



ESTADO DE SANTA CATARINA
COLEGIADO SUPERIOR DE SEGURANÇA PÚBLICA E PERICIA
OFICIAL
CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA



Relatório de Gestão 2022

Ouvidoria

Florianópolis, 13 de fevereiro de 2023



ESTADO DE SANTA CATARINA
COLEGIADO SUPERIOR DE SEGURANÇA PÚBLICA E PERÍCIA
OFICIAL
CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Colegiado Superior de Segurança Pública e Perícia Oficial -
CSSPPO

<https://www.ssp.sc.gov.br>

2

Cel. PM **AURÉLIO JOSÉ PELOZATO DA ROSA**

Comandante –Geral da PMSC

Presidente do Colegiado Superior de Segurança Pública e Perícia Oficial-
CSSPPO

VANESSA DE OLIVEIRA

Controle Interno e Ouvidoria

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ademar Gonçalves de Oliveira

Ana Lídia Alves da Luz Perez

David Silveira

Micheli Sagas



SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	4
2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA	5
2.1 COMPETÊNCIAS	5
2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria).....	6
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO (informar a localização, site, telefone da ouvidoria e horário de atendimento) ...	6
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES	7
4 ANÁLISE QUANTITATIVA	7
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	7
4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS	8
5 PRAZO DE ATENDIMENTO	9
6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA	9
7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA	11
8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA	11
9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA	13
10 CONCLUSÃO	14



1 APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado da Segurança Pública, foi reestruturada por meio da Lei Complementar nº 741 de 12 de julho de 2019 e alterada pela Lei Complementar nº 789 de 29 de dezembro de 2021. A LC nº 741 em seu Art. 42, instituiu o Colegiado Superior de Segurança Pública e Perícia Oficial, composto pelas seguintes Instituições:

- I - Polícia Militar;
- II – Polícia Civil;
- III- Corpo de Bombeiros Militar; e
- IV – Instituto Geral de Perícias.

Em seu Art. 44, a LC nº 741, afirma que o órgão, CSSPPO, será constituído pela Autoridade máxima de cada instituição, e em seu § 1º, estabelece o tempo e a hierarquia das sucessões.

A Ouvidoria do Colegiado Superior de Segurança Pública e Perícia Oficial era formada por uma Ouvidoria Setorial, denominada Ouvidoria do CSSPPO, e por mais quatro (4) Unidades de Ouvidorias, sendo: da Polícia Militar, da Polícia Civil, do Corpo de Bombeiros Militar, e da Polícia Científica.

Em 2022 o CSSPPO, decidiu pela autonomia das Unidades de Ouvidorias do Sistema de Segurança Pública, sendo instituídas as seguintes Ouvidorias Setoriais:

- Ouvidoria da Polícia Militar;
- Ouvidoria da Polícia Civil;
- Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar; e
- Ouvidoria da Polícia Científica.

As Ouvidorias iniciaram suas atividades autônomas a partir do dia 6(seis) de abril de 2022.



2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

Com a criação das ouvidorias setoriais, a Ouvidoria do CSSPPO, ficou restrita a um número de demandas mínimas, pois cada instituição responde por seus pleitos competentes em suas respectivas áreas, em conformidade com o Decreto Estadual nº 1.599 de 02 de dezembro de 2021.

Nessa forma, a Ouvidoria do CSSPPO, passou a atender principalmente as solicitações encaminhadas via e-sic, haja vista, o Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão estar integrado ao Sistema Administrativo de Ouvidoria.

2.1 COMPETÊNCIAS

Em consonância ao Decreto Estadual nº 1.027, de 21 de janeiro de 2008, a Ouvidoria do CSSPPO, sempre incentivou a participação do cidadão, utilizando da ferramenta disponibilizado pelo nosso Estado, qual seja, Sistema Integrado de Ouvidoria, que é um canal de comunicação e participação popular, conforme estabelece o § 1, do Art. 6 do referido Decreto, *In Verbis*:

Art. 6º A comunicação com a Ouvidoria poderá ser feita:

...

§ 1º São espécies de comunicação:

I - denúncia;

II - reclamação;

III - pedido de informação;

IV - sugestão; e

V - elogio.

Enquanto Ouvidoria, temos como intento acolher todas as demandas, que após comprovada ser de nossa competência, encaminhamos ao setor responsável pela informação, analisamos a resposta, e, estando a contento, encaminhamos ao cidadão por meio da Ouvidoria Geral do Estado-OGE.



2.2 ESTRUTURA

A Ouvidoria Setorial do CSSPPO, conforme estabelece a Lei Complementar nº 741/2019, atuou com Controle Interno, sendo denominado Controle Interno e Ouvidoria. Atualmente temos uma ouvidora e uma equipe composta por quatro colaboradores.

2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

Estamos localizados na Avenida Governador Ivo Silveira, número 1.521, bloco “A” – Térreo, Capoeiras, Florianópolis, SC, CEP 88085-002.

CENTRO ADMINISTRATIVO DE SEGURANÇA PÚBLICA

Horário de atendimento: 08:00 às 19:00

Telefone: (48) 3665-8540, 3665-8116

Sítio: <https://www.ssp.sc.gov.br>, no link Ouvidoria Geral do Estados

<http://www.ouvidoria.sc.gov.br/cidadao/>

Presencial: no horário estipulado acima.

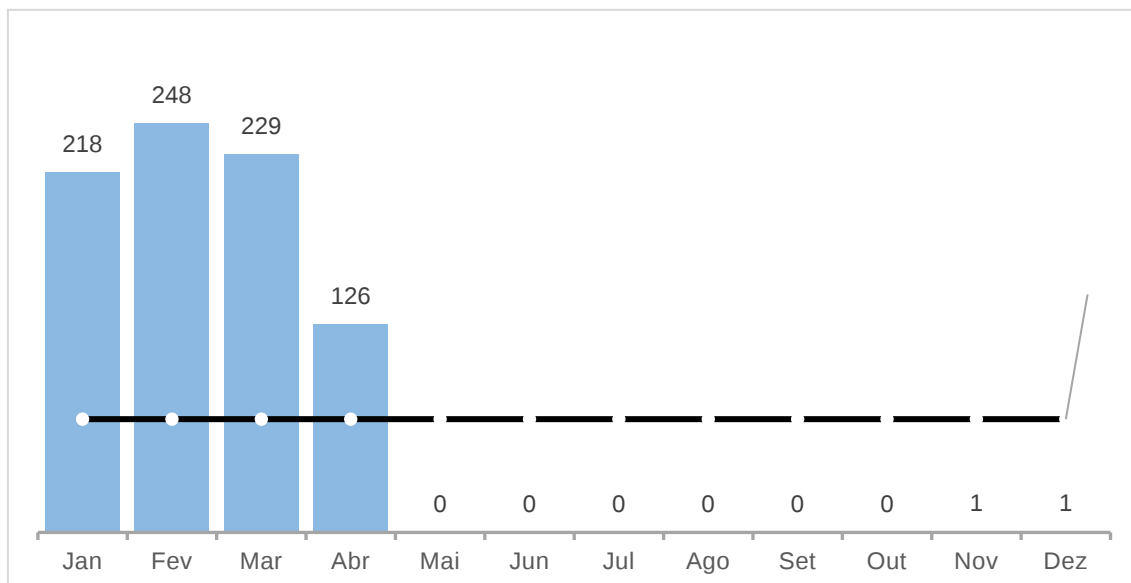
E-mail: ouvcolegiado@ssp.sc.gov.br

OGE: 0800-644-85-00 das 13h às 19h em dias úteis.

3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Total de Manifestações: 823

Gráfico 01: Distribuição das Manifestações



4 ANÁLISE QUANTITATIVA

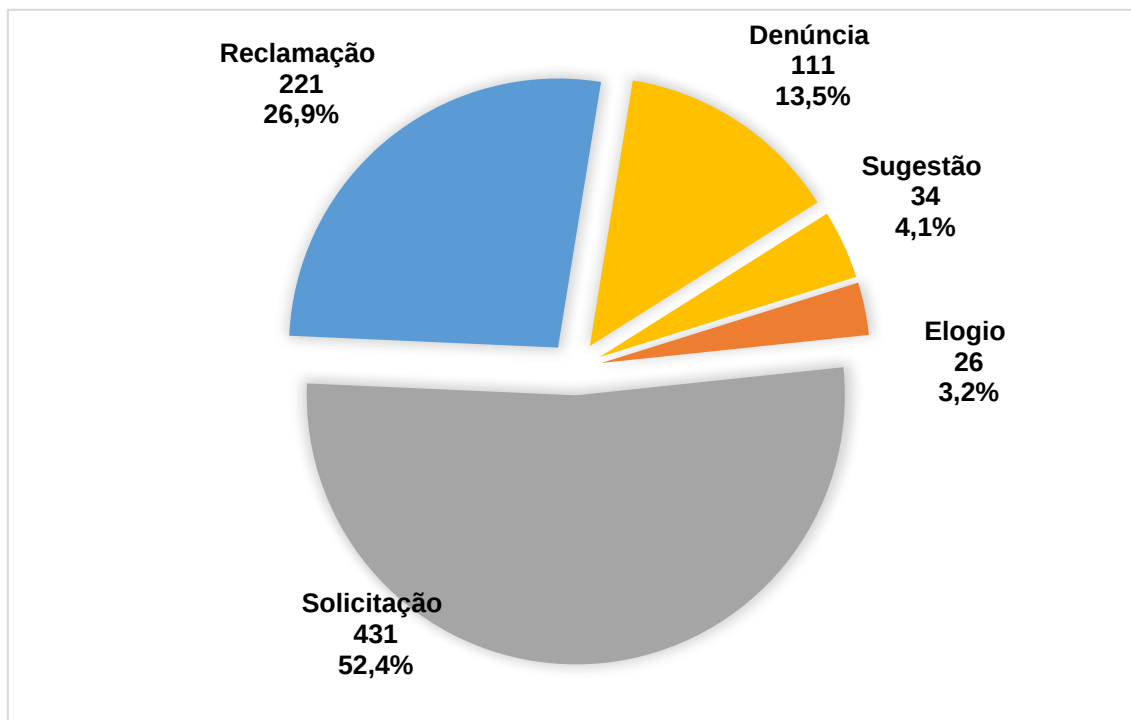
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Apresentação das manifestações por tipologia, de acordo com o Decreto nº1933 de 18 de maio de 2022 (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio). Sugere-se texto descritivo e gráfico das manifestações por tipologia.

Gráfico 02: Tipo de Manifestações



ESTADO DE SANTA CATARINA
COLEGIADO SUPERIOR DE SEGURANÇA PÚBLICA E PERICIA
OFICIAL
CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA



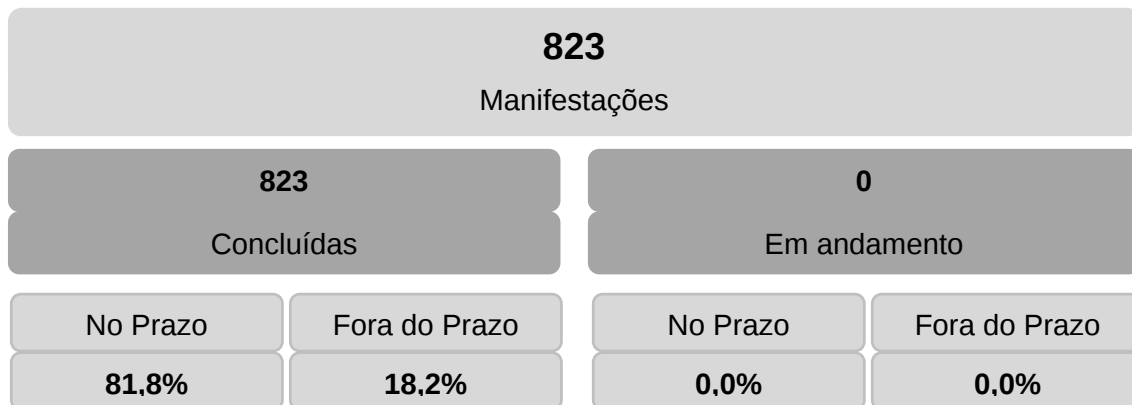
4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS

Tabela 01- Manifestações Recebidas por Tipo e por unidade interna de sua Ouvidoria

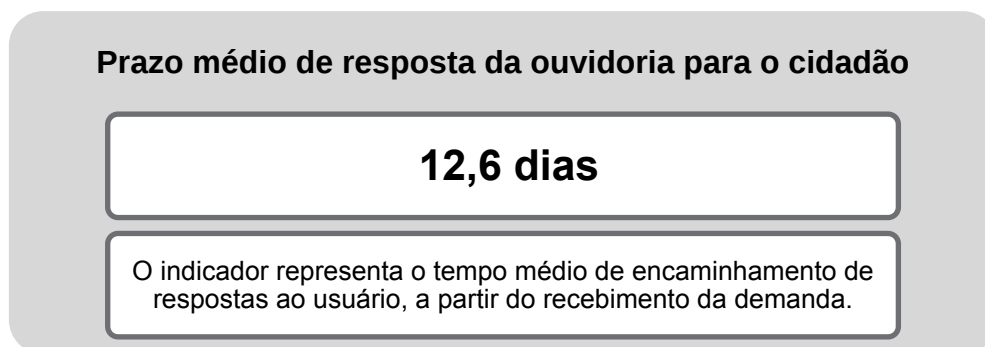
<i>Unidade</i>	<i>Denúnci</i>	<i>Elogi</i>	<i>Reclamaç</i>	<i>Solicitaçã</i>	<i>Sugestã</i>	<i>Tota</i>
	<i>a</i>	<i>o</i>	<i>ão</i>	<i>o</i>	<i>o</i>	<i>l</i>
CBM/SC	53	11	69	202	22	357
CONIN-PM	42	8	60	97	5	212
PCI/SC	4	3	76	102	5	190
PC	9	4	15	26		54
CSSPPO	3		1	4	2	10
SEDE						
Total	111	26	221	431	34	823



5 PRAZO DE ATENDIMENTO



Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)



6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Gráfico 03 - Principais Assuntos segundo a natureza das manifestações



ESTADO DE SANTA CATARINA
COLEGIADO SUPERIOR DE SEGURANÇA PÚBLICA E PERICIA
OFICIAL
CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

10

Solicitação		431	52,4%
Vistoria de prédios		132	16,0%
Informações/documentos		43	5,2%
Carteira de Identidade		33	4,0%
Agendamento de Atendimento		26	3,2%
Serviços Prestados pelo Corpo de Bombeiros		24	2,9%
Serviço de policiamento		21	2,6%
Réplica de resposta		11	1,3%
Perturbação do trabalho ou do sossego alheios		11	1,3%
Informações/ legislação		8	1,0%
Boletim de Ocorrência		8	1,0%
Outros assuntos de solicitação		114	13,9%
Reclamação		221	26,9%
Agendamento de Atendimento		33	4,0%
Serviços Prestados pelo Corpo de Bombeiros		21	2,6%
Comportamento do servidor		15	1,8%
Réplica de resposta		15	1,8%
Serviço de policiamento		14	1,7%
Serviços Prestados IGP		13	1,6%
Carteira de Identidade		11	1,3%
Serviços Prestado PM		9	1,1%
Informações/documentos		8	1,0%
Serviços prestados pelo 190 PMSC		8	1,0%
Outros assuntos de reclamação		74	9,0%
Denúncia		111	13,5%
Comportamento do servidor		37	4,5%
Irregularidades administrativas		14	1,7%
Abuso de autoridade		12	1,5%
Assédio moral ou sexual		9	1,1%
Serviços Prestados pelo Corpo de Bombeiros		8	1,0%
Maus-tratos de Animais		4	0,5%
Narcotráfico, crime organizado, bingo, jogo do bicho		3	0,4%
Covid-19		3	0,4%
Mau atendimento		3	0,4%
Serviços Prestados Polícia Civil		2	0,2%
Outros assuntos de denúncia		16	1,9%
Sugestão		34	4,1%
Sugestões ao governo		10	1,2%
Serviços Prestados pelo Corpo de Bombeiros		5	0,6%
Cargos e salários		4	0,5%
Carteira de Identidade		3	0,4%
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais		2	0,2%
Réplica de resposta		2	0,2%
Informações/ legislação		2	0,2%
Folha de pagamento		1	0,1%
Transferência, realocação e remoção funcional		1	0,1%
Agendamento de Atendimento		1	0,1%
Outros assuntos de sugestão		3	0,4%
Elogio		26	3,2%
Serviços Prestados pelo Corpo de Bombeiros		10	1,2%
Comportamento do servidor		6	0,7%
Serviço de policiamento		3	0,4%
Serviços Prestados Polícia Civil		2	0,2%
Serviços Prestado PM		2	0,2%
Bom Atendimento		1	0,1%
Sistema de informações da segurança pública		1	0,1%
Serviços Prestados IGP		1	0,1%
Total		823	100,0%



7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Tabela 02 – Perfil do Usuário

USUÁRIO	
Física	381
Jurídica	26
Não Informado	416
GÊNERO	
Feminino	200
Masculino	288
Não informado	335

8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

Ressaltamos que, em geral, as manifestações são direcionadas a atuação das Instituições de Segurança Pública, e, portanto, autônomas, conforme decisão do CSSPPO, em consonância com o Decreto Estadual nº 1.599/201.

Assim, esta Ouvidoria do CSSPPO tem um número baixo de demandas, relacionadas a atividade policial e ao comportamento de servidores.

Em relação à solicitação de dados estatísticos, e atividades deste Colegiado, o número é mais expressivo. O trâmite destas demandas ocorre via e-sic, normalizado pela Lei de Acesso a Informação – LAI, nº 12.527/2011 e pelo Decreto Estadual nº 1048/2012.

a) Reclamações e Solicitações:



- Atendimento de ocorrências policiais;
- Comportamento de servidores;
- Perturbação do trabalho ou sossego alheios;
- Uso indevido de bens públicos;
- Fiscalização de estabelecimentos comerciais;
- Pedido de atestado de conduta;
- Falta de urbanidade;
- Maus tratos de animais;
- Morosidade no atendimento policial;
- Agendamento para emissão de identidade;
- Informação sobre laudo pericial.

a.1) Providências adotadas pela administração.

Encaminhamos as demandas ao gestor competente, solicitando sua manifestação conforme estabelecido em Lei.

Tratando-se de reclamação que envolva servidor, levamos ao conhecimento do superior hierárquico, para que tome as providências cabíveis, sempre em cumprimento as formalidades legais.

b) Denúncia:

- Comportamento do servidor;
- Uso indevido de recursos públicos;

b.1) Resultados das apurações ou relato do seu andamento.

- Encaminhamos à Corregedoria Competente, para apuração.

c) Sugestão:



- Instalação de mais câmera de monitoramento;
- Intensificação de policiamento ostensivo;
- Aumento de efetivo policial no interior do Estado.
- Aumento de efetivo policial nos bairros da Capital.

c.1) Todas as sugestões são repassadas aos gestores da área de competência.

d) Elogios:

No ano de 2022 tivemos diversas manifestações referente a elogios, como de praxe, todos foram enviados ao setor de Gestão de Pessoas para as providências cabíveis.

9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

Principais ações e projetos com participação desta Ouvidoria:

- Participação no Curso de Capacitação em Transparência Pública.
Curso *on-line*, realizado pela Ouvidoria Geral do Estado.
Início em 25 de outubro de 2022, com duração de trinta dias.
- Participação no evento denominado “RODA DE OUVIDORIA”
Evento presencial, realizado em Florianópolis pela Ouvidoria Geral do Estado.
No dia 21 de novembro de 2022, das 13:30h às 18:30h.
- Participação na reunião do Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública – FNOSP.
Nos dias 23 a 24 de novembro de 2022, realizado no Palácio da Justiça em Brasília/DF.



ESTADO DE SANTA CATARINA
COLEGIADO SUPERIOR DE SEGURANÇA PÚBLICA E PERÍCIA
OFICIAL
CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Neste Fórum defendemos a implementação de uma Ouvidoria Itinerante, propiciando aos cidadãos de baixa renda a oportunidade de conhecer e participar das políticas públicas

Implementação de uma gestão participativa, junto a sociedade civil organizada.

Divulgação nas universidades e outras instituições de ensino, da importância das ouvidorias na reestruturação de uma sociedade mais democrática.

10 CONCLUSÃO

Atendendo aos preceitos do Art. 35 do Decreto Estadual nº 1.933, de 18 de maio de 2022, a Ouvidoria do Colegiado Superior de Segurança Pública e Perícia Oficial, constatou por meio das informações que chegam diariamente ao conhecimentos dos gestores, e também, mediante relatório anual, que a atuação da Ouvidoria proporciona uma grande gama de informações referentes a atuação policial. Tais informações podem ser aplicadas no ajuste do desenvolvimento de políticas públicas, haja vista, que no contexto deste relatório é possível destacar os pontos positivos e negativos das ações policiais, visto que, temos um *feedback* dos cidadãos que convivem diariamente com as praticadas pelos agentes dos órgãos de Segurança Pública.

Reclamações e solicitações.

É um alerta, verifica-se a necessidade de revisar nossas decisões e ações.

Denúncia.

Ferramenta utilizada pelo cidadão para relatar fatos que acredita estar em desacordo com a conduta policial, em síntese, é a sociedade participando para excelência da moralidade do serviço público.



Elogio.

Através desta ferramenta, o cidadão premia o servidor, destacando a importância do comportamento ético e profissional no atendimento de ocorrência.

Sugestão.

Aqui vislumbramos a plenitude da participação do cidadão para a construção de uma sociedade justa e democrática. O Usuário dos Serviços Públicos, sugere ao gestor o que deseja em sua comunidade e precisa para aumentar a sensação de segurança.

Por derradeiro, acreditamos na importância da participação do cidadão, por meio da ouvidoria, voltada para evolução de uma organização policial interativa.