



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
EXERCÍCIO DE 2020

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 correccionais.
- 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 n.º 9.690, de 06 de julho de 2020, que aprova o regulamento da Secretaria de Estado da Segurança Pública e dá outras providências; 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



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

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 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. O texto com as atribuições previstas para Ouvidoria Setorial da SSP, estão no Artigo 15 do Decreto n.º 9.690, de 06 de julho de 2020, conforme abaixo:



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

**DA GERÊNCIA DA OUVIDORIA-GERAL 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 nº [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 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;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

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;

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



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

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 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



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA SETORIAL

Técnico-Científica e a Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor, essas duas últimas fazem parte da Estrutura Básica da Secretaria de Estado da Segurança Pública – SSP, de maneira que compete a Ouvidoria Setorial da SSP, 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 18 (dezesete) 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 SSP.

11. Enviamos 6.225 (seis mil duzentos e vinte e cinco) expedientes a partir das manifestações recebidas (comunicações, denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, informações e pedidos de acesso a informação).

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 Geral da SSP.

12. Tornaremos o relatório didático para que o leitor possa compreender as informações e estatísticas sobre as comunicações, denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, informações e pedidos de acesso a informação realizados, que fizeram com que milhares de pessoas



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

recorressem a Ouvidoria para tratar 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-Corrupção, Disque-Denúncia e Disque-Ouvidoria 181, para formularem 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 do Disque-Corrupção, Disque-Denúncia e Disque-Ouvidoria 181, funcionando durante 12 horas por dia, sendo que pretendemos restabelecer a Ouvidoria itinerante para visitar 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 alocada em 03 (três) salas de uma casa, onde funcionam também a Gerência de Transporte e Comissão de Leilão da SSP, atendendo presencialmente no endereço situado a Rua 17, Número 188, Casa 04, Setor Aeroviário, CEP 74.435-250, Goiânia-GO.

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



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

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 manifestações ou informações, recebidas pela Ouvidoria, consistentes em **comunicações, denúncias, reclamações, sugestões, solicitações, informações, elogios e Pedidos de Acesso a Informação - Lei de Acesso a Informação - LAI.**

19. Todas as manifestações 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, e solicitada a complementação pela parte interessada, quando a manifestação não tem os elementos mínimos para o encaminhamento para área técnica verificar e tratar, são arquivadas de ofício, 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.

22. No caso das denúncias e reclamações, estas, depois de constatadas a sua pertinência e consistência, são encaminhadas as



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

Corregedorias e/ou aos responsáveis pelas pastas (Comando da Polícia Militar, Comando do Corpo de Bombeiros Militar, Diretoria-Geral da Polícia Civil, Diretoria Geral de Administração Penitenciária, Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor e Superintendência de Polícia Técnico-Científica, Superintendência de Administração Penitenciária e/ou ao Gabinete da Secretaria de Segurança Pública), a quem compete realizar e/ou encaminhar as manifestações para investigações preliminares e averiguação 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 se for o caso de comprovação.

23. As comunicações recebidas, com suas respectivas **naturezas**, **formas** e **origens** são as constantes da tabela a seguir:

| NATUREZA | | FORMA | | | ORIGEM | | | | | | |
|--------------|-------|---------|--------------|----------|--------|--------|--------|---------|-----|----------|-------|
| | | ANÔNIMA | IDENTIFICADA | SIGILOSA | JORNAL | OFÍCIO | E-MAIL | PESSOAL | 181 | SITE/OGÉ | CARTA |
| COMUNICAÇÕES | 6197 | 6194 | 0 | 3 | 0 | 0 | 62 | 1 | 311 | 5823 | 0 |
| DENÚNCIAS | 880 | 0 | 621 | 259 | 0 | 1 | 500 | 0 | 19 | 360 | 0 |
| ELOGIOS | 63 | 0 | 44 | 19 | 0 | 0 | 4 | 0 | 9 | 50 | 0 |
| RECLAMAÇÕES | 561 | 1 | 421 | 139 | 0 | 0 | 123 | 16 | 65 | 357 | 0 |
| SOLICITAÇÕES | 1366 | 5 | 587 | 774 | 0 | 0 | 72 | 4 | 8 | 1282 | 0 |
| SUGESTÕES | 19 | 0 | 12 | 7 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 17 | 0 |
| INFORMAÇÕES | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| LAI | 351 | 0 | 237 | 114 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 349 | 0 |
| SUBTOTAL | 9.439 | 6200 | 1924 | 1315 | 0 | 1 | 762 | 23 | 413 | 8240 | 0 |
| TOTAL | | | 9.439 | | | | | 9.439 | | | |

LAI – Requerimento da Lei de Acesso a Informação

TEL. – Telefone



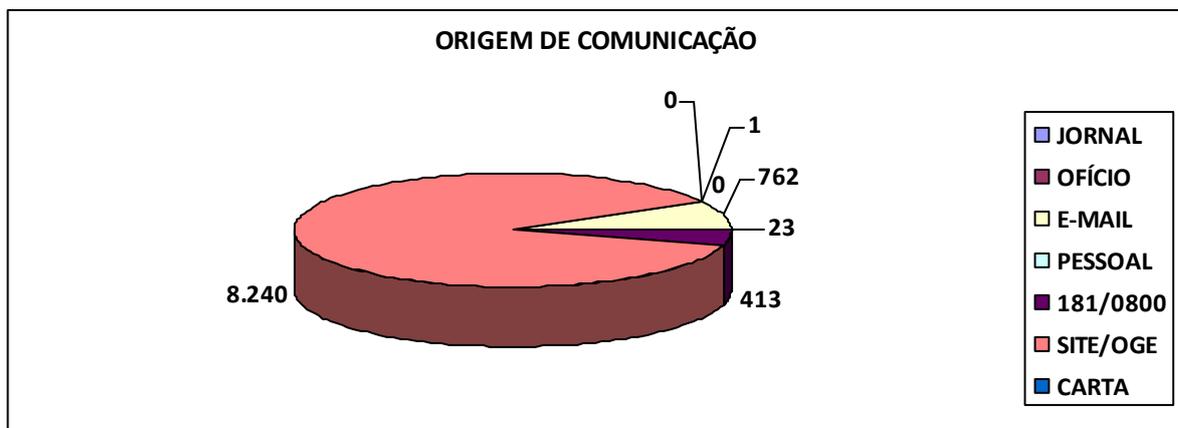
ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

181 – Disque-Corrupção, Disque-Denúncia e Disque-Ouvidoria 181
Site / OGE – Ouvidoria-Geral do Estado

23.1. Das manifestações recebidas, 65,68% foram anônimas; 20,38% foram identificadas; e 13,93% foram sigilosas. O gráfico a seguir demonstra a distribuição das comunicações de acordo com sua **forma**:



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

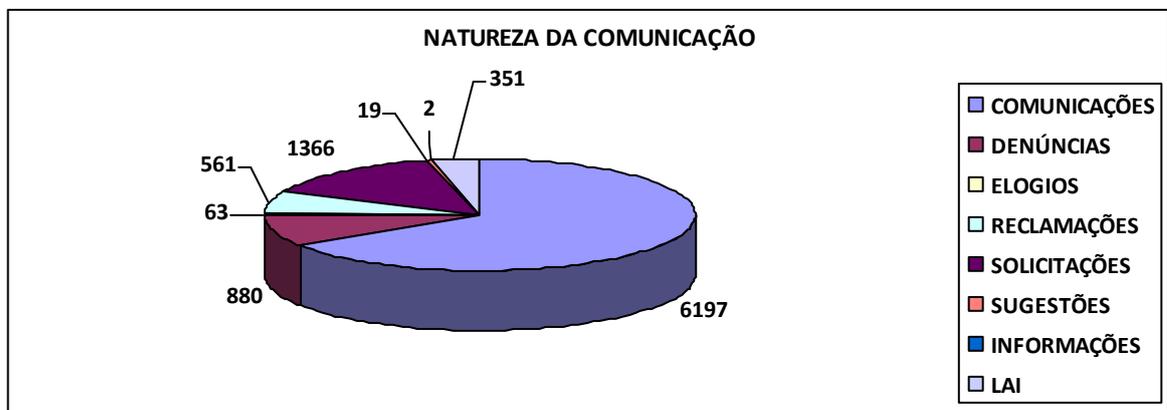


22.3. Constata-se no gráfico a seguir que retrata das manifestações pela **natureza**, das manifestações recebidas, 65,65% se referem às



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

comunicação; 9,32% se referem a denúncia; 0,67% são elogios; 5,94% a reclamações; 14,47% são solicitações; 0,20% são sugestões; 0,2% são informações; e 3,72% são LAI (Pedidos de Acesso a Informação).



23.4. Apresentamos nesse relatório também o **comparativo estatístico da Ouvidoria-Geral da SSP, no ano de 2019, em relação ao ano de 2020:**

Manifestações Recebidas no ano de 2019 e 2020:

| ESPÉCIES | QUANTIDADE - 2019 | QUANTIDADE - 2020 |
|-----------------|--------------------------|--------------------------|
| Comunicações | 512 | 6.197 |
| Denúncias | 843 | 880 |
| Elogios | 79 | 63 |
| Reclamações | 536 | 561 |
| Solicitações | 180 | 1.366 |
| Sugestões | 23 | 19 |
| Informações | 97 | 2 |



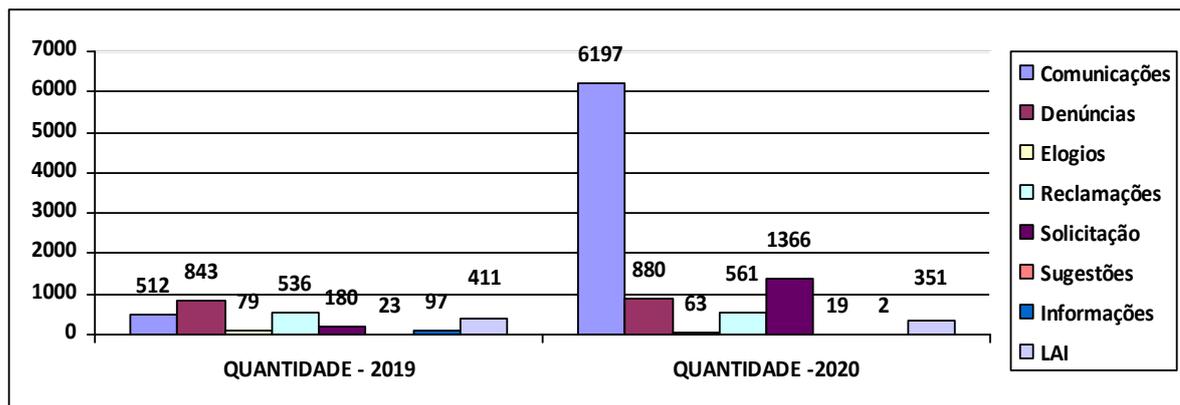
ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA SETORIAL

| | | |
|-------------------------------|--------------|--------------|
| Requerimento L.A.I. | 411 | 351 |
| Total de Manifestações | 2.681 | 9.439 |

23.5. A Ouvidoria Setorial da SSP teve um aumento de 252,07% das manifestações do ano de 2020, em relação ao ano de 2019. Desse percentual, 49% correspondem às manifestações relacionadas ao Coronavírus/COVID-19. As manifestações referentes a pandemia começaram a ser enviadas a Ouvidoria Setorial da SSP, em março de 2020.

23.6. O gráfico abaixo demonstra o comparativo do ano de 2019 em relação ao ano de 2020, em relação à natureza das Comunicações:

Ano de 2019 X Ano de 2020:



23.7. Chamadas Telefônicas Recebidas pela Ouvidoria Setorial da SSP, através do Disque-Denúncia – Disque-Ouvidoria 181, de janeiro a dezembro de 2020:



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

Chamadas Recebidas:

| | |
|--------------------------|---------------|
| Janeiro | 1.288 |
| Fevereiro | 1.347 |
| Março | 1.897 |
| Abril | 1.099 |
| Maiο | 1.134 |
| Junho | 1.198 |
| Julho | 1.386 |
| Agosto | 1.152 |
| Setembro | 879 |
| Outubro | 1.181 |
| Novembro | 1.275 |
| Dezembro | 1.254 |
| TOTAL DE LIGAÇÕES | 15.090 |

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 todas especificações de relatórios da Ouvidoria Setorial da SSP.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

26. A Ouvidoria Setorial da SSP acompanha *in loco* as reintegrações de posse que tem possibilidade do uso progressivo da força, sendo que todos casos que acompanhamos em 2020, não tivemos uso da força por parte dos órgãos e pastas do sistema de segurança pública estadual.

27. Ainda enfrentamos pequenas dificuldades nos prazos de respostas / soluções conclusivas dos expedientes / manifestações enviadas aos órgãos do sistema de segurança pública estadual.

28. Nosso maior desafio para 2021 continuará a ser ampliar a divulgação do papel da ouvidoria setorial da Secretaria de Segurança Pública, viabilizar soluções mais rápidas com diminuição dos prazos de respostas, melhorar a qualidade e resolutividade das resposta, e conseguir uma sede/instalação mais ampla.

Goiânia, 05 de janeiro de 2021.

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO
Ouvidor Setorial da SSP