



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
EXERCÍCIO DE 2019

APRESENTAÇÃO

- 1.** 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.
- 2.** 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 a segunda da atividade fim, ou seja, do processamento, e encaminhamento das informações recebidas aos órgãos correcionais.
- 3.** Com a reforma administrativa implantada no Estado pela Lei n.º 16.272, de 30 de maio de 2008 (revogado pela lei [Revogada pela Lei nº 17.257, de 25-01-2011](#)), 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 SETORIAL

4. O Decreto n.º 6.161, de 03 de junho de 2005, em seus Artigos 23 e 49, com alterações introduzidas pelo Decreto n.º 6.273, de 07 de Outubro de 2005, traziam as atribuições da Ouvidoria e do Ouvidor-Geral de Polícia, atual Ouvidoria e Ouvidor-Geral da SSP, sendo que, o referido decreto foi revogado pelo Decreto n.º 8.060 de 18 de dezembro de 2013, publicado no Diário Oficial n.º 21.739 de 26 de dezembro de 2013 (suplemento), que introduziu alterações no Regulamento da Secretaria da Segurança Pública, em conformidade com a Lei 17.257 de 25 de janeiro de 2011. A Lei 18.746 de 29/12/2014 **introduziu alterações na Lei n.º 17.257, de 25 de janeiro de 2011, adequando-a as prescrições da Lei n. 18.687, de 03/12/2014.**

5. O **parágrafo único do artigo 17 da Lei n.º 20.491**, de 25 de junho de 2019, subordina tecnicamente as Ouvidorias Setoriais a Controladoria-Geral do Estado, e diz que os titulares ocupantes de cargo de Ouvidoria setorial deverão ser servidores efetivos; O Item **4.1.5 do Anexo I da Lei n.º 20.491**, de 25 de junho de 2019, mudou a denominação da Ouvidoria Geral, para Ouvidoria Setorial.

6. Os trabalhos da Ouvidoria Setorial da SSP vêm sendo realizados com base na Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988 e alterações posteriores; Constituição do Estado de Goiás de 05 de outubro de 1989 e alterações posteriores; Decreto Estadual n.º 7.903, de 11 de junho de 2013, que instituiu e organizou o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás e dá outras providências; Decreto Estadual n.º 7.904, de 11 de junho de 2013, que dispõe sobre o acesso à informação e aplicação da Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA SETORIAL

do Estado de Goiás, institui o serviço de informação e dá outras providências; Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informação previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; Lei Estadual n.º 18.025, de 22 de maio de 2013, regulamentado pelo Decreto n.º 7.904, de 11 de junho de 2013, que dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás, institui o serviço de informação ao cidadão e dá outras providências; Lei n.º Estadual 17.277, de 14 de fevereiro de 2011, que dispõe sobre o acesso à informação existente em banco de dados; Instrução Normativa da Controladoria Geral do Estado de Goiás n.º 32 de 29 de abril de 2016, que estabelece normas e procedimentos complementares a utilização do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás; Portaria n.º 839/2015-GAB/SEAP, que visa aperfeiçoar as atividades da Ouvidoria-Geral da Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária junto a Superintendência Executiva da Administração Penitenciária; e Portaria n.º 1766/2013/SSP, que designa o Ouvidor-Geral da SSP para tratar de problemas relacionados a possíveis situações de assédio moral no trabalho, como conflito interpessoal e gerenciamento de conflito.

7. Encaminhamos o Ofício 782/2014-OG/SSP, de 29 de setembro de 2014, Sipro 1237309, que originou o Processo Administrativo n.º 201400016002716, sobre “minuta de Lei com as Atribuições da ouvidoria e do Ouvidor-Geral da SSP” e o Ofício n.º 640/2015-OG/SSP, de 14 de abril de 2015, Sipro 1310837, com que originou o Processo Administrativo 201500016000836, sobre “orientações jurídicas com modelo de portaria acerca das atribuições da



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

Ouvidoria/Ouvidor - Geral da SSP”. Os dois processos estão arquivados aguardando aprovação do Regimento Interno da Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás para fixar e/ou restabelecer as Competências da Ouvidoria/Ouvidor Geral da SSP. O texto com as atribuições da Ouvidoria/Ouvidor – Geral da SSP, que estamos tentando aprovar são os constantes do Ofício n.º 640/2015-OG/SSP, de 14 de abril de 2015, Sipro 1310837, que originou o Processo Administrativo 201500016000836, sobre “orientações jurídicas com modelo de portaria acerca das atribuições da Ouvidoria/Ouvidor - Geral da SSP”, segue abaixo:

***DA GERÊNCIA DA OUVIDORIA SETORIAL DA SECRETARIA DE
SEGURANÇA PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA***

Art. 15. Compete à Ouvidoria Setorial:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conforme as orientações e as diretrizes expedidas pela Controladoria-Geral do Estado, órgão central de Ouvidoria do Estado;

II – receber e analisar todas as manifestações a ela encaminhadas, além de fornecer-lhes respostas;

III – receber, analisar e encaminhar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n.º 18.025 de 22 de maio de 2013;

IV – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar as ações de governo;

V – monitorar e avaliar periodicamente a carta de serviços, observando as diretrizes e orientações técnicas expedidas pela Secretaria



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

de Administração, órgão central responsável pela gestão da qualidade dos serviços públicos;

VI – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos, caso for necessário;

VIII – atuar com os demais canais de comunicação aos usuários de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de manifestações;

IX – exercer, entre outras, ações de mediação e conciliação para a solução pacífica de conflitos entre servidores, cidadãos, usuários de serviços, órgãos e entidades, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e a melhoria da efetividade das atividades;

X – para a consecução de seus objetivos, as ouvidorias em caráter preliminar, na busca de indícios de autoria e materialidade, poderão realizar diligências, bem como solicitar documentos que demonstrem a realidade dos fatos, além de terem acesso aos sistemas informatizados e bancos de dados;

XI – receber elogios, sugestões, solicitações, reclamações, denúncias, informações, e requerimento da lei de acesso à informação, representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, neles incluídos os que atentem contra a moralidade pública, bem como, qualquer outro ato 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;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA SETORIAL

XII – verificar a pertinência das manifestações, denúncias, reclamações e representações, propondo a instauração de sindicâncias, procedimentos administrativos disciplinares, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

XIII – formular e encaminhar as manifestações, denúncias e queixas, próprias e de terceiros, às Corregedorias da Polícia Militar, da Polícia Civil, do Corpo de Bombeiros Militar, da Administração Penitenciária, da Polícia Técnico - Científica, à Corregedoria Setorial da Secretaria da Segurança Pública, à Corregedoria-Geral do Estado, à Polícia Federal, à Procuradoria-Geral da União e do Estado, ao Ministério Público Federal e do Estado e às outras instituições e/ou órgãos públicos e privados, municipais, estaduais e federais que possam contribuir na apuração das responsabilidades;

XIV – organizar e manter atualizado o arquivo da documentação relativa às manifestações recebidas;

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

XVI – fornecer ao Secretário da Segurança Pública, sempre que solicitadas, as informações sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, preservando a fonte da informação e a proteção dos manifestantes;

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

XVIII – realizar outras atividades correlatas.

§1º A Ouvidoria Setorial da Secretaria da Segurança Pública manterá serviço gratuito de atendimento pessoal, via internet e



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA SETORIAL

telefônico, destinado a receber manifestações, sendo garantidos o sigilo absoluto da fonte da informação e a proteção dos manifestantes.

§2º A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Segurança Pública será dirigida por um Ouvidor Setorial, indicado pelo titular da pasta e nomeado pelo Governador do Estado, para um período de 4 (quatro) anos, sendo permitida a sua recondução.

8. Cumpre ressaltar que o sistema de segurança pública estadual de Goiás engloba a Polícia Civil, a Polícia Militar, o Corpo de Bombeiros Militar, a Diretoria Geral de Administração Penitenciária, a Superintendência de Polícia Técnico-Científica e a Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor, de maneira que compete a Ouvidoria Setorial 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 social de todos estes órgãos.

9. No decorrer desses 17 (treze) anos de funcionamento, a Ouvidoria Setorial 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.

11. Enviamos 3.350 (três trezentos e cinquenta) expedientes a partir das manifestações recebidas (elogios, informações, sugestões, reclamações, denúncias e pedidos de acesso a informações).



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA SETORIAL

Esse relatório visa realizar acima de tudo uma prestação de contas à população goiana e também cumpre a função de registrar um trabalho que gradativamente, tem se fortalecido e ampliado no decorrer da existência da Ouvidoria Setorial da SSP.

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

13. São cidadãos que enviaram e-mail, cartas, documentos, compareceram pessoalmente, telefonaram ou entraram em contato com a Ouvidoria através do Disque-Denúncia – Disque-Ouvidoria 181, para formularem suas manifestações no intuito de contribuir para uma melhor prestação de serviço e uma polícia mais eficiente e cidadã.

14. Em todos os casos apresentados, a Ouvidoria tratou de forma ética e responsável, dando os devidos encaminhamentos, e respostas.

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

16. A Ouvidoria está atendendo presencialmente na no endereço situado a Avenida T-06, esquina com a Rua T-30, Quadra 21, Lote 17, Casa 03, Bairro Setor Bueno, CEP 74.210-300, Goiânia-GO.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

COMUNICAÇÕES RECEBIDAS

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

18. 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 Pedidos de Acesso a Informação - Lei de Acesso a Informação - LAI.**

19. Todas as comunicações ou informações recebidas pela Ouvidoria são analisadas quanto à 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.

20. 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.

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



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA SETORIAL

22. 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, Superintendência de Administração Penitenciária e ao Secretário de Segurança Pública e Administração Penitenciária), 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 administrativo ou inquérito), com vistas a responsabilizar administrativa ou criminalmente os envolvidos.

23. 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/OGE	CARTA
COMUNICAÇÕES	512	511	0	1	0	0	5	1	60	446	0
DENÚNCIAS	843	105	603	135	0	2	498	10	32	301	0
ELOGIOS	79	10	43	26	0	0	9	0	9	61	0
RECLAMAÇÕES	536	87	378	71	0	2	148	7	154	225	0
SOLICITAÇÕES	180	0	127	53	0	0	32	0	9	139	0
SUGESTÕES	23	1	19	3	0	0	5	0	1	17	0
INFORMAÇÕES	97	5	81	11	0	0	52	0	3	42	0
LAI	411	0	317	94	0	0	5	0	1	405	0
SUBTOTAL	2.681	719	1568	394	0	4	754	18	269	1636	0
TOTAL		2.681			2.681						

LAI – Requerimento da Lei de Acesso a Informação



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

TEL. – Telefone

181 – Disque – Ouvidoria 181

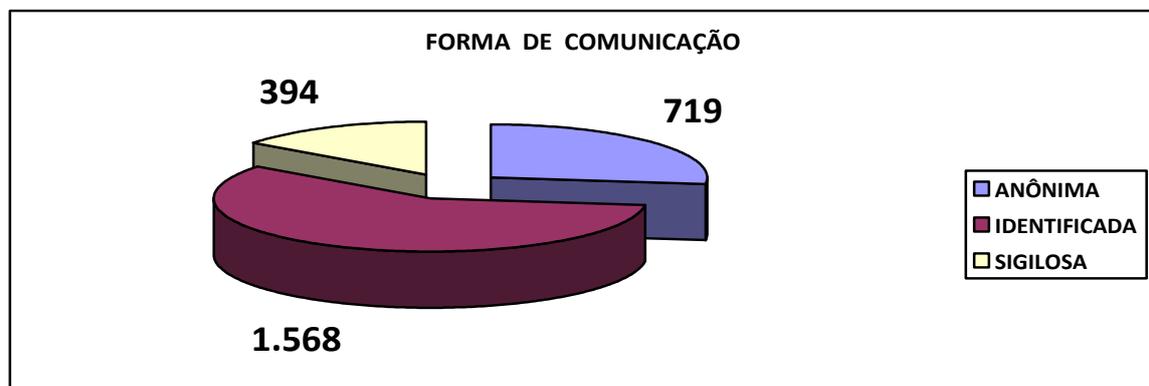
Site / OGE – Ouvidoria-Geral do Estado

Observação 1: O tipo de Manifestação “**Comunicação e Solicitação**” foram criadas pela Ouvidoria Geral do Estado da Controladoria Geral do Estado, a partir de Junho de 2019.

Observação 2: Com a publicação da Lei Estadual n.º 20.417 de 06/02/2019, que alterou a Lei Estadual n.º 17.257 de 25/01/2011, a Gerência de Secretaria Geral da Diretoria Geral da Administração Penitenciária, deixou de ter na sua estrutura a Ouvidoria. As competências e atribuições de tratar a manifestações da Diretoria Geral de Administração Penitenciária - DGAP, passou a ser da Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública.

Observação 3: Nesse relatório, acrescentamos 76 (setenta e seis) manifestações que foram recebidas pela Gerência de Secretaria Geral da Diretoria Geral da Administração Penitenciária, no período de 01/01/2019 até 10/02/2019, posteriormente a essa data, as manifestações DGAP foram direcionadas e tratadas na Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública.

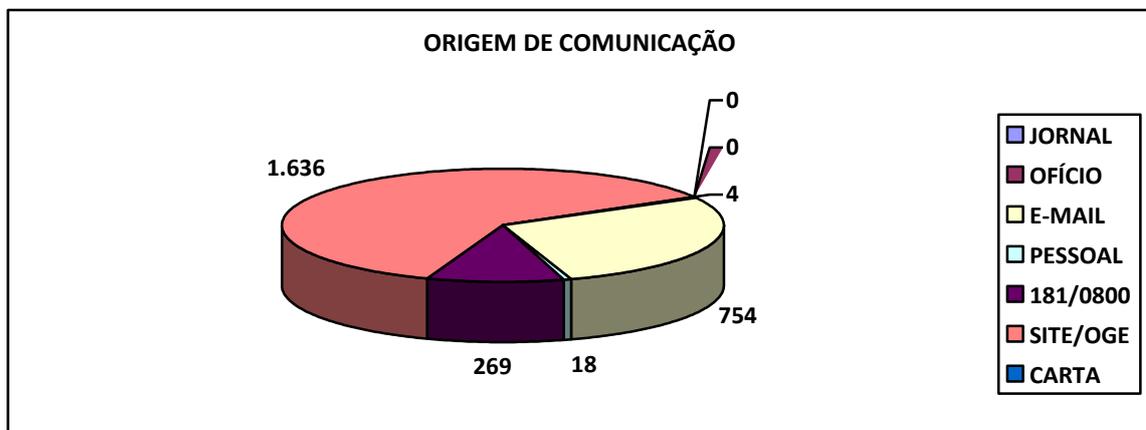
23.1. Das manifestações recebidas, 26,82% foram anônimas; 58,48% foram identificadas; e 14,70% foram sigilosas. O gráfico a seguir demonstra a distribuição das comunicações de acordo com sua **forma**:



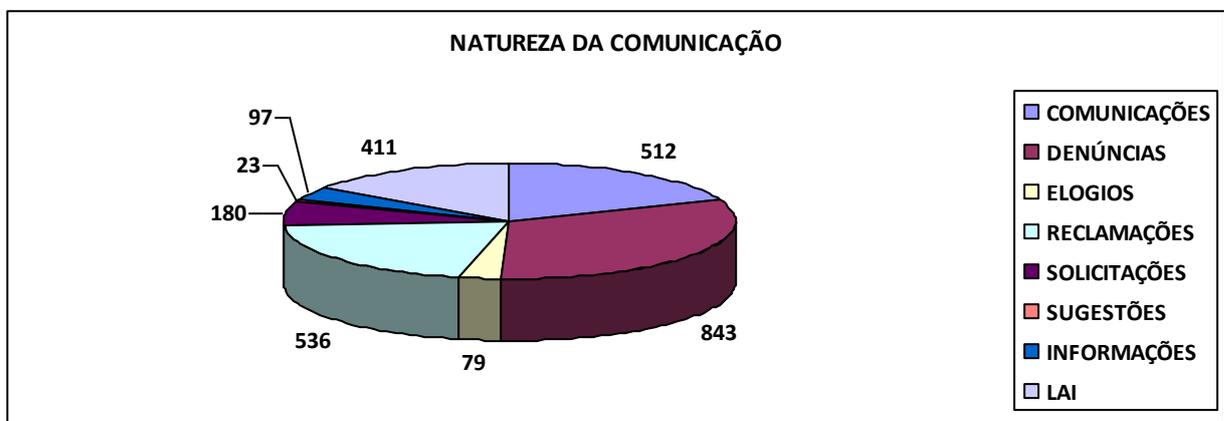


ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

23.2. O gráfico abaixo mostra a distribuição das comunicações de acordo com sua **origem**:



22.3. Constata-se no gráfico a seguir que retrata das manifestações pela **natureza** que, das manifestações recebidas, 19,10% se referem às comunicações; 31,44% se referem a denúncia; 2,95% são elogios; 19,99% a reclamações; 6,71% são solicitações; 0,86% são sugestões; 3,62% são informações; e 15,33% são LAI (Pedidos de Acesso a Informação).





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

23.4. Apresentamos nesse relatório também o **comparativo estatísticos da Ouvidoria Setorial da SSP, no ano de 2018, em relação ao ano de 2019:**

Manifestações Recebidas no ano de 2018 e 2019:

ESPÉCIES	QUANTIDADE - 2018	QUANTIDADE - 2019
Manifestações	0	512
Denúncias	303	843
Elogios	40	79
Reclamações	362	536
Solicitações	0	180
Sugestões	22	23
Informações	121	97
Requerimento L.A.I.	431	411
Total de Manifestações	1.279	2.681

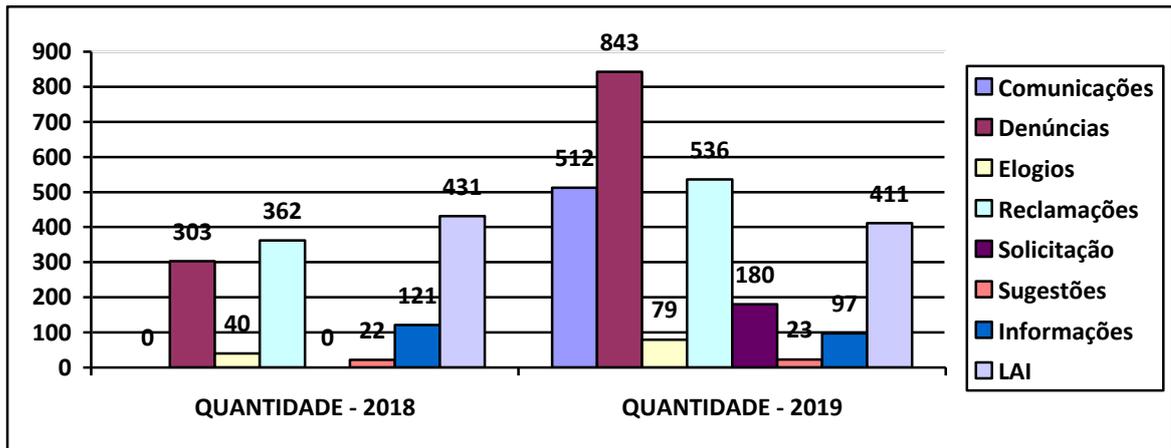
23.5. A Ouvidoria Setorial da SSP teve um aumento de 109,62% das manifestações do ano de 2019, em relação ao ano de 2018. Desse percentual, 33,94% correspondem as manifestações relacionadas à Diretoria Geral da Administração Penitenciária, que voltou a ter suas manifestações enviadas/tratadas pela Ouvidoria Setorial da SSP.

23.6. O gráfico abaixo demonstra o **comparativo do ano de 2018 em relação ao ano de 2019**, em relação à natureza das Comunicações:

Ano de 2018 X Ano de 2019:



**ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL**



23.7. Chamadas Telefônicas Recebidas pela Ouvidoria Setorial da SSP, através do Disque-Denúncia – Disque-Ouvidoria 181, de janeiro a dezembro de 2019:

Chamadas Recebidas:

Janeiro	1.590
Fevereiro	1.297
Março	1.230
Abril	1.323
Mai	1.111
Junho	1.046
Julho	1.112
Agosto	1.080
Setembro	1.023
Outubro	981
Novembro	1.132
Dezembro	809
TOTAL DE LIGAÇÕES	13.734



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

CONCLUSÃO

- 24.** A Ouvidoria tem desenvolvido a qualificação de seus servidores, seus equipamentos de informática e mobiliário atendem as demandas da pasta, permitindo aperfeiçoar as atividades e melhorar os padrões de qualidade e produtividade.
- 25.** O Software do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás, ainda não consegue atender as especificações de relatórios da Ouvidoria Setorial da Secretária de Segurança Pública.
- 26.** A acompanhamos *in loco* as reintegrações de posse que tem possibilidade do uso progressivo da força.
- 27.** Ainda enfrentamos dificuldade nos prazos de resposta / solução conclusivas dos expedientes / manifestações enviadas aos dirigentes dos órgãos e as corregedorias.
- 28.** Nosso maior desafio para 2020 continuará a ser ampliar a divulgação do papel da ouvidoria, viabilizar soluções em prazos razoáveis aos interessados, e buscar uma sede/instalação mais ampla.

Goiânia, 02 de janeiro de 2020.

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO
Ouvidor Setorial da SSP