



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA-GERAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

EXERCÍCIO DE 2018

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 n.º 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 (dezesete) ouvidorias de polícia existente no País a adotar essa denominação.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA-GERAL

4. O Decreto nº 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 nº 8.060 de 18 de dezembro de 2013, publicado no Diário Oficial nº 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 nº 17.257, de 25 de janeiro de 2011, adequando-a as prescrições da Lei n. 18.687, de 03/12/2014.

5. Encaminhamos o Ofício 782/2014-OG/SSP, de 29 de setembro de 2014, Sipro 1237309, que originou o Processo Administrativo nº 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 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.

6. Os trabalhos da Ouvidoria/Ouvidor-Geral 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



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA-GERAL

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 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 da Ouvidoria/Ouvidor – Geral da SSP, que estavam tentando aprovar são os constantes do Ofício n.º 640/2015-



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA-GERAL

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-GERAL DA SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA

1º - Compete à Ouvidoria-Geral:

I - receber elogios, informações, sugestões, reclamações, denúncias, 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 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 e Administração Penitenciária Estadual;

II - verificar a pertinência das manifestações, denúncias, reclamações e representações, propondo a instauração de sindicâncias, procedimento administrativo disciplinar, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

III - formular e encaminhar as manifestações, denúncias e queixas, próprias e de terceiros, à Corregedoria da Polícia Militar, à Corregedoria da Polícia Civil, à Corregedoria do Corpo de Bombeiros Militar, à Corregedoria da Administração Penitenciária, à Corregedoria da Polícia Técnico Científica, Corregedoria-Geral da Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária, à Corregedoria Geral do Estado, à Polícia Federal, à Procuradoria-Geral do Estado, ao Ministério Público do Estado e as outras instituições e/ou órgãos públicos e privados Estaduais, Federais e Municipais que possam contribuir na apuração das responsabilidades;

IV - organizar e manter atualizado o arquivo da documentação relativa às manifestações recebidas;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA-GERAL

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

VI - fornecer ao Secretário da Segurança Pública e Administração Penitenciária, sempre que solicitadas, as informações sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral, preservando a fonte de informação e a proteção dos manifestantes;

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

VIII - executar outras atividades correlatas.

§ 1º A Gerência Especial de Ouvidoria-Geral da Secretaria da Segurança Pública e Administração Penitenciária manterá serviço de atendimento pessoal, pela internet e telefônico gratuito, destinado a receber manifestações, garantidos o sigilo absoluto da fonte de informação e a proteção dos manifestantes.

§ 2º A Gerência Especial da Ouvidoria-Geral da Secretaria da Segurança Pública e Administração Penitenciária será dirigida por um Ouvidor, indicado pelo Titular da Pasta e nomeado pelo Governador do Estado, para um período de 4 (quatro) anos, permitida a recondução.

DO GERENTE ESPECIAL DA OUVIDORIA-GERAL DA SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA

2º - São atribuições do Gerente Especial da Ouvidoria-Geral:

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 e Administração Penitenciária Estadual;

III - manter arquivo atualizado de toda a documentação relativa a elogios, informações, sugestões, reclamações, denúncias e requerimentos da lei de acesso à informação, 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;



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 manifestações 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 - estabelecer canal permanente de comunicação com o cidadão, servidores, órgãos e instituições a fim de aperfeiçoar o serviço público;

IX - coibir as causas que visem a eliminar ou a diminuir garantias de direitos de cidadãos e de servidores das instituições vinculados ao Sistema de Segurança Pública e Administração Penitenciária Estadual;

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

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

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

XIII - identificar problemas no atendimento do usuário;

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

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

XVI - atuar na prevenção e solução de conflitos;

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

XVIII - 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
OUIDORIA-GERAL

XIX - 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;

XX - propor ao Secretário da Segurança Pública e Administração Penitenciária:

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

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

XXI - 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;

XXII - despachar diretamente com o Secretário;

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

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

XXV - desempenhar outras atividades correlatas.

§ 1º O Gerente Especial da Ouvidoria-Geral da Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária, bem como servidores lotados na Ouvidoria, no exercício de suas atribuições, tem livre acesso a todos os setores do Sistema de Segurança Pública e Administração Penitenciária, para que possam conhecer e propor as soluções requeridas em cada situação;

§ 2º O Cargo de Gerente Especial da Ouvidoria-Geral da Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária será exercido em jornada integral de trabalho, vedada qualquer outra atividade remunerada, salvo as exceções constitucionais (artigo 37, inciso XVI), quando aplicadas.

§ 3º O Gerente Especial da Ouvidoria-Geral da Secretaria da Segurança Pública e Administração Penitenciária não poderá



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA-GERAL

integrar órgãos diretivos, deliberativos ou consultivos de entidades públicas ou privadas, nem ser Policial, Bombeiro ou Agente Penitenciário, ou ter, qualquer vínculo passado ou presente com as Polícias Civil, Militar, Técnico Científica, Corpo de Bombeiros Militar, ou com o Sistema Penitenciário.

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 Superintendência de Polícia Técnico-Científica e a Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor, 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 social de todos estes órgãos.

9. A partir de 03 de janeiro de 2018 a Superintendência Executiva da Administração Penitenciária foi transformada na Diretoria Geral de Administração Penitenciária – DGAP, através da Lei Estadual nº 19.962, que introduziu alterações na estrutura básica e complementar da Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária, alterando a denominação para Secretaria de Segurança Pública. A referida LEI (19.962) criou a Diretoria-Geral da Administração Penitenciária, e dentro de sua estrutura também foi criada a Gerência da Secretaria Geral e Ouvidoria na Diretoria-Geral de Administração Penitenciária. Dessa forma, desde 3 de janeiro de 2018, por força da Lei nº 19.962/2018, não temos mais competência jurídica / legal como ouvidoria penitenciária para encaminhar, fiscalizar e acompanhar manifestações e procedimentos em relação à unidades



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA-GERAL

jurisdicionadas da Diretoria-Geral da Administração Penitenciária do Estado de Goiás.

10. No decorrer desses 14 (treze) 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.

11. Enviamos 1.820 (um mil oitocentos e vinte) expedientes a partir dos elogios, informações, sugestões, reclamações, denúncias e pedidos de acesso a informação que recebemos.

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 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, comparecem pessoalmente, telefonaram ou entraram em contato com a Ouvidoria através do Disque-Denúncia – Disque-Ouvidoria 181, para



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA-GERAL

formularem suas manifestações no intuito de contribuir para uma polícia mais eficiente e cidadã.

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

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, conseguiu uma sede mais ampla, com estrutura adequada ao atendimento do cidadão e servidor, passando a atender 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.

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



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA-GERAL

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.

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



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA-GERAL

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	
DENÚNCIAS	303	94	175	34	0	0	126	0	10	167	0
ELOGIOS	40	1	32	7	0	0	5	0	7	28	0
RECLAMAÇÕES	364	82	246	36	0	1	107	1	102	153	0
SUGESTÕES	22	5	12	5	0	0	6	0	0	16	0
INFORMAÇÕES	118	1	102	15	0	0	55	0	3	60	0
LAI	432	0	310	122	0	0	1	0	0	431	0
SUBTOTAL	1279	183	877	219	0	1	300	1	122	855	0
TOTAL			1.279								

LAI – Requerimento da Lei de Acesso a Informação

TEL. – Telefone

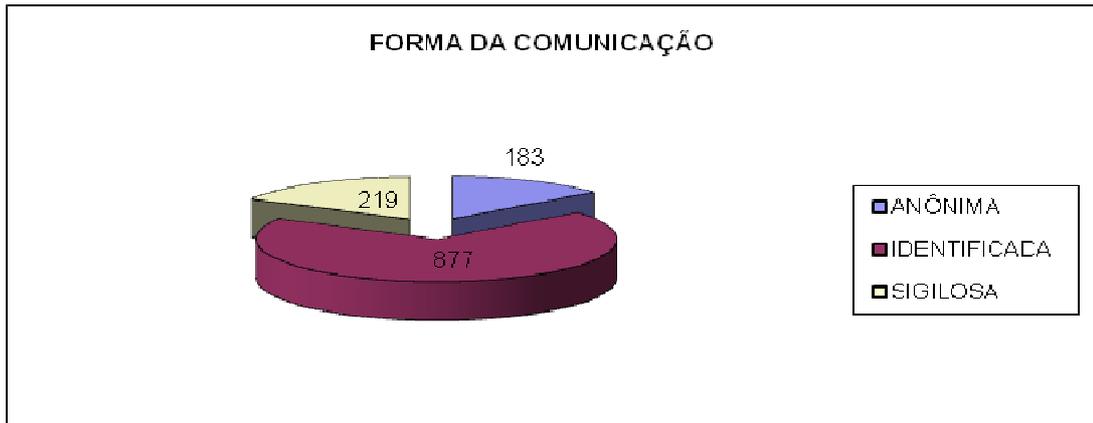
181 – Disque – Ouvidoria 181

Site / OGE – Ouvidoria-Geral do Estado

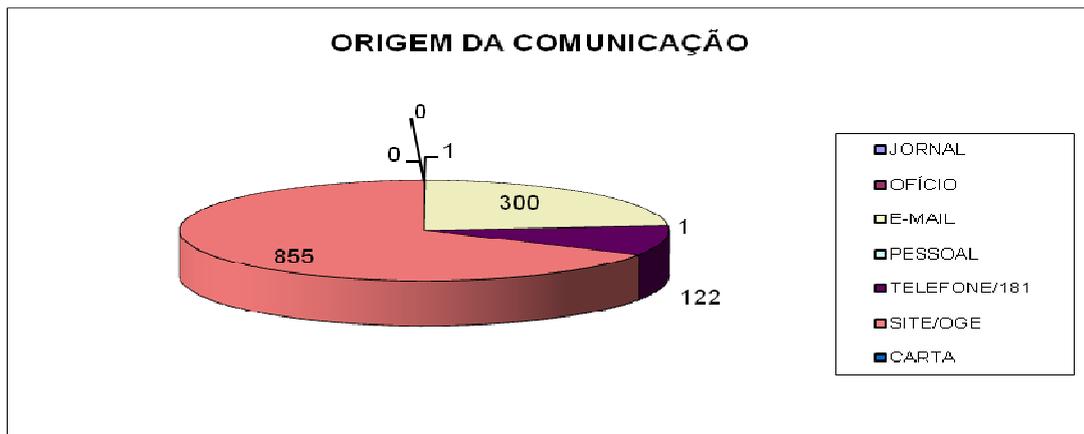
23.1. Das comunicações recebidas, 14,31% foram anônimas; 68,57% foram identificadas; e 17,12% foram sigilosas. O gráfico a seguir demonstra a distribuição das comunicações de acordo com sua **forma**:



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA-GERAL



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

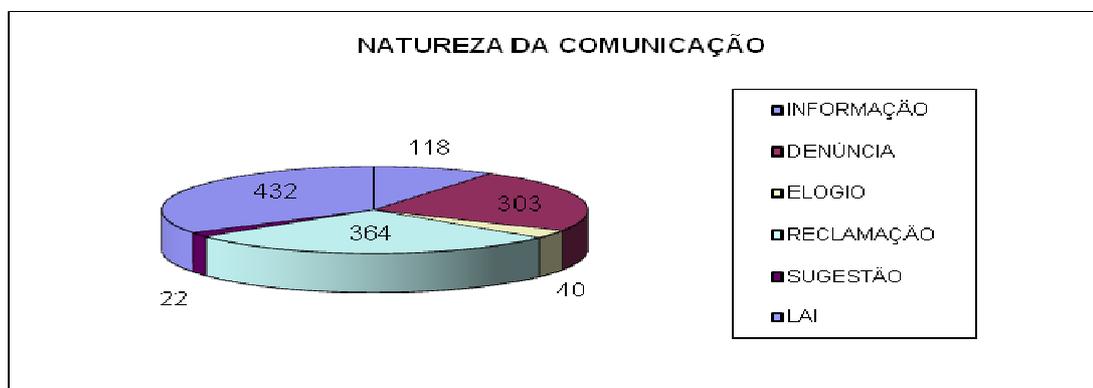


22.3. Constata-se no gráfico a seguir que retrata das comunicações pela **natureza** que, das comunicações recebidas, 23,69% se referem às



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA-GERAL

denúncias; 28,46% a reclamações; 9,23% são de informações; 33,78% são LAI (Lei de Acesso a Informação); 3,13% são elogios e 1,72% são sugestões.



23.4. Apresentamos nesse relatório também o **comparativo estatísticos da Ouvidoria-Geral da SSP, no ano de 2017, em relação ao ano de 2017:**

Manifestações Recebidas no ano de 2017 e 2018:

ESPÉCIES	QUANTIDADE - 2017	QUANTIDADE - 2018
Denúncias	757	303
Elogios	69	40
Reclamações	433	362
Sugestões	31	22
Informações	193	121
Requerimento L.A.I.	444	431
Total de Manifestações	1.927	1.279

23.5. Tivemos uma diminuição de 33,63% das manifestações no ano de 2018 em relação ao ano de 2017. Isso se deve porque a partir de

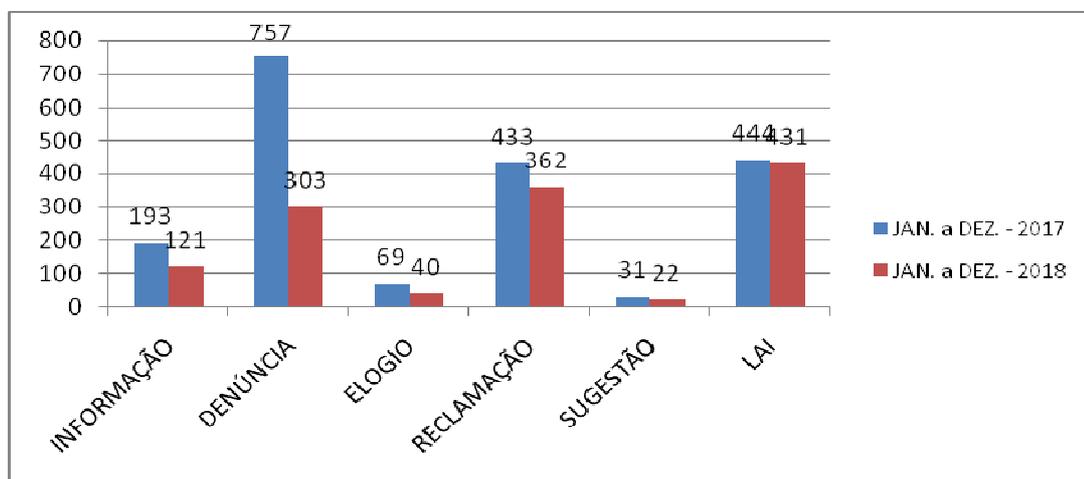


ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA-GERAL

03 de janeiro de 2018 foi criada a Diretoria Geral de Administração Penitenciária – DGAP, através da Lei Estadual nº 19.962, que introduziu alterações na estrutura básica e complementar da Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária, alterando sua denominação para Secretaria de Segurança Pública. A referida LEI (19.962) criou a Diretoria-Geral da Administração Penitenciária, e dentro de sua estrutura também foi criada a Gerência da Secretaria Geral e Ouvidoria na Diretoria-Geral de Administração Penitenciária. Dessa forma, as manifestações oriundas do Sistema Penitenciário, posterior a data (03/01/2018) da criação da Lei Estadual nº 19.962, estão sendo tratadas pela Gerência de Secretaria Geral e Ouvidoria da DGAP.

23.6. O gráfico abaixo demonstra o **comparativo do ano de 2017 em relação ao ano de 2018**, em relação à **natureza das Comunicações**:

Ano de 2017 X Ano de 2018:





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA-GERAL

**23.7. Chamadas Telefônicas Recebidas pela Ouvidoria-Geral da SSP,
no ano de 2018 (janeiro a dezembro):**

Chamadas Recebidas:

ESPÉCIES	QUANTIDADE
DESLIGA QUANDO ATENDE	6.032
CRIANÇAS	4.827
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES	2.052
ENCAMINHAMENTOS AS INSTITUIÇÕES: (190 PM / 197 PC / 193 CBM/ 191 PRF/ 198 PRE / 180 Central de Atendimento a Mulher no Brasil/ 192 Serviço Público de Remoção de Doentes (Ambulância)	2.089
ENGANO	1.109
DESVIO DE CHAMADA	638
NOVAS COMUNICAÇÕES: Reclamações, Denúncias, Elogios, Sugestões, etc.	735
ANDAMENTO DAS COMUNICAÇÕES: Reclamações, Denúncias, Elogios, Sugestões, etc.	147
TROTE	512
TRANSFERÊNCIA DE CHAMADA	388
ANATEL, OI e OUTRAS OPERADORAS	9
TOTAL DE LIGAÇÕES	18.538



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA-GERAL

CONCLUSÃO

- 24.** A Ouvidoria tem desenvolvido a qualificação de seus servidores, sua sede física, 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 Geral da SSP, a plataforma desenvolvida ainda não permite realizar levantamentos estatísticos sobre os trabalhos desenvolvidos e resultados obtidos de forma necessária as Ouvidorias de Segurança Pública.
- 26.** Voltamos a acompanhar reintegrações de posse com 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 2019 será ampliar a divulgação do papel da ouvidoria, e viabilizar soluções em prazos razoáveis aos interessados.

Goiânia, 02 de janeiro de 2019.

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO
Gerente da Ouvidoria-Geral da SSP