posse do CONSEG	Fazenda Nova – GO
Palestra na Posse do CONSEG	Cristianópolis – GO
Palestra na Posse do CONSEG	Ceres – GO
Palestra na Posse do CONSEG	Catalão – GO
Palestra na Posse do CONSEG	Campo Alegre – GO



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA-GERAL

Palestra na Posse do CONSEG	Maurilândia – GO
Palestra na Posse do CONSEG	Castelândia – GO
Palestra na Posse do CONSEG	Porangatu – GO
Palestra na Posse do CONSEG	São Miguel do Araguaia – GO
Palestra na Posse do CONSEG	Campinaçu – GO
Palestra na Posse do CONSEG	Cristalina – GO
Palestra na Posse do CONSEG	Santo Antônio do Descoberto – GO
Palestra na Posse do CONSEG	Divinópolis – GO
Palestra na Posse do CONSEG	Posse – GO
Palestra na Posse do CONSEG	Auto Paraíso – GO

Ainda enfrentamos dificuldade de obter resposta / solução conclusivas dos expedientes / manifestações enviadas as dirigentes dos órgãos e as corregedorias, ao que tudo indica, pela falta de estrutura das instituições para atender, dentro de prazos razoáveis, as demandas que lhe são encaminhadas.

O nosso maior desafio para 2014 será ampliar a divulgação da ouvidoria, aperfeiçoar o atendimento, buscar soluções que visem minimizar o prazo de respostas aos interessados, e reestruturar com pessoal, material e equipamentos a ouvidoria da SSP.

Goiânia, 06 de janeiro de 2014.

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO
Gerente da Ouvidoria-Geral da SSP