



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA**  
**OUVIDORIA-GERAL**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**  
**EXERCÍCIO DE 2011**

**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 n.º 6.161, de 03 de junho de 2005, e Portaria n.º 017/SSPJ, de 23 de janeiro de 2006.

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, passou a denominar-se Ouvidoria-Geral da Segurança Pública. Foi uma mudança na estrutura administrativa e no nome, mas suas competências



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA**  
**OUIDORIA-GERAL**

continuam sendo as mesmas, ou seja, a prevista no artigo. 23 e 49 do Decreto n.º 6.161, de 03 de junho de 2005, com pequenas alterações introduzidas pelo Decreto n.º 6.273, de 07 de outubro de 2005. Dessa forma a Ouvidoria teve duas gerências extintas, passando 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.

Apenas para destacar o previsto nos artigos 23 e 49 do Decreto n.º 6.161/2005, compete a Ouvidoria e ao Ouvidor – Geral de Polícia (Ouvidoria e ao Ouvidor – Geral da Segurança Pública):

**DA OUIDORIA-GERAL DE POLÍCIA “DA OUIDORIA – GERAL DA SEGURANÇA PÚBLICA”**

*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 DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA**  
**OUIDORIA-GERAL**

*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;*

*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.***

**DO OUVIDOR-GERAL DE POLÍCIA – “DO OUVIDOR – GERAL DA  
SEGURANÇA PÚBLICA”**

*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;*



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA**  
**OUIDORIA-GERAL**

*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;*

*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;*



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA**  
**OUIDORIA-GERAL**

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

*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.*

*§ 1º 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.*



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA**  
**OUIDORIA-GERAL**

*§ 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.*

Cumprе 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 Técnica Científica e Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor, de maneira que compete a Ouvidoria-Geral da Segurança Pública receber manifestações e exercer o controle de todos estes órgãos.

No decorrer desses sete anos de funcionamento, a Ouvidoria Geral da Segurança Pública vem procurando se consolidar como referência de acolhimento das demandas do cidadão que não é bem atendido ou que é vítima da má atuação policial ou que sabe de crimes ou abusos praticados por servidores civis ou militares das unidades que integram o Sistema de Segurança Pública Estadual.

Prova disso é o número de expedientes elaborados pela Ouvidoria a partir de denúncias e reclamações que tem recebido ao longo desses sete anos de seu funcionamento sobre a atividade ou atuação policial.

Por essa razão, mais do que cumprir a disposto no artigo 23 do Decreto nº 6.161/2005, e prestar contas à população goiana, este Relatório



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA**  
**OUIDORIA-GERAL**

Anual 2011 da Ouvidoria também cumpre a função de registrar um trabalho que, gradativamente, tem se fortalecido e ampliado no decorrer desse período.

Neste relatório, o leitor terá informações e estatísticas sobre reclamações, denúncias e elogios que fizeram com que inúmeras pessoas recorressem a Ouvidoria para tratar de suas demandas ou obter informações sobre o resultado das mesmas que, na sua maioria, diz respeito a violações dos direitos humanos.

São cidadãos que enviaram e-mail, cartas, documentos ou 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 polícia mais eficiente, respeitadora e cumpridora das normas legais.

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

Um dos fatores de dificuldade do bom desempenho do trabalho da Ouvidoria é a alta rotatividade no cargo de gerente da Ouvidoria-Geral da



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA**  
**OUVIDORIA-GERAL**

Secretaria de Segurança Pública. Nos cinco primeiros anos da ouvidoria foram cinco ouvidores diferentes e no ano de 2011 foram três gerentes diferentes, o que prejudicou o fluxo de informações e de atendimento.

Na ouvidoria durante todo o seu funcionamento apenas um ouvidor permaneceu no cargo por mais de dois anos, em que pese às alterações introduzidas pelo decreto n.º 6.273, de 07 de outubro de 2005, no artigo 23 § 2º, do Decreto n.º 6.161/2005, que passou a estabelecer: “A Ouvidoria- Geral de Polícia será dirigida por um Ouvidor de Polícia, indicado pelo Titular da Pasta, para um período de 4 (quatro) anos, permitida a recondução”.

Devido à alta rotatividade de servidores e de ouvidores na Ouvidoria no ano de 2011, a Ouvidoria recebeu menos manifestações (consultas/informações, denúncias, elogios, reclamações, sugestões/reivindicações) que nos anos anteriores.

**COMUNICAÇÕES RECEBIDAS**

As pessoas ao entrarem 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





**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA**  
**OUVIDORIA-GERAL**

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/reivindicações, consultas/informações e elogios**.

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 consistentes, 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.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA**  
**OUIDORIA-GERAL**

No caso das denúncias e reclamações, estas, depois de constatadas a sua pertinência e consistência, são encaminhadas aos dirigentes, gestores, ou as corregedorias, a quem compete realizar as investigações preliminares para averiguar a verossimilhança das informações prestadas e, havendo indícios de alguma transgressão ou ilícito penal, instaurar os procedimentos pertinentes (sindicância, procedimento administrativo disciplinar 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	IDENTIFI-CADA	SIGLOSA	JORNAL	OFÍCIO	E-MAIL	PESSOAL	181	SITE	CARTA	OGE	
CONSULTAS / INFORMAÇÕES	29	4	22	3	-	-	36	1	13	-	-	1
DENÚCIAS	192	87	79	26	4	4	110	4	39	1	5	11
ELOGIOS	15	-	13	2	-	-	11	1	2	-	-	-
RECLAMAÇÕES	78	32	37	9	-	-	47	2	10	-	2	7
SUGESTÕES / REIVINDICAÇÕES	10	3	6	1	-	-	5	-	3	-	-	5
<b>TOTAL</b>	<b>324</b>	<b>324</b>		<b>324</b>								

**Legenda:**

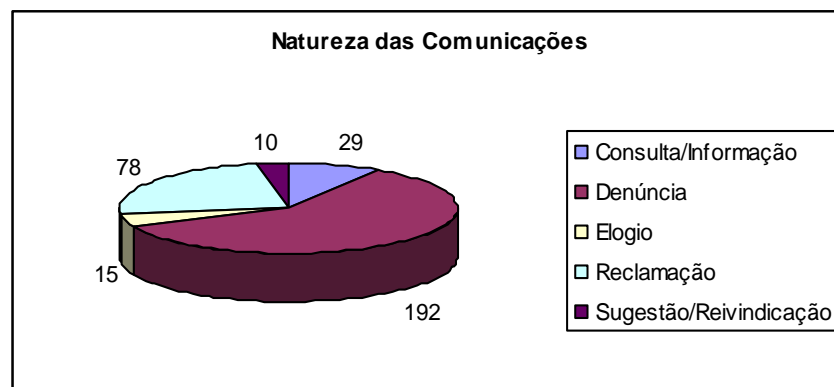
**181 - Disque - Ouvidoria 181**

**OGE - Ouvidoria Geral do Estado**



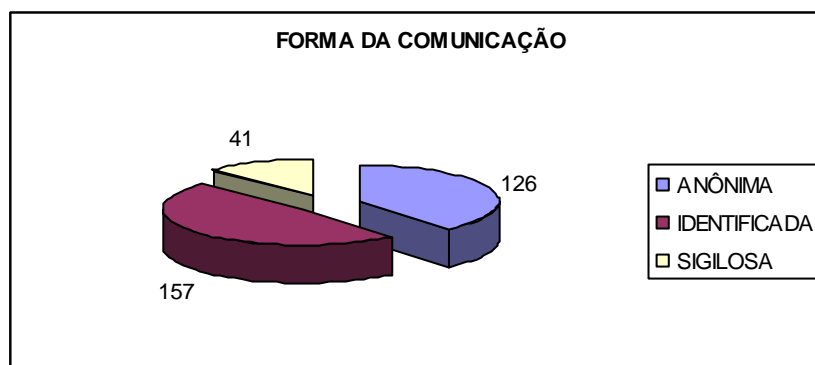
**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA**  
**OUVIDORIA-GERAL**

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



Constata-se no gráfico acima que, das comunicações recebidas, 9,0% se referem às consultas/informações; 59,3% a denúncias; 4,6% a elogios; 24,1% a reclamações; e 3,1% a sugestões/reivindicações.

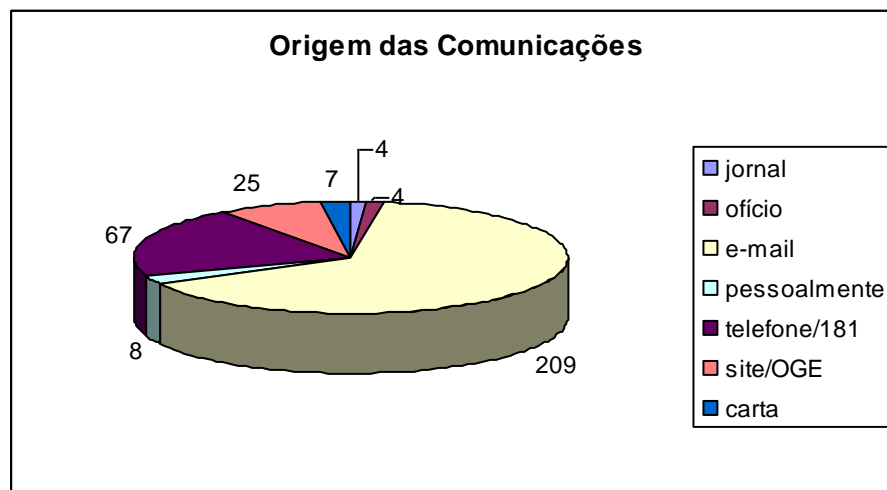
O gráfico abaixo demonstra a distribuição das comunicações de acordo com sua **forma**:





**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA**  
**OUVIDORIA-GERAL**

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



Sendo que 1,2% são oriundas de jornais; 1,2% de ofícios; 64,5% de e-mail; 2,5% pessoalmente; 20,7% telefone/disque-denúncia 181; 7,7% de site/OGE e 2,2% de cartas.

**LIGAÇÕES RECEBIDAS ATRAVÉS DO DISQUE-OUVIDORIA 181**

<b>Tipo de ligação</b>	<b>Total das ligações</b>
Criança	3.531
Denúncia/Reclamação	49
Desliga quando atende	4.403
Desvio de chamadas	2.564
Engano	365
Informações/Encaminhamentos	1.918
<b>Total</b>	<b>12.830</b>



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA**  
**OUVIDORIA-GERAL**

**CONCLUSÃO**

A Ouvidoria continua enfrentando deficiências em recursos humanos qualificados, equipamentos de informática mais modernos ou atualizados e sistemas informatizados (software) que permita a racionalização e otimização de suas atividades com vistas a melhores padrões de qualidade e produtividade.

O atual Ouvidor Geral da SSP, assumiu a ouvidoria em dezembro de 2011, com uma demanda de mais de 142 (cento e quarenta e duas manifestações) pendentes de respostas e encaminhamentos, além de contar com um quadro insuficiente de servidores para desempenhar as funções de Ouvidoria.

A falta de informatização tem dificultado a Ouvidoria de exercer o controle de seus expedientes e realizar levantamentos estatísticos sobre os trabalhos desenvolvidos e resultados obtidos.

As iniciativas com vistas ao fortalecimento da Ouvidoria para que possa desempenhar as suas atividades de forma mais proativas têm sido prejudicadas devido à instabilidade ou rotatividade que tem ocorrido em



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA**  
**OUIDORIA-GERAL**

relação à ocupação do cargo de ouvidor, atualmente denominado gerente. A Ouvidoria é um órgão ainda pouco conhecido pela população goiana e, inclusive, pelos próprios servidores civis e militares da SSP-GO, razão pela qual se acredita que o número de denúncias e reclamações recebidas não seja tão significativo em comparação com as violações dos direitos humanos que, certamente, ocorrem no Estado por parte dos agentes da segurança pública. Somente com uma ampla divulgação nos meios de comunicação social do papel da Ouvidoria pode-se vislumbrar uma maior conscientização das pessoas para que denuncie as violações dos direitos humanos, tornando, assim, possível o controle mais efetivo das polícias pela própria sociedade.

A existência de expedientes (ofícios) da Ouvidoria pendentes de solução ou respostas por parte de alguns órgãos correcionais evidencia, ao que tudo indica a falta de estrutura dos mesmos para atender, dentro de prazos razoáveis, as demandas que lhe são encaminhadas, uma vez que muitas delas dependem de acompanhamentos para comprovar a veracidade dos fatos relatados.

Goiânia, 06 de janeiro de 2012.

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO  
**Gerente da Ouvidoria-Geral da SSPJ**