



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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
EXERCÍCIO DE 2012

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 E JUSTIÇA
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 E JUSTIÇA
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;

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



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

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;

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:



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

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 E JUSTIÇA
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 e a Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor (PROCON), de maneira que compete a Ouvidoria-Geral da Secretaria de Segurança Pública e Justiça, 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 a Agência Goiana do Sistema de Execução Penal – AGSEP, não faz mais parte das competências e atribuições da Ouvidoria-Geral da Secretaria de Segurança Pública e Justiça, uma vez que, à referida Agência possui Ouvidoria independente.

No decorrer desses oito anos de funcionamento, a Ouvidoria-Geral da SSPJ 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 e Justiça 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



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
OUIDORIA-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 2012 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 E JUSTIÇA
OUIDORIA-GERAL

Ressalta-se ainda, como desafio, a retomada do controle da letalidade policial, modo a permitir fazer os cruzamentos e a elaborar os gráficos e tabelas a respeito e apontar os índices da letalidade no Estado; Consolidação da Ouvidoria 24 horas, através do Disque – Ouvidoria 181; 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; e a realização de Concurso para que a sociedade proponha Projetos e Ações para melhoria da Segurança Pública do Estado de Goiás.

Solicitamos a confecção de material gráfico para a realização de adesivos (Disque-Denúncia – Disque-Ouvidoria 181) para serem fixados nas delegacias, quartéis, postos policiais e viaturas, nosso objetivo é estabelecer um mecanismo eficaz de comunicação com a sociedade, para que o cidadão possa ofertar sua sugestão, reclamação denúncias e / ou elogio sobre a atuação policial e dos servidores da SSPJ.

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.



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

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 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 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 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.



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 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 e Justiça), 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.

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	TEL.	181	SITE	CARTA	
CONSULTAS	28	3	22	3	-	-	19	-	-	1	8	-
DENÚNCIAS	178	79	73	26	4	4	54	5	-	88	22	1
ELOGIOS	15	-	13	2	-	-	6	-	-	9	-	-
RECLAMAÇÕES	75	29	37	9	-	-	24	-	-	44	7	-
SUGESTÕES	5	-	4	1	-	-	3	-	-	-	2	-
TOTAL	301	301			301							

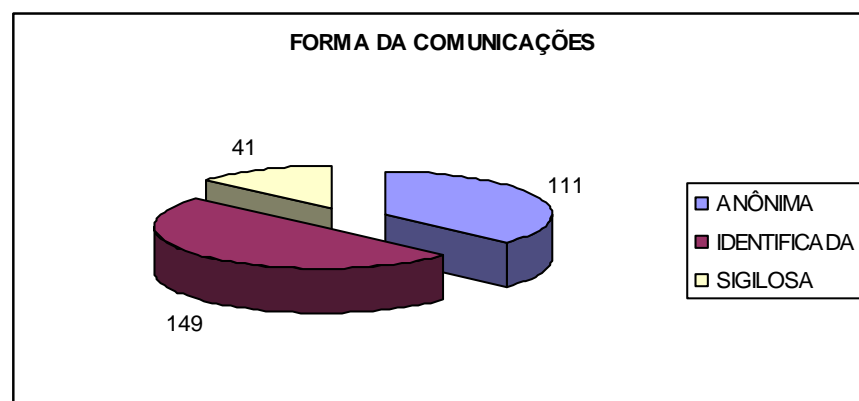
TEL. – Telefone
181 – Disque – Ouvidoria 181



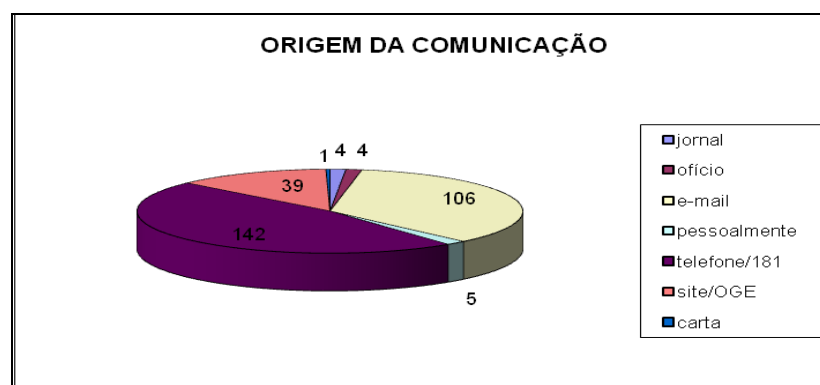
ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
OUIDORIA-GERAL

Das comunicações recebidas, 36,9% foram anônimas; 49,5% foram identificadas; e 13,6% foram sigilosas.

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



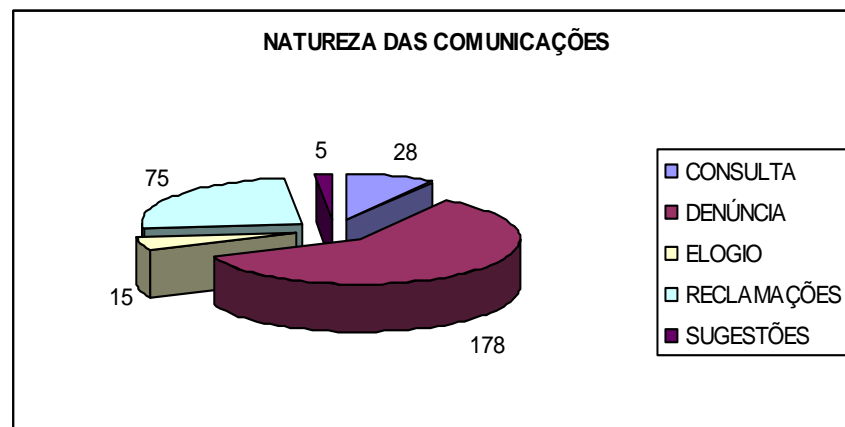
O gráfico abaixo mostra a distribuição das comunicações de acordo com sua origem:





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

Constata-se no gráfico a seguir que, das comunicações recebidas, 59,1% se referem às denúncias; 24,9% a reclamações; 9,3% são de consultas; 5,0% a elogios; e 1,7% a sugestões.



LIGAÇÕES RECEBIDAS ATRAVÉS DO DISQUE-OUVIDORIA 181

Tipo de ligação	Total das ligações
Criança	2.437
Denúncia/Reclamação	132
Desliga quando atende	3.127
Desvio de chamadas	1.854
Engano	266
Informações/Encaminhamentos	1.005
Total	8.821



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

CONCLUSÃO

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

A criação de um software (**Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás**), que será disponibilizado as demais ouvidorias do Estado de Goiás vai facilitar a Ouvidoria-Geral da SSPJ a exercer o controle de seus expedientes, porém, a plataforma desenvolvida ainda não permite e realizar levantamentos estatísticos sobre os trabalhos desenvolvidos e resultados obtidos.

Passamos 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.

O prédio / edifício onde funcionava a Ouvidor-Geral da SSPJ, Edifício Rio Vermelho, n.º 24, Setor Central, foi interditado, em 5 de março de 2012 devido a incêndio ocorrido no 4º andar do referido edifício, sendo que, após o incêndio, o imóvel foi interditado e ficamos sem local para trabalhar até 28 de agosto 2012, quando, ocupamos provisoriamente um imóvel abandonado do Estado, 5ª Delegacia de Polícia de Goiânia, na José Hermano, quadra 25, nº 1.040, no Setor Campinas, Goiânia – GO. Os trabalhos de



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

atendimento presencial e por telefone (disque-denúncia – disque-ouvidoria 181) foram paralisados e prejudicados por mais de 5 meses.

Durante o período que ficamos sem sede, a ouvidoria passou a atender apenas alguns casos pontuais, e por celular do Ouvidor, tentamos atender as demandas 24 horas por dia. Como resultado desse prejuízo, o trabalho de divulgação e reestruturação da Ouvidoria ficou comprometido. Não podíamos divulgar o papel e os trabalhos desenvolvidos pela ouvidoria, não tínhamos condições de atender a demanda existente e nem ampliá-la.

A sede provisória não atendia as demandas da ouvidoria, sendo assim, continuamos a tentar alugar um imóvel durante todo ano 2012 e início de 2013.

Dessa forma, a Ouvidoria continuou a ser um órgão ainda pouco conhecido pela população goiana e, inclusive, pelos próprios servidores civis e militares da SSPJ-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



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

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.

O nosso maior desafio para 2013 será encontrar um imóvel para funcionamento adequado, reestruturar com pessoal, material e equipamentos a ouvidoria, além de torná-la mais conhecida pela sociedade e servidores da SSPJ.

Goiânia, 07 de janeiro de 2013.

ITALUZY TOLEDO NASCIMENTO
Gerente da Ouvidoria-Geral da SSPJ