



Nota técnica

Panorama das ouvidorias estaduais de Segurança Pública e Defesa Social

Julita Lemgruber
Leonarda Musumeci
Ludmila Ribeiro
Luis Felipe Corbett

Termo de Parceria Fórum Brasileiro de Segurança Pública/Senasp

Maio de 2013

Sumário

INTRODUÇÃO	3
1. DADOS GERAIS	7
2. OUVIDORES	10
2.1. REGULAMENTAÇÃO DO CARGO.....	10
2.2. PERFIL DOS ATUAIS TITULARES.....	12
3. RECURSOS	13
3.1. ORÇAMENTO.....	14
3.2. INSTRUMENTOS DE GESTÃO	14
3.3. PESSOAL	16
3.4. ATENDIMENTO AOS DENUNCIANTES	17
4. PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO E AUTORIDADE DOS OUVIDORES	18
4.1. DENÚNCIAS EM GERAL	19
4.2. CASOS DE HOMICÍDIO	20
5. PRESTAÇÃO DE CONTAS: RELATÓRIO DE ATIVIDADES E RESULTADOS	22
6. COMUNICAÇÃO	23
6.1. COM O PÚBLICO EM GERAL	23
6.2. COM OS DENUNCIANTES	24
6.3. COM AS CORREGEDORIAS E O COMANDO DA SEGURANÇA PÚBLICA	25
7. AVALIAÇÃO E SUGESTÕES DOS OUVIDORES	26
7.1. APRECIÇÃO GERAL	26
7.2. PRINCIPAIS PROBLEMAS IDENTIFICADOS.....	27
7.3. SOLUÇÕES PROPOSTAS.....	28
8. CONCLUSÕES	29
9. RECOMENDAÇÕES	35
BIBLIOGRAFIA	38
ANEXO: RESULTADOS POR OUVIDORIA	41
QUADRO A.1 – DADOS GERAIS	42
QUADRO A.2 – ASPECTOS INSTITUCIONAIS	43
QUADRO A.3 – REGULAÇÃO DO CARGO DE OUVIDOR(A).....	44
QUADRO A.4 – PROCEDIMENTOS E AUTORIDADE DO(A) OUVIDOR(A).....	46
QUADRO A.5 – PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS PARA LETALIDADE POLICIAL	49
QUADRO A.6 – ATENDIMENTO AOS DENUNCIANTES	52
QUADRO A.7 – INSTRUMENTOS DE GESTÃO E PRESTAÇÃO DE CONTAS	53
QUADRO A.8 – COMUNICAÇÃO	54
QUADRO A.9 – OPINIÃO DOS OUVIDORES SOBRE O DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS.....	55
QUADRO A.10 – INDICAÇÕES DOS OUVIDORES PARA A SOLUÇÃO DOS PROBLEMAS DAS OUVIDORIAS	56

Introdução

Sabe-se que a sensação de segurança da população depende, em larga medida, do grau de confiança que ela pode depositar na qualidade dos serviços públicos, em particular daqueles que lidam diretamente com a vida e a integridade física dos cidadãos, como os prestados pelos sistemas de saúde e de segurança. O que, por sua vez, depende da transparência das ações de governantes e funcionários, da existência de canais confiáveis e eficazes de comunicação com as instituições prestadoras e de mecanismos de controle que garantam uma oferta quantitativa e qualitativamente adequada de tais serviços.

Herdeiras de longos períodos de ditadura, as polícias brasileiras deveriam passar por profundas transformações para tornarem-se aptas a ofertar segurança numa sociedade democrática como a desenhada pela Constituição de 1988. Esta atribuiu ao Ministério Público a responsabilidade pelo controle externo das atividades policiais, mas a amplitude de poderes dada a esse órgão para operar nas mais diferentes áreas não se traduziu em atuação efetiva na mudança do quadro crônico de violência, arbitrariedade e ilegalidade em que estavam e continuam mergulhadas as nossas polícias.

No vácuo deixado pela fraca operância do MP, surgiram, a partir de meados dos anos 1990, as *ouvidorias de polícia* estaduais, instituições com poderes muito mais restritos, mas que deveriam trazer uma importante contribuição ao controle externo das polícias, por meio da participação da sociedade civil na defesa da cidadania, quando ameaçada pelo comportamento irregular ou ilegal de policiais. Passados quase vinte anos do seu surgimento, porém, essas instituições permanecem engessadas por uma legislação que restringe excessivamente a independência e a autonomia dos ouvidores, comprometendo sobremaneira o caráter *externo* do controle que eles deveriam exercer. Salvo poucas exceções, as ouvidorias de polícia brasileiras – algumas das quais denominam-se hoje ouvidorias de segurança pública e/ou de defesa social – não vêm cumprindo minimamente o papel para o qual foram criadas. E, o que é pior, não se enxerga no horizonte, nem por parte das autoridades estaduais nem das federais, uma clara disposição de reverter esse quadro.

Destinada a receber denúncias dos cidadãos sobre a conduta de policiais, a encaminhar tais denúncias para investigação pelas corregedorias das polícias civis e militares, e a acompanhar os procedimentos de apuração até o desfecho, a legitimidade da ouvidoria deriva da sua capacidade de dar resposta adequada aos denunciantes, no menor tempo possível, o que, por sua vez, depende da autoridade e dos recursos de que dispõe para induzir investigações eficazes e isentas por parte das corregedorias, já que não está dotada de poderes

investigativos autônomos. Esse modelo de controle externo, em si mesmo muito restrito, vê-se ainda mais limitado pelo conservadorismo ou pela timidez dos governos estaduais e federal, que, salvo em poucos momentos, têm-se esquivado da árdua tarefa de reformar as polícias – elas próprias também engessadas num modelo falido, mas obstinadamente mantido no artigo 144 da Constituição Federal.

Algumas breves considerações sobre mecanismos de controle vigentes em outros países, ao colocar em perspectiva o caso brasileiro, podem ajudar a compreender melhor as limitações mencionadas.¹

Em várias partes do mundo vêm-se desenvolvendo nas últimas décadas mecanismos governamentais e não-governamentais de controle externo das polícias, segundo modelos muito variados tanto na natureza como na forma ou na abrangência da atuação dos órgãos responsáveis. As primeiras instituições contemporâneas expressamente voltadas para esse controle datam dos anos 1940 nos Estados Unidos, mas foi a partir dos anos 70 que elas começaram a se estruturar de forma mais sistemática naquele país. Nas décadas de 70 e 80, Austrália, Canadá e Grã-Bretanha e, nos anos 90, outros países, como Irlanda do Norte, Portugal, Bélgica, Índia e África do Sul, também introduziram modalidades institucionais diversas de fiscalização da polícia em suas legislações. Alguns países latinoamericanos criaram os chamados *defensores del pueblo*, figura equivalente aos *ombudsmen* de certas regiões da Europa Ocidental, com atribuições muito amplas de controle, não só sobre as polícias, mas sobre uma variada gama de serviços públicos. No Brasil, durante a Assembleia Constituinte de 1988, cogitou-se criar uma instituição do gênero, a *Defensoria do Povo*, para fiscalizar diversas áreas da administração estatal, mas, segundo Comparato (2005, p. 40-41), o *lobby* do Ministério Público terminou barrando a entrada desse projeto na Constituição.

Ter ou não *o poder de investigar por seus próprios meios* é uma das diferenças mais importantes entre as entidades de controle externo, da qual depende o grau de autonomia do controle que exercem sobre a polícia. A investigação independente é uma prática que se vem disseminando em muitos países, sendo o melhor exemplo o do *Police Ombudsman* da Irlanda do Norte, talvez o órgão mais autônomo e mais poderoso de controle externo da polícia existente hoje no mundo. Tanto no Brasil como em outras nações, as instituições sem capacidade de investigar por conta própria têm poderes muito mais restritos, mesmo que estejam autorizadas, por exemplo, a solicitar documentos das polícias, a rever as investigações conduzidas pelos órgãos de controle interno e a recomendar novos rumos para os procedimentos e seu desfecho. Embora tais limitações sejam patentes no caso brasileiro e

¹ Análises mais detalhadas dos modelos de controle externo existentes em diversos países encontram-se em Lemgruber, Musumeci e Cano (2003, capítulo 1) e SEDH (2008, capítulo 2).

embora diversas avaliações sublinhem a necessidade de dotar as ouvidorias de algum poder investigativo autônomo, ainda que parcial, não parece haver condições políticas para isso, considerando que até o poder de investigação do Ministério Público é hoje abertamente questionado pelas corporações policiais.

Outra diferença importante entre os modelos de controle externo existentes no mundo reside no foco ou no objetivo desse controle: enquanto algumas instituições trabalham sobretudo com *queixas sobre condutas individuais de agentes*, numa estratégia basicamente reativa, outras dedicam-se a *avaliar políticas e procedimentos*, visando não condutas isoladas, mas *padrões de conduta* irregular ou ilegal, numa perspectiva proativa e sistêmica. Há também as que conjugam as duas estratégias e tanto lidam com queixas individuais como se envolvem no monitoramento mais amplo do trabalho policial, com o propósito de recomendar alterações de rumo nas políticas de segurança em vigor. O modelo de ação sistêmica, por sua vez, pode incluir desde avaliação de técnicas e procedimentos específicos, sobretudo aqueles relacionados ao uso da força, até intervenção nas políticas de treinamento, planejamento e gerência. Há organismos que atuam de uma perspectiva ainda mais abrangente, discutindo a política de segurança como um todo e, em alguns casos de colegiados que representam a comunidade, tendo poder até mesmo de indicar os chefes de polícia.

Autonomia financeira e administrativa – vale dizer, dotação de orçamento próprio, de instalações próprias, de quadro próprio de funcionários, de planos de carreira próprios, de mandato fixo e de mecanismos próprios de escolha dos dirigentes – representa uma terceira linha divisória dos modelos de controle externo da polícia, podendo-se encontrar, num extremo, órgãos com autonomia quase total, garantida por lei e respaldada pela sociedade civil, e noutro, instituições quase totalmente dependentes administrativa, financeira e (em consequência) politicamente, da estrutura de governo a que pertencem, como ilustra a maior parte das ouvidorias brasileiras hoje em operação.

Esse breve panorama dos mecanismos internacionais não tem como objetivo definir qual o melhor modelo, ou que “receita” deveríamos adotar no Brasil, mas apenas ressaltar que, numa ampla e variada gama de possibilidades testadas em diferentes partes do mundo, optou-se aqui por um dos modelos mais restritos e menos autônomos de controle das atividades policiais, com base no fato de que já existe um órgão plenipotenciário, o Ministério Público, ao qual de direito (mas não na prática) cabe essa atribuição. As consequências de tal escolha para o funcionamento e a eficácia das ouvidorias brasileiras ficará evidente nos dados mostrados ao longo deste trabalho.

O estudo que aqui se apresenta dá sequência a avaliações nacionais das ouvidorias de polícia que vêm sendo realizadas desde o início dos anos 2000, em especial aos trabalhos de

Lemgruber, Musumeci e Cano (2003); Comparato (2005); SEDH (2008) e NEV (2008).² Para atualizar as pesquisas anteriores e levantar outros dados relevantes, elaborou-se um questionário online e solicitou-se às 18 ouvidorias estaduais de polícia, de segurança pública ou de defesa social existentes no final de 2012 que fornecessem as informações requeridas. Todas as 18 deram retorno, o que possibilitou reunir, no início de 2013, os dados necessários para traçar um panorama abrangente da realidade atual dessas instituições, exposto nas páginas que se seguem.

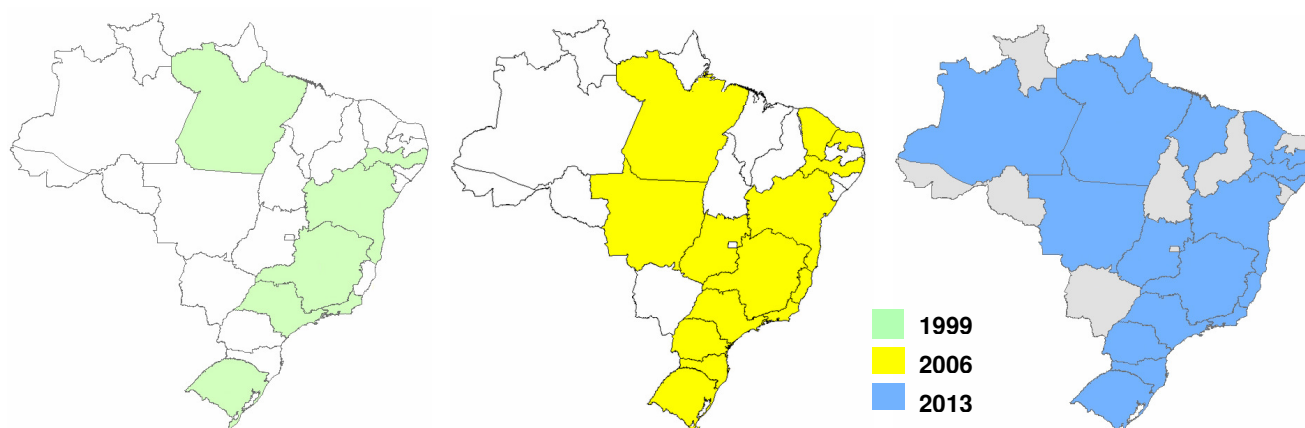
Não sendo objetivo da análise estabelecer comparações diretas ou *rankings* entre as ouvidorias, e sim obter um retrato do conjunto, as informações são apresentadas quase sempre em forma numérica, sem identificação individual dos órgãos ou das respectivas unidades da federação. No final do trabalho, contudo, encontra-se uma série de quadros com os resultados por ouvidoria, reunindo respostas a perguntas selecionadas do questionário, organizadas por temas.

² Também têm sido produzidos, nos últimos anos, estudos sobre uma ou mais ouvidorias específicas, que aprofundam o conhecimento das condições e dos contextos em que esses órgãos operam. Alguns títulos, especialmente de dissertações e teses acadêmicas, podem ser encontrados na bibliografia sobre controle externo da polícia ao final deste trabalho.

1. Dados gerais

Nos últimos 14 anos multiplicou-se no Brasil o número de ouvidorias estaduais de polícia, de segurança pública ou de defesa social, que passaram de 7 em 1999 a 18 em 2013 (Figura 1). Mas, além de nove unidades da federação – inclusive a capital federal – continuarem sem esse mecanismo de controle externo, alguns dos órgãos atualmente em funcionamento operam ainda de forma muito precária, sem condições efetivas de exercer as suas atribuições, como se verá ao longo deste trabalho.

Figura 1 – Unidades da Federação com Ouvidorias de Polícia – 1999/2013



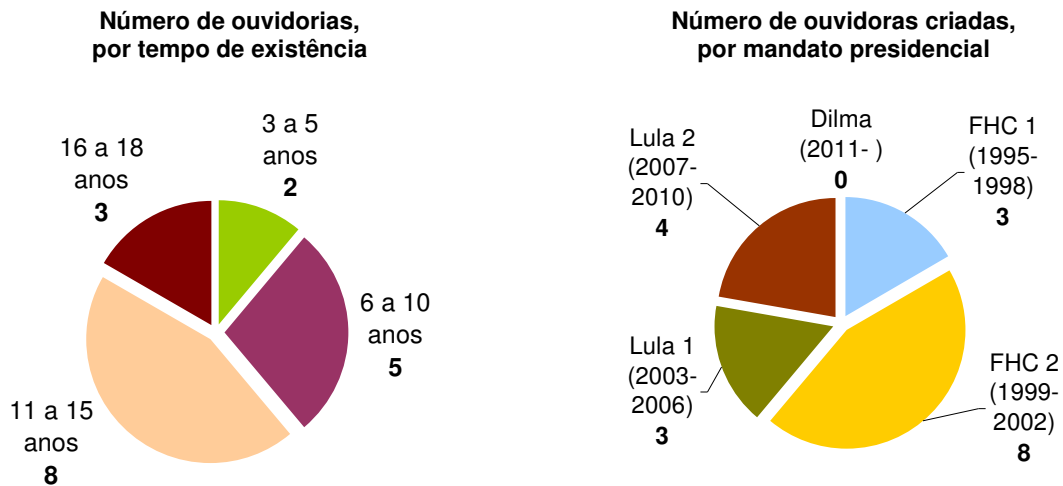
A primeira Ouvidoria de Polícia foi criada em São Paulo em 1995, por iniciativa do Conselho Estadual dos Direitos da Pessoa Humana.³ Outras duas surgiram pouco depois no Pará (1996) e em Minas Gerais (1997), mas o período em que se fundaram mais ouvidorias foi 1999-2002, que coincide com o segundo mandato do presidente Fernando Henrique Cardoso (Gráfico 1), quando o Ministério da Justiça, por intermédio do Fórum Nacional dos Ouvidores de Polícia, esteve mais ativo no estímulo à criação de novos instrumentos de controle externo das atividades policiais e na elaboração de diretrizes e normas para a operação desses órgãos (cf. SEDH 2008, p. 63-65).

Muito embora o Plano Nacional de Segurança Pública elaborado para a campanha presidencial do PT em 2002 dedicasse um capítulo inteiro à necessidade de multiplicar as ouvidorias no país e reformular seu modelo de atuação (cf. Instituto da Cidadania 2002), os dois governos Lula avançaram bem pouco nessa área. É verdade que surgem no período 7 novas ouvidorias estaduais (Gráfico 1), mas há um nítido recuo – sobretudo a partir da substituição do plano de segurança original pelo Pronasci, em 2007 – no apoio do Ministério

³ Para um histórico detalhado da concepção e da implantação dessa primeira ouvidoria, veja-se Comparato (2005, capítulo 3).

da Justiça ao aprofundamento do controle externo sobre as polícias brasileiras. A transferência do tema para o âmbito da Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República (SEDH) coroa, assim, a crescente desvinculação entre o controle externo das instituições policiais e a política de segurança pública federal (cf. Musumeci e Lemgruber 2012, p. 241-46).

Gráfico 1 - Antiguidade e período de criação das 18 Ouvidorias de Polícia existentes no Brasil em 2013



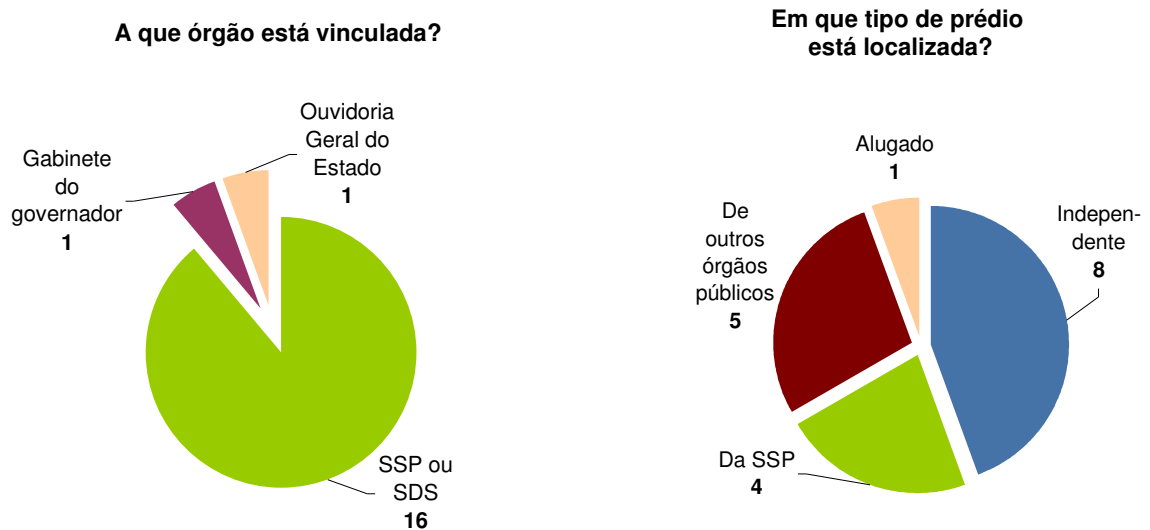
Algumas iniciativas de fortalecimento das ouvidorias foram empreendidas pela SEDH em 2007-2008, com o apoio da União Europeia, mas não se propunham a induzir alterações no arcabouço institucional ou no modelo de funcionamento desses órgãos, que, como tem sido mostrado em vários trabalhos, apresenta sérias limitações. Uma delas pode ser visualizada no Gráfico 2, em que se constata que 16 das 18 ouvidorias hoje em funcionamento estão vinculadas à mesma estrutura a que pertencem os funcionários que elas devem controlar, ou seja, às secretarias estaduais de segurança pública ou de defesa social. Note-se que o problema não reside na vinculação institucional em si mesma, mas na forma como ela geralmente se dá, implicando subordinação aos secretários de segurança e falta de autonomia financeira e administrativa de grande parte das ouvidorias brasileiras.⁴

Quatro dos 18 órgãos funcionam, ademais, nos próprios prédios das secretarias de segurança pública ou defesa social – o que, como já destacava uma avaliação realizada no início dos anos 2000, constrange os denunciante e dificulta-lhes a percepção de que a ouvidoria é um órgão *externo* às polícias (Lemgruber, Musumeci e Cano 2003, p. 141). Entre

⁴ A proposta de reforma do atual modelo de ouvidoria apresentada no *Guia de referência* da SEDH (2008, cap. 4) mantém a vinculação desses órgãos às secretarias estaduais de segurança, desde que ocupem no organograma pelo menos o mesmo grau hierárquico das polícias e que disponham de autonomia orçamentária, administrativa e funcional, inclusive para escolher os assessores policiais, realizar concurso público, definir planos de carreira etc.

outras fontes de constrangimento, pode haver a obrigatoriedade de os denunciadores se identificarem na entrada do prédio e a chance de cruzarem com policiais fardados no caminho até a ouvidoria, ou ainda de ser monitorados por câmeras de vídeo (NEV 2008: 135; 152).

Gráfico 2 – Número de ouvidorias segundo vinculação institucional e localização da sede – 2013



Salvo num único caso, as sedes das ouvidorias ficam em área central da cidade, de fácil acesso para usuários de transporte público. A maior parte (16) atua 8 ou mais horas diárias durante a semana; duas funcionam apenas 6 horas, mas uma delas faz plantões, incluindo finais de semana.

Alguns desses órgãos foram criados por decreto; outros, por lei. Como assinala o relatório do NEV (2008, p. 149),

“a mera existência de ouvidorias por meio de decreto do executivo as torna mais vulneráveis às oscilações políticas. São mais difíceis os processos de reversão de um órgão público quando sua criação e regulamentação se dão por meio de legislação aprovada no parlamento”.

Mas, em certos casos, mesmo a existência de lei não assegura

“as garantias mínimas necessárias para o pleno desenvolvimento de uma ouvidoria. Em alguns Estados a lei pode dispor sobre a existência formal da ouvidoria, mas não detalha elementos básicos para seu funcionamento, que são regulamentados por decretos (*idem, ibidem*).

A despeito das distintas bases normativas, são bastante semelhantes as atribuições legais das ouvidorias. Na resposta ao questionário de 2013, todas as 18 responderam que faziam parte das suas funções:

- Receber denúncias sobre atos considerados arbitrários, ilegais ou irregulares cometidos pelos servidores no âmbito de controle da ouvidoria;
- Receber sugestões sobre o funcionamento dos serviços policiais;
- Verificar a pertinência das denúncias, propondo, junto aos órgãos competentes, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das

responsabilidades administrativas, civis e criminais;

- Elaborar e publicar relatório de atividades.

Outras atribuições assinaladas por um número variável de ouvidores são:

- Propor a adoção de providências para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Polícia Civil, pela Polícia Militar e por outros órgãos de segurança ou defesa social (17 respostas);
- Organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativa às denúncias, às reclamações, representações e sugestões recebidas (16);
- Informar regularmente ao denunciante o andamento dos procedimentos relacionados a sua denúncia (16).
- Informar ao Ministério Público indício ou suspeita de crime (14);
- Requisitar, diretamente, de qualquer órgão estadual, informações relacionados com investigações em curso (13).

Além da ausência, em todos os casos, de poder investigativo, ressalta da lista acima o número relativamente baixo (13) de órgãos com poder requisitório legalmente garantido – o que remete à questão da independência e autoridade dos ouvidores, analisada na seção a seguir e também na seção 4, mais adiante.

2. Ouvidores

2.1. Regulamentação do cargo

Um dos elementos que definem o grau de autonomia desfrutado pelos órgãos de controle externo das polícias é a forma de indicação do(a) ouvidor(a) e a participação ou não da sociedade civil nesse processo (NEV 2008, p. 150). Como mostra a Tabela 1, onze das atuais 18 ouvidorias têm titulares indicados pelo(a) governador(a), seja por sua escolha direta ou por sugestão do(a) secretário(a) de segurança/defesa social; apenas em 5 delas está prevista a indicação por entidades civis de direitos humanos em listas tríplices encaminhadas ao poder executivo do estado. Mesmo neste caso, contudo, cabe ao(à) governador(a) a decisão final, nem sempre convergente com as indicações recebidas (cf. Comparato 2005, p. 97).

Em consequência, cabe também ao chefe do Executivo, na maior parte dos casos, o poder de afastar os ouvidores: 13 ouvidorias pesquisadas em 2013 informaram que seus titulares podem ser demitidos ou exonerados pelo(a) secretário(a) de segurança e/ou pelo(a) governador(a); apenas 3 disseram que a demissão só pode se dar por intermédio do conselho de segurança pública ou de direitos humanos do estado e as outras duas, que a legislação não

especifica a que autoridade(s) cabe esse poder.

Tabela 1 – Número de ouvidorias, segundo forma de escolha dos ouvidores – 2013

Forma de escolha	Nº
Indicação direta do governador	8
Indicação de entidades de direitos humanos	5
Indicação do secretário de segurança ou defesa social	3
Processo seletivo	1
Indicação do Conselho Estadual de Defesa Social	1
Total	18

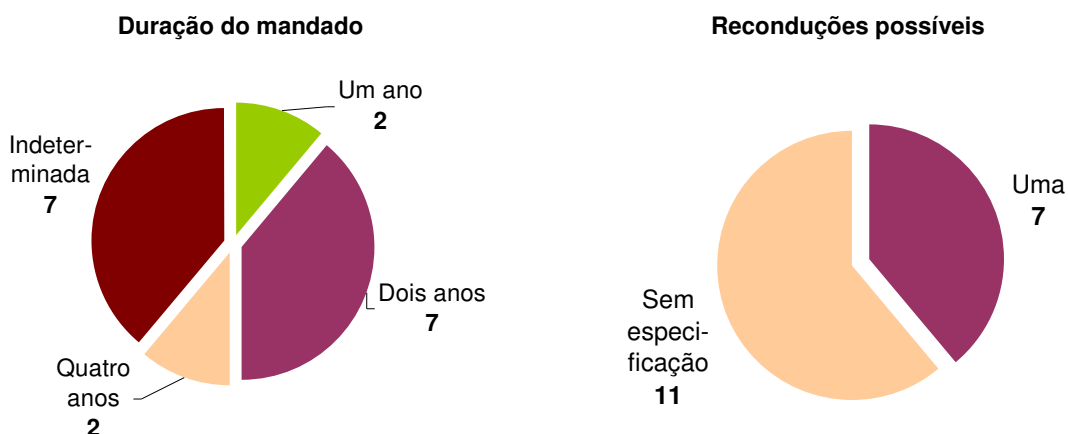
Essa dependência, que deixa os ouvidores ao sabor das inclinações dos governadores e das conjunturas políticas estaduais, pode ser parcialmente atenuada pela fixação legal dos seus mandatos. Contudo, o Gráfico 3, abaixo, mostra que 7 das atuais ouvidorias ainda não haviam regulamentado esse aspecto do exercício do cargo em 2013 e que em 11 das 18 não havia definição do número de reconduções permitidas.

Tampouco estão legalmente padronizados em todas as unidades da federação os requisitos básicos para ocupar o cargo. No levantamento feito pelo NEV em 2008, apenas em 5 estados a legislação vedava expressamente o acesso ao cargo por policiais, ex-policiais e membros ativos ou inativos dos quadros das secretarias de segurança ou defesa. O mesmo levantamento constatou que 3 das 14 ouvidorias então em funcionamento eram dirigidas por pessoas oriundas das forças policiais (NEV 2008, p. 151). Uma pesquisa anterior, de 2005, analisando a proveniência de todos os que ocupavam ou haviam ocupado o cargo até aquele momento, constatou que, num total de 27 ouvidores e ex-ouvidores, 7 eram ou haviam sido membros de polícias: 4 delegados, um escrivão, um corregedor e um coronel da PM (Comparato 2005, p. 95-96). Como se verá logo adiante, as respostas ao questionário de 2013 dão conta da existência, atualmente, de 4 ouvidores oriundos das instituições de segurança pública dos respectivos estados. Como ressalta o trabalho do NEV,

“É fator de grande limitação para as ouvidorias, enquanto órgão de controle externo das polícias, ter à frente um policial, seja ele da ativa ou já aposentado, uma vez que aumentam as possibilidades de corporativismo e de resistência a adoção de procedimentos que punam os colegas (NEV 2008, p. 150-51).

Portanto, na maior parte das unidades federativas, além da subordinação das ouvidorias aos secretários de segurança ou defesa, sequer há garantia legal de que o(a) ouvidor(a) seja de fato alguém *externo(a)* às instituições que lhe cabe controlar: em alguns estados a lei exige apenas que essa pessoa tenha diploma universitário e/ou mais de 35 anos de idade; em outros, que tenha “moral ilibada” e/ou envolvimento prévio com a defesa dos direitos humanos.

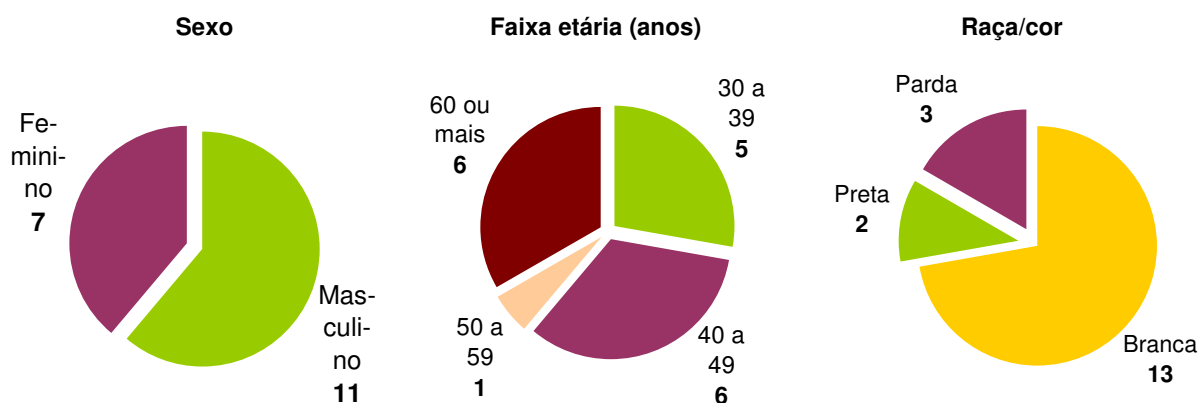
Gráfico 3 – Número de ouvidorias, segundo duração do mandato do(a) ouvidor(a) e número de reconduções permitidas – 2013



2.2. Perfil dos atuais titulares

O Gráfico 4, abaixo, resume as principais características sociodemográficas dos atuais ouvidores de polícia brasileiros: nota-se, inicialmente, uma predominância (não muito acentuada) de homens e uma prevalência de pessoas com 40 anos ou mais de idade, assim como de pessoas autotclassificadas como brancas. Quanto à formação acadêmica (não constante do gráfico), vale ressaltar a absoluta supremacia do curso de Direito: 14 em 18 ouvidores têm esse diploma; os outros quatro dividem-se entre as formações em Ciências Sociais, Pedagogia, Ciências da Religião e, num único caso, ensino médio.

Gráfico 4 – Número de ouvidores segundo sexo, faixa etária e raça/cor – 2013



Como já mencionado e como mostra a Tabela 2, a seguir, quatro dos atuais 18 ouvidores pertencem ou pertenceram aos quadros de instituições controladas pelas ouvidorias: 2 delegados de Polícia Civil, um policial federal e um ex-supervisor/coordenador da Secretaria de Defesa Social do estado. Os dados mostram, portanto, que não houve nenhum

avanço de 2005 para cá, no sentido de se buscar garantir pelo menos esse aspecto básico da independência dos ouvidores de polícia no Brasil. Não se trata aqui, vale ressaltar, de um julgamento sobre a ação individual desta ou daquela pessoa: do mesmo modo como há corregedores efetivamente comprometidos com a redução dos abusos policiais, ouvidores oriundos das polícias podem estar dispostos a tratar de forma isenta denúncias contra colegas ou ex-colegas de profissão. Também é verdade que o conhecimento de policiais e ex-policiais sobre o funcionamento das instituições de segurança tem grande utilidade para o trabalho da ouvidoria. Mas essa disposição e esse conhecimento devem ser aproveitados por meio dos cargos de assessoria policial, previstos nos quadros de quase todas as ouvidorias, *não por um(a) ouvidor(a) oriundo, ele(a) mesmo(a), das polícias*. Trata-se de um princípio essencial à credibilidade de um órgão de controle externo que esse órgão *não seja comandado por alguém proveniente das forças que lhe cabe controlar*.

Tabela 2 – Número de ouvidorias segundo cargos já ocupados pelos atuais titulares em órgãos de Segurança Pública ou Defesa Social – 2013

Cargo	Nº
Nenhum	14
Delegado(a) de Polícia	2
PoliciaI federal	1
Coordenador e supervisor da SDS	1
Total	18

3. Recursos

Desde o início dos anos 2000, estudos sobre as ouvidorias brasileiras têm ressaltado sua grande heterogeneidade no que se refere à infraestrutura material, técnica e de pessoal: enquanto algumas alcançaram condições bastante razoáveis de funcionamento, outras se debatem com grandes dificuldades – desde instalações físicas deficientes ou inadequadas às funções do órgão até escassez de funcionários qualificados, passando por falta de equipamentos e de sistemas de gerenciamento de informações, entre outras lacunas (cf. Lemgruber, Musumeci e Cano 2003, cap. 4; Comparato 2005, p. 72-105; NEV 2008, p. 151-57; SEDH 2008, cap. 3; Musumeci e Lemgruber 2012). Os dados de 2013, como se verá a seguir, mostram que, mesmo após o desenvolvimento pela Senasp e pela SEDH de programas de apoio às ouvidorias de polícia, em algumas unidades da federação elas continuam funcionando em condições bastante precárias.

3.1. Orçamento

Só duas ouvidorias informaram ter orçamento próprio. Todas as outras dependem de repasses das secretarias de segurança pública/defesa social, ou do gabinete do(a) governador(a). Como também já apontado em outras pesquisas (Lemgruber, Musumeci e Cano 2003, cap. 4; Musumeci e Lemgruber 2012), este é um dos calcanhares de aquiles do modelo de controle externo das polícias no Brasil: a dependência, inclusive financeira, em relação às oscilações da política estadual. Ainda que os governadores e os secretários de segurança não se contraponham frontalmente às ouvidorias, podem valer-se da falta de autonomia orçamentária desses órgãos para “matá-los por asfixia”, reduzindo a alocação de verbas para salários, equipamentos e instalações. Na 7ª seção deste trabalho serão expostos os principais obstáculos ao funcionamento eficaz das ouvidorias, segundo a opinião dos seus atuais titulares. Pode-se adiantar que um desses aspectos, citado por mais da metade dos ouvidores, é a carência de recursos materiais e humanos. E, entre as recomendações apresentadas para melhorar o desempenho do controle externo da polícia, consta, em vários casos, a garantia de independência administrativa e financeira para as ouvidorias.

3.2. Instrumentos de gestão

Tanto o levantamento IGAI/SEDH de 2006 quanto o do NEV de 2008 apontavam suficiência em algumas ouvidorias e carência em outras no que se refere às instalações e aos equipamentos disponíveis, sendo muito variáveis, por exemplo, o tamanho total do espaço e o número de ambientes com que cada uma podia contar; a existência ou não de áreas reservadas para o atendimento dos denunciantes e a relação computadores/funcionários, entre outros itens. (SEDH 2008, p. 82; NEV 2008, p. 154). Apontavam também, a inexistência, em muitos casos, de software próprio para registro das denúncias e gerenciamento dos processos de apuração das mesmas – aspecto que não parece ter mudado muito desde então, a despeito dos esforços da SEDH, com apoio da União Europeia, de implantar um programa único de gestão de informações, desenhado especialmente para as ouvidorias de polícia estaduais. Se, em 2008, o NEV constatou que 9 das 14 ouvidorias existentes (64,3%) não dispunham desse recurso, a proporção em 2013, como se observa na Tabela 3, é de 12 em 18 (66,7%). Apenas 3 órgãos adotaram até o momento o software específico (SGO ou SIGO – Sistema de Gestão de Ouvidorias) criado em 2007. Outros 3 utilizam o mesmo sistema da ouvidoria geral do estado; dois empregam softwares inespecíficos de gerenciamento de manifestações; oito não usam nenhum software e um recorre ao Access, programa precário e obsoleto de banco de dados.

Tabela 3 – Número de ouvidorias, segundo programa utilizado para registrar denúncias e outras manifestações

Tipo de programa	Nº
Nenhum	8
Sistema de Gestão de Ouvidorias (SIGO)	3
Sistema da Ouvidoria Geral do Estado (OUV, SOU ou TAG)	3
Access	1
Denuncianet	1
Sistema de Gerenciamento de Manifestações	1
NR	1
Total	18

Quinze das 18 ouvidorias produzem relatórios periódicos, dando conta das atividades desenvolvidas e dos resultados obtidos – um instrumento fundamental para a *accountability* dos órgãos de controle externo e uma forma de tornar conhecido na sociedade o trabalho desses órgãos, como será analisado mais detalhadamente na 6ª seção desta nota técnica. O aspecto a ressaltar aqui é que o relatório também se constitui num instrumento de gestão, na medida em que sua confecção exige que se organizem e padronizem as informações relativas às denúncias, começando pelo uso de um formulário-padrão para registrá-las e de um banco de dados a partir do qual possam ser transformadas em estatísticas. Note-se, na Tabela 4, que 4 ouvidorias ainda não dispõem de formulário padronizado e apenas 8 mantêm um banco de dados com informações extraídas das denúncias. Além disso, somente 4 utilizam o manual de procedimentos elaborado pela SEDH em 2008, para estimular uma maior padronização e racionalização desses procedimentos nas ouvidorias brasileiras, e apenas 3 elaboram planos de atividades.

Tabela 4 – Número de ouvidorias, segundo mecanismos de padronização e controle de processos

Tipo de mecanismo	Nº de ouvidorias que assinalaram cada item
Produz relatório periódico de atividades e resultados	15
Tem roteiro ou formulário padronizado para registro	14
Mantém banco de dados de denúncias	8
Usa manual de procedimentos	4
Elabora plano anual de atividades	3

A importância desses instrumentos de gestão, sobretudo no que se refere ao fluxo de informações relativo aos processos em andamento, é ressaltado no *Guia de Referência* da SEDH:

O sistema de informações é uma ferramenta essencial em todo esse fluxo de processamento, tanto interno quanto externo à instituição. Ele deve permitir o registro de tudo o que a instituição e cada um dos seus funcionários realiza. Deve permitir também conhecer o status atual do protocolo e as pendências existentes, bem como lembrar prazos e produzir ofícios. Como já se mencionou, um sistema informatizado facilita muito essas tarefas, mas o sistema no papel deve possibilitar que se atinjam os mesmo objetivos, ainda que com maior custo e eficiência menor (SEDH 2008, p. 177).

Ademais, sistemas informatizados e modernos de gestão permitem o uso de proteções e senhas para garantir sigilo de informações cujo vazamento pode comprometer a segurança dos denunciantes e gerar outros graves problemas. Como ressalta o mesmo documento da SEDH:

A segurança é outro aspecto crucial a ser observado na gestão das informações de uma Ouvidoria de Polícia, uma vez que o vazamento de protocolos pode ter conseqüências muito graves; entre elas a difusão de informações sigilosas, a divulgação de denúncias ainda não confirmadas ou a possibilidade de um acusado eliminar provas e indícios de sua atuação (*idem*, p. 198).

3.3. Pessoal

No levantamento feito em 2008 pelo NEV ainda saltava aos olhos a deficiência quantitativa de pessoal em algumas ouvidorias, já apontada pelas primeiras pesquisas sobre o tema (cf. Lemgruber, Musumeci e Cano 2003): duas delas tinham apenas um(a) funcionário(a) ou estagiário(a) além do(a) ouvidor(a); uma terceira tinha 3 funcionários e outra, 4 – números insuficientes até para preencher os cargos básicos previstos na legislação da maior parte desses órgãos, como os de assessoria, secretaria e atendimento aos denunciantes.

A pesquisa de 2013 procurou dimensionar sobretudo as deficiências *qualitativas* de recursos humanos, indagando quais os tipos de funcionários disponíveis e suas atribuições. O quadro resultante é desalentador. Constata-se que os únicos cargos preenchidos na maior parte das ouvidorias, além do de ouvidor(a), são os de assessor(a) geral (presente em 14 dos 18 órgãos), secretário(a) (presente em 12) e estagiário(a) (em 10). Somente metade das ouvidorias tem assessor(a) para a Polícia Militar, apenas 8 para a Polícia Civil e nenhuma para o Corpo de Bombeiros, embora esta última corporação, em vários estados, inclua-se na alçada de controle das ouvidorias de segurança ou defesa social. Só uma ouvidoria tem psicólogo(a) e somente 3 têm assistente social para o atendimento aos denunciantes. Apenas 3 contam com assessoria jurídica permanente; nenhuma tem pesquisador(a) ou estatístico(a) para a elaboração dos relatórios ou a realização de estudos e somente duas têm assessoria de imprensa para divulgar as atividades desenvolvidas.

Além de certamente comprometer a eficácia do trabalho de controle externo, essa carência de recursos humanos apropriados acarreta em alguns casos sérios problemas de credibilidade e segurança. Pelo menos numa das ouvidorias delega-se aos estagiários a tarefa de digitar informações sigilosas das denúncias e dos procedimentos de apuração, aos quais deveriam ter acesso somente funcionários credenciados, mediante senha. Noutra, assessores policiais civis e militares prestam atendimento ao público e recebem as denúncias, seja por telefone ou pessoalmente.

3.4. Atendimento aos denunciantes

O *Guia de referência para ouvidorias de polícia* reserva um capítulo inteiro ao atendimento e contém instruções minuciosas para que os atendentes possam dar conta dessa atividade, no seu duplo objetivo: de um lado, acolher adequadamente pessoas que sofreram violência ou abusos e que provavelmente estão traumatizadas e fragilizadas quando procuram a ouvidoria; de outro, extrair dessas pessoas o máximo possível de informações para instruir a investigação. Como enfatiza o *Guia*,

... pode haver certa tensão entre os dois objetivos — atender bem aos denunciantes e gerar resultados concretos em termos de investigação —, sendo necessária a busca de um equilíbrio capaz de evitar os seguintes problemas:

- a) um acolhimento caloroso e sensível, mas que não produza informações estruturadas, indispensáveis à investigação do caso;
- b) uma recepção eficiente na obtenção de informações, porém fria, burocrática, indiferente ao bem-estar da pessoa atendida.

É a conciliação, nem sempre fácil, dos dois requisitos – acolhimento adequado e eficácia na coleta de informações – que se espera dos atendentes das Ouvidorias de Polícia, um dos motivos pelos quais (...) eles devem receber treinamento específico e supervisão permanente (SEDH 2008, cap. 5, p. 140).

Idealmente, essa tarefa deveria contar com a participação de psicólogos e assistentes sociais, pelo menos na supervisão aos atendentes e na recepção dos casos mais graves. Mas, como mostra a Tabela 5, apenas 2 órgãos utilizam profissionais especializados (assistentes sociais); nos outros, quem presta o atendimento são assessores, atendentes contratados, policiais, o(a) próprio(a) ouvidor, ou – como responderam 3 ouvidorias – qualquer funcionário(a) da equipe.

Embora a grande maioria dos órgãos (16 em 18) ministre treinamento específico para quem atende aos denunciantes, a falta de pessoal especializado permanece como séria lacuna. Além disso, sendo a *confiança* um elemento crucial na relação entre atendente e denunciante, parece óbvio que em nenhuma hipótese essa tarefa deva ser delegada a policiais, como ocorre

em pelo menos uma das ouvidorias pesquisadas em 2013.

Tabela 5 – Número de ouvidorias, segundo quem presta o primeiro atendimento aos denunciantes – 2013

	Nº
Ouvidor(a) e assessores ou adjuntos	5
Qualquer funcionário(a) da Ouvidoria	3
Assistente social	2
Assessores	2
Atendentes contratados – não policiais	2
Estagiário(a)	1
Ouvidor(a)	1
Policiais	1
Assistente técnico(a)	1
Total	18

Todas as 18 ouvidorias disseram aceitar denúncias anônimas. No entanto, metade delas registra dados de identificação do(a) denunciante, teoricamente mantidos sob sigilo (Tabela 6). Resta saber até que ponto, com tantas carências de infraestrutura, pessoal e sistemas apropriados de gestão da informação, assinaladas mais acima, esses órgãos têm reais condições de garantir o anonimato e a segurança a quem relata abusos policiais.

Tabela 6 – Número de ouvidorias, segundo meios para garantir anonimato aos denunciantes – 2013

Meios	Nº
Registro da denúncia sem dados que permitam identificação	5
Registro dos dados, mas sob sigilo	9
Outras respostas ou sem resposta	4
Total	18

4. Procedimentos de apuração e autoridade dos ouvidores

Como já assinalado em outros trabalhos (Lemgruber, Musumeci e Cano 2003; SEDH 2008), o atual modelo de controle externo da polícia no Brasil é extremamente limitado em vários aspectos, entre os quais ressalta o baixo grau de autoridade dos ouvidores para interferir nos procedimentos de apuração das denúncias, que ficam a cargo das corregedorias de polícia. Essa avaliação se confirma nos dados da pesquisa de 2013, expostos a seguir.

4.1. Denúncias em geral

Inicialmente, observa-se na Tabela 7 que um número muito pequeno de ouvidores (4) tem poder de influenciar o desfecho das denúncias, solicitando novas apurações ou propondo a reformulação das decisões tomadas. Em apenas 7 estados as corregedorias estão obrigadas a abrir procedimentos solicitados pela ouvidoria e em somente 8 esta dispõe de capacidade investigativa mínima para fazer uma apuração preliminar da veracidade da denúncia, antes de encaminhá-la aos órgãos de controle interno das corporações. Em 3 UFs, o(a) ouvidor(a) não está autorizado nem mesmo a acompanhar a investigação realizada pela corregedoria; em 4, não pode solicitar as investigações que julgue necessárias e em 3, nem ao menos recebe cópia dos processos e das decisões tomadas, sejam disciplinares ou criminais. Os únicos itens que todas ou quase todas as ouvidorias assinalaram positivamente são de caráter essencialmente burocrático: retorno do expediente encaminhado às polícias e comunicação da decisão tomada com relação à denúncia.

Tabela 7 – Número de ouvidorias, segundo poderes do(a) ouvidor(a) para intervir nas investigações – 2013

Poderes	Nº de ouvidorias que responderam afirmativamente a cada questão
a) Há mecanismos para verificação preliminar da veracidade da denúncia?	8
b) O(a) ouvidor(a) pode acompanhar as investigações das corregedorias?	15
c) Pode o(a) ouvidor(a) pedir às corregedorias que realizem determinadas investigações?	14
d) Estão as corregedorias obrigadas a abrir as investigações solicitadas pelo(a) Ouvidor(a)?	7
e) O(a) ouvidor(a) tem retorno do expediente encaminhado às outras entidades?	18
f) O(a) ouvidor(a) recebe cópia dos processos e das decisões disciplinares e criminais?	15
g) A ouvidoria é informada pela autoridade competente da decisão tomada em relação à denúncia?	17
h) O(a) ouvidor(a) tem autoridade para interferir na reformulação da decisão tomada em relação à denúncia?	4

Esses dados justificam a conclusão do relatório do NEV de que boa parte das ouvidorias brasileiras tem feito, quando muito, “o papel de balcão para o recebimento de demandas”, limitando-se “a encaminhá-las para outros órgãos, como corregedorias, o Ministério Público, sem no entanto realizar a tarefa de acompanhamento dos casos junto a esses órgãos” (NEV 2008, p.157).

4.2. Casos de homicídio

Os crimes mais graves cometidos por agentes da segurança pública deveriam, em tese, receber uma atenção toda especial das ouvidorias, no sentido não só de acompanhar de perto a investigação dos casos consumados como de realizar ações em parceria com outros órgãos, como Ministério Público, OAB e organizações de direitos humanos, para prevenir novas ocorrências. Mesmo nesses casos, contudo, a atuação da maior parte das ouvidorias tem sido excessivamente tímida, como constata o relatório do NEV (2008, p. 157-8) e como mostram os resultados da pesquisa de 2013, expostos na Tabela 8.

Casos de letalidade são de processamento mais demorado e complexo que os de outros tipos de denúncias, além de envolverem geralmente mais resistência das corporações ao controle externo da investigação. Por isso, também, deveriam ser objeto de procedimentos especiais por parte das ouvidorias; do mesmo modo, os funcionários que acompanham tais casos deveriam receber treinamento específico e contar com assessoria jurídica. Mas não é o que ocorre, hoje, na grande maioria desses órgãos, que dispensa às ocorrências letais o mesmo tratamento que às demais denúncias e não ministra treinamento específico aos funcionários envolvidos.

Tabela 8 – Número de ouvidorias, segundo condições para lidar com a letalidade policial – 2013

	Nº de ouvidorias que responderam afirmativamente a cada questão
a) Há dados ou indicadores de letalidade policial no estado, acessíveis à ouvidoria?	11
b) A ouvidoria adota procedimentos específicos para os casos de homicídio?	7
c) É possível traçar perfil dos agentes envolvidos em ocorrências com morte de civis?	4
d) As polícias e/ou a SSP ou SDS encaminham à ouvidoria informações sobre todos os casos que resultam em morte de civis por policiais?	2
e) Os funcionários da ouvidoria que acompanham casos de homicídio recebem tratamento específico para isso?	2

Os procedimentos especiais, quando há, consistem no acompanhamento sistemático e prioritário dos inquéritos; na solicitação de informações periódicas da apuração; na discussão dos casos no Colegiado de Corregedorias; na manutenção de contato com o(a) promotor(a) responsável pela denúncia e/ou com o núcleo de controle externo da polícia do Ministério Público; na solicitação de laudos e na alimentação de um banco de dados específico. Uma ouvidoria disse que a tramitação desses casos se dá na forma de “ação em rede”, envolvendo “Ouvidoria de Polícia, Secretaria de Segurança, corregedorias, Ministério Público, Defensoria

Pública e Judiciário”. Se isso realmente ocorre na prática, tem-se aí um modelo do tipo de ação que os órgãos de controle externo dos outros estados deveriam tentar adotar para os casos de letalidade.

Em 16 dos 18 estados, contudo, as polícias e as secretarias de segurança sequer têm obrigação de enviar às ouvidorias informações sobre mortes de civis por policiais e somente em 4 deles é possível realizar uma atividade fundamental para a prevenção de novas ocorrências, que consiste na identificação de padrões dos crimes e de perfis dos perpetradores. Num desses estados, por exemplo, o(a) ouvidor(a) informou que os homicídios são praticados sistematicamente por policiais de uma mesma unidade; noutro, que os autores mais comuns são agentes envolvidos com milícias e num terceiro, que tendem a ser policiais jovens. Mas, como se pode notar na Tabela 9, a seguir, a principal fonte de dados sobre letalidade, para 10 das 18 atuais ouvidorias, é o noticiário da mídia, no qual obviamente não se encontram informações suficientes para conhecer padrões e dinâmicas das mortes provocadas por policiais.

Tabela 9 – Número de ouvidorias, segundo fonte principal de informação sobre morte de civis por policiais – 2013

Fonte	Nº
Notícias na mídia	10
Denúncias de pessoas físicas	5
Denúncias de pessoas jurídicas (outros órgãos públicos, ONGs .)	1
Relatório mensal das corregedorias	1
Intranet	1
Total	18

Observa-se ainda, tanto na Tabela 8, acima, quanto na 10, a seguir, que 7 unidades da federação sequer geram estatísticas de letalidade policial que possam servir de referência para o trabalho das ouvidorias.

Tabela 10 – Número de ouvidorias, segundo fonte dos dados ou indicadores de letalidade policial – 2013

Fonte	Nº
Estatísticas da SSP ou SDS	6
Estatísticas das polícias	2
Pesquisa específica da SDS	1
Não há dados ou indicadores	7
Outra resposta ou sem resposta	2
Total	18

5. Prestação de contas: relatório de atividades e resultados

Em todos os estados, as leis ou decretos de criação das ouvidorias determinam que elas apresentem relatórios periódicos de suas atividades, com um duplo objetivo: primeiro, de

prestar contas à sociedade do trabalho de controle externo, que, por ter como meta uma maior transparência no funcionamento das polícias, deve ser o primeiro a demonstrar transparência na sua própria atuação (SEDH 2008, p. 203).

E, segundo, de

difundir dados sobre desvios de conduta policiais, tanto para informar a aplicação de medidas corretivas por parte das autoridades quanto para fomentar o debate público, incluindo-se aí a realização de estudos e pesquisas sobre o tema (*idem, ibidem*).

Como se viu na seção 3.3, acima, muito poucas ouvidorias dispõem de pesquisadores, assistentes de pesquisa ou estatísticos para a elaboração desses relatórios. Segundo registra outro estudo, o trabalho

quase sempre é feito de modo artesanal e por funcionários diversos, o que provoca não só atrasos na divulgação dos resultados como interrupções das outras atividades que esses funcionários deveriam estar desempenhando. Salvo alguns casos, a periodicidade e a qualidade técnica dos relatórios é muito irregular, e a falta de padronização do registro, do tratamento e da classificação das informações dificulta que se comparem os resultados da mesma ouvidoria ao longo do tempo e entre as diferentes ouvidorias. Prevalece, aqui também, o amadorismo e o improvisado... (Musumeci e Lemgruber 2012, p. 237-38)

Com o objetivo de reduzir as discrepâncias e estabelecer um padrão mínimo de qualidade, o 7º capítulo do *Guia de referência para ouvidorias de polícia* (SEDH 2008) contém instruções detalhadas para a elaboração dos relatórios, apresenta um modelo básico e sugere uma padronização das ocorrências a serem analisadas. Mas, tal como o banco de dados nacional criado no mesmo projeto da SEDH para homogeneizar as categorias, os métodos e os critérios de registro das informações, o modelo de relatório só foi adotado, até o momento, por 3 órgãos, permanecendo, no geral, uma grande heterogeneidade de formas e conteúdos que dificulta a comparação entre estados e uma visão de conjunto das atividades realizadas e dos resultados obtidos pelas ouvidorias. Tampouco se obteve uma padronização dos períodos de referência dos documentos: no levantamento de 2013, a periodicidade mais comum era semestral (6 ouvidorias), seguida de anual (4) e trimestral (3). Um órgão publica relatórios mensais, outro elabora relatórios trimestrais e anuais, e 3 não produzem nenhum relatório.

Como mostra a Tabela 11, menos da metade das ouvidorias divulga seus relatórios pela internet – meio de mais amplo alcance e de mais fácil acesso para os cidadãos. Em 7 UFs, eles não são divulgados (em 3, porque não são produzidos) ou sua divulgação depende

de decisão da secretaria de segurança, para onde a ouvidoria os encaminha; noutro estado, a divulgação é restrita a instituições e somente em dois casos a ouvidoria apresenta o relatório diretamente à imprensa ou por intermédio do Conselho de Segurança Pública estadual.

Tabela 11 – Número de ouvidorias, segundo formas de divulgação dos relatórios de atividades e resultados – 2013

	Nº
É divulgado pela internet	8
Não é divulgado	4
É encaminhado à SSP, para conhecimento e divulgação	3
É apresentado à imprensa	1
Aprovado pelo Consep, é divulgado para instituições, imprensa e sociedade civil	1
É divulgado em audiências públicas, faculdades, associações e por e-mail	1
Total	18

6. Comunicação

É fundamental que as ouvidorias divulguem o seu trabalho e atuem proativamente no esclarecimento da população civil, dos policiais e das autoridades de segurança pública acerca desse trabalho, para o quê precisam manter canais permanentes e variados de comunicação, como cursos, palestras, seminários, serviços volantes, distribuição de material impresso, presença assídua na mídia e na internet, além de contatos regulares com as corregedorias, os comandos das polícias e outros atores importantes para o bom desempenho do controle das atividades policiais. Entretanto, pelo que têm mostrado alguns estudos, seja em função da escassez de recursos e/ou da acomodação na simples tarefa de captar e encaminhar queixas, a maioria delas não consegue se desincumbir minimamente dessas atribuições (Lemgruber, Musumeci e Cano 2003; Cano 2004; SEDH 2008).

6.1. Com o público em geral

Pesquisas feitas desde o início dos anos 2000 indicam que a existência, os objetivos e as atribuições das ouvidorias de polícia ainda são pouco conhecidos da grande maioria da população, incluindo os policiais (Lemgruber, Musumeci e Cano 2003, cap. 6; Cano 2004; SEDS-MG 2008). No questionário aplicado para a elaboração do *Guia de Referência* da SEDH, procurou-se averiguar o raio de atuação desses órgãos, para além do acolhimento e do encaminhamento de denúncias, indagando sobre os temas de interesse para o controle externo que o órgão erigia como prioridades e sobre os canais utilizados para divulgar esses temas. As

respostas variaram bastante: algumas ouvidorias, três em particular, disseram estar empreendendo esforços de atuação e de divulgação em diversas frentes: cursos e palestras; realização de pesquisas; convênios com entidades da sociedade civil; presença constante na mídia; distribuição de material informativo (folhetos, folders .). A maior parte, no entanto, restringia-se a uma postura passiva e reativa de espera pelas denúncias. Poucas dispunham de serviços itinerantes para recolher queixas fora das sedes e poucas, também, realizavam palestras de esclarecimento, abertas ao público, para estimular a população a denunciar abusos policiais. Somente 4 das 14 ouvidorias então existentes mantinham site próprio na internet (SEDH 2008, p. 87-88).

Essa situação não parece ter mudado muito de lá para cá. Segundo as próprias impressões de 16 dos atuais 18 ouvidores, a maior parte da população continua desconhecendo a existência da ouvidoria ou (segundo 15) não distinguindo ouvidoria de corregedoria. O que não é de admirar se se considera, por exemplo, que apenas seis ouvidorias mantêm website ou blog com domínio próprio para comunicação direta com o público e nove dispõem apenas de uma ou mais páginas – em alguns casos, meramente burocrática(s) – dentro dos sites das secretarias de segurança/defesa social ou das ouvidorias gerais dos estados. As outras três não mantêm nenhum tipo de interface virtual ou a mantêm apenas para uso interno (webmail).

Ademais, poucos desses órgãos (3 em 18) buscam averiguar regularmente – por meio de enquetes telefônicas, formulário na internet e/ou consulta a lideranças sociais – o quanto o público conhece o seu trabalho e como o avalia.

Onze ouvidorias disseram manter contatos frequentes com a mídia: quatro delas de forma reativa, quando procuradas pela imprensa para pronunciar-se sobre casos de repercussão, e as outras 7 em reuniões ou entrevistas com regularidade mensal, quinzenal ou semanal. Como já mencionado, porém, somente duas dispõem de assessores de imprensa para organizar profissionalmente as diversas estratégias de comunicação que as ouvidorias precisariam acionar para dar visibilidade ao trabalho realizado, ampliar o raio de alcance desse trabalho e influir no debate público a respeito da reforma policial (sobre a importância da assessoria de comunicação na atuação das ouvidorias, ver SEDH 2008, cap. 8).

6.2. Com os denunciantes

Igualmente importantes são os canais de que a ouvidoria dispõe para captar denúncias e sua capacidade de comunicar-se posteriormente com os denunciantes. Todos os órgãos pesquisados em 2013 recebem denúncias por comparecimento pessoal, por e-mail e por carta

postal. Quinze têm linhas telefônicas gratuitas dedicadas a isso e onze também recebem denúncias via ligações pagas. Embora 10 ouvidorias recebam comunicações por intermédio de site ou página na internet, somente 3 têm formulário próprio para preenchimento online; nos outros casos, trata-se apenas de espaços abertos para mensagens de e-mail.

Em 17 estados, as ouvidorias disseram que seus denunciantes são comunicados sobre o andamento das investigações e em todos os 18, que eles são informados do resultado final dessas investigações, por intermédio de e-mail, telefone, carta postal, visita domiciliar ou pessoalmente na sede do órgão. A situação, nesse aspecto, parece ter melhorado em relação a períodos anteriores, quando a maior parte das ouvidorias mal conseguia dar retorno aos denunciantes (Lemgruber, Musumeci e Cano 2003; Cano 2004; SEDH 2008). Por outro lado, ainda é muito baixo o número de estados (apenas 3) que facultam o acompanhamento contínuo do processo pela internet, mediante senha de acesso ao sistema de gestão da ouvidoria, o que decorre do fato, comentado mais acima, de que a maioria ainda não dispõe de sistemas integrados, capazes de produzir esse tipo de interação.

Vale ressaltar que dificuldades de comunicação com os “usuários” diretos têm impactos muito negativos na credibilidade das ouvidorias: pesquisas no Rio de Janeiro, em Minas Gerais e em São Paulo mostraram que a avaliação melhor ou pior que o(a) denunciante faz do desempenho do órgão não se relaciona apenas ao resultado da denúncia (se houve ou não punição), mas também à existência ou não de retorno por parte da ouvidoria, informando o andamento e o desfecho do caso, seja ele qual for (Lemgruber, Musumeci e Cano 2003, cap. 6; Cano 2004).

6.3. Com as corregedorias e o comando da segurança pública

Sem poder de investigar por conta própria, o resultado do trabalho das ouvidorias depende visceralmente do desempenho das corregedorias e das relações mais ou menos cooperativas que consigam estabelecer com esses órgãos de controle interno das atividades de segurança pública. Para funcionar com um mínimo de eficácia, portanto, o modelo brasileiro de controle externo (na verdade, de fiscalização do controle interno) pressupõe uma comunicação permanente entre corregedorias e ouvidorias – o que, tudo indica, está longe de ocorrer na prática da maior parte das ouvidorias brasileiras.

Respondendo ao levantamento de 2013, apenas sete ouvidores disseram manter contatos regulares com os corregedores das instituições fiscalizadas, e ainda assim com frequência baixa ou indeterminada: semanal em um caso, mensal em dois, bimestral e semestral em outros dois, e sem periodicidade fixa nos dois restantes. Com os comandantes das polícias e outras autoridades da segurança pública a comunicação parece ser mais

frequente, pois 15 ouvidorias informaram que mantêm contatos regulares com eles: semanais, em 3 casos; quinzenais em um; mensais em 6; semestrais em 2 e sem periodicidade definida nos outros 3.

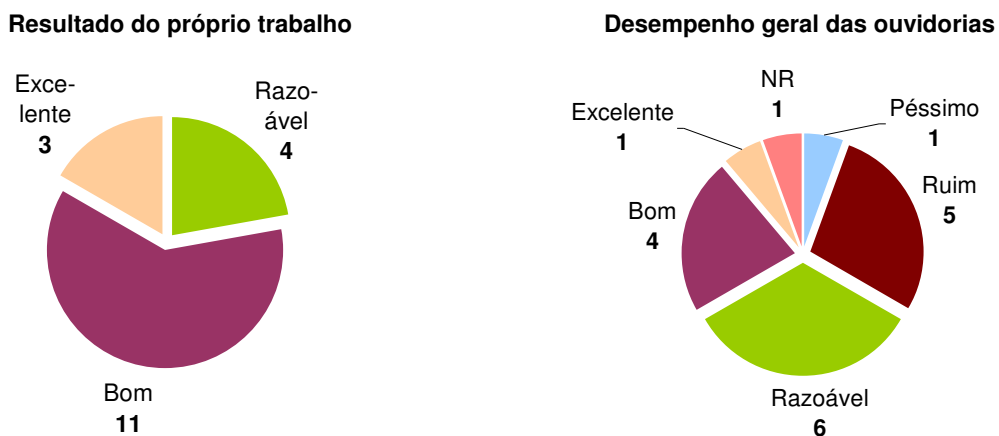
Diversos estudos nacionais e internacionais ressaltam as dificuldades e tensões inerentes ao relacionamento entre os órgãos de controle externo e as polícias, derivadas das resistências à fiscalização de fora que existem em quase todas as corporações de segurança pública do mundo. No caso brasileiro, a ultrapassagem dessas resistências, levadas ao paroxismo pela herança ditatorial e pelo caráter ainda muito incipiente do processo de democratização da segurança, exigiria, entre outras coisas, estratégias particularmente agressivas de comunicação tanto com o público em geral como com as instâncias de comando e controle interno das polícias, a fim de, paulatinamente, vencer as enormes barreiras que se interpõem ao avanço de uma cultura de *accountability* nas instituições policiais.

7. Avaliação e sugestões dos ouvidores

7.1. Apreciação geral

Instados a avaliar o resultado do seu próprio trabalho, 14 dos 18 ouvidores consideraram-no “excelente” (3) ou “bom” (11), apenas 4 definiram-no como “razoável” e nenhum o classificou como “péssimo” ou “ruim”. O curioso, porém, é que, quando qualificam o desempenho geral das ouvidorias brasileiras, 6 o avaliam negativamente e outros 6 consideram-no apenas “razoável”, mostrando um forte descolamento entre a autoavaliação e a opinião sobre o conjunto das ouvidorias (Gráfico 4).

Gráfico 4 – Número de ouvidorias, segundo avaliação que os(as) ouvidores(as) fazem do resultado do seu próprio trabalho e do desempenho geral das ouvidorias de polícia brasileiras



7.2. Principais problemas identificados

Numa pergunta induzida sobre obstáculos ao bom trabalho dos ouvidores, 11 assinalaram o corporativismo das organizações policiais e a carência de recursos humanos; 10 indicaram o desconhecimento, pelo público, do trabalho que a ouvidoria desenvolve e a carência de infraestrutura e recursos; metade marcou falta de independência e autonomia (Tabela 12). Foi baixa, contudo, a indicação de falta de apoio político (apenas 5 marcaram esse item), o que parece confirmar o diagnóstico do NEV (2008, p. 159-60) de que a maior parte das ouvidorias tem contado com o apoio dos respectivos governos estaduais por ter-se acomodado no papel de “linha auxiliar” das secretarias de segurança ou defesa social. Ou, nas palavras de um dos entrevistados pela pesquisa de 2013, por haver muitos ouvidores “chapa branca” no Brasil.

A dificuldade de investigar por conta própria tampouco parece ser percebida como questão relevante, uma vez que só 4 dos 18 ouvidores assinalaram esse quesito. Mais do que isso, a maior parte dos entrevistados parece não apoiar a atribuição de poder investigativo autônomo às ouvidorias, já que apenas 5 responderam afirmativamente a uma pergunta direta sobre o tema. Voltando à Tabela 12, vale notar que duas respostas abertas, referentes a itens não listados, apontaram problemas de transporte/logística e a questão da falta de autonomia das corregedorias, aliada à passividade/negligência do Ministério Público.

Tabela 12 – Número de ouvidorias, segundo opinião dos(as) ouvidores(s) sobre obstáculos ao bom funcionamento do órgão – 2013

Problemas	Nº de ouvidorias que assinalaram cada item
Corporativismo das organizações policiais	11
Carência de recursos humanos	11
Desconhecimento, por parte do público, do trabalho da ouvidoria	10
Carência de recursos materiais	10
Falta de independência e autonomia	9
Falta de apoio político	5
Dificuldade de investigar por conta própria	4
Falta de corregedorias autônomas; Ministério Público passivo ou negligente	1
Transporte, logística	1

Perguntou-se também aos ouvidores por quê, na opinião deles, ainda não há ouvidorias de polícia em todas as unidades da federação. As respostas se concentraram em 3 eixos: falta de conscientização da população e de mobilização da sociedade civil; indefinição da política nacional de segurança, que deveria condicionar os convênios e financiamentos nessa área à criação e ao aperfeiçoamento das ouvidorias; falta de interesse dos governos estaduais em

criar e manter órgãos dessa natureza, vistos mais como expositores de “fragilidades na área de grande relevância para qualquer governo do que de avaliação e aperfeiçoamento das políticas públicas”, segundo as palavras de um ouvidor.

O depoimento de outro entrevistado resume bastante bem as dificuldades tanto de criação como de manutenção de uma ouvidoria minimamente combativa:

Aqui no [estado] temos a Ouvidoria de Polícia, porque lutamos, enquanto movimentos sociais, durante mais de 10 anos. Foi um longo processo que passou primeiramente pelo movimento social, depois pelo Executivo, depois pelo Legislativo. Mas a gente sempre precisa trazer novos impulsos, senão a ouvidoria se perde no meio do marasmo burocrático do estado. Penso que alguns estados da federação ainda não têm ouvidoria porque os governadores, seus aliados e deputados não tem muito interesse, e o povo nem sabe do assunto e dos grandes benefícios que a ouvidoria traz para todos e todas.

7.3. Soluções propostas

Por sua vez, as sugestões apresentadas pelos ouvidores para superar os obstáculos e aperfeiçoar o trabalho das ouvidorias distribuem-se em 4 eixos, a saber:

- a) **Garantia legal:** Assegurar por lei as condições mínimas de independência em relação aos órgãos de segurança pública e de autonomia administrativa e financeira das ouvidorias; mandato fixo para os ouvidores; quadro próprio de pessoal técnico especializado.
- b) **Federalização:** Incluir as ouvidorias na Constituição ou em lei federal menor, para garantir condições mínimas, padronizadas, de funcionamento e de independência desses órgãos em nível estadual; iniciativas de fomento por parte da Senasp/Ministério da Justiça para melhorar o trabalho dos mesmos; apoio ao Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia pela Senasp; condicionamento de recursos e convênios federais na área de segurança pública à adoção de padrões nacionais para as ouvidorias (“autonomia, mandato, não ser policial, indicação por lista tríplice pelo conselho estadual de direitos humanos; planos de trabalhos com temáticas comuns, por exemplo: atuar junto aos comitês de prevenção e combate à tortura”).
- c) **Independência das corregedorias:** “O corporativismo policial pode ser quebrado com a criação de corregedorias independentes, pois não é possível independência onde pares se investigam”; “corregedorias com autonomia e poder de requisição”.
- d) **Comunicação:** Aumentar a divulgação das atividades junto ao público em geral e

no interior das próprias polícias, inclusive nos cursos de formação e treinamento; aumentar a interação com a mídia; realizar campanhas e seminários; convencer os governos da importância do trabalho das ouvidorias.

Embora, como já mencionado, a maioria dos ouvidores não apóie a atribuição de capacidade investigativa às ouvidorias, ou talvez por isso mesmo, a maioria (15 dos 18) considera politicamente viável, hoje, a ampliação dos poderes desses órgãos para o melhor desenvolvimento do seu trabalho.

8. Conclusões

É inegável que o surgimento das ouvidorias de polícia no Brasil, ocupando o vácuo deixado pela fraca atuação do Ministério Público como fiscalizador das atividades policiais, representou um marco na luta pelos direitos humanos e pela reforma das instituições brasileiras de segurança pública, herdadas da ditadura militar (1964-1985), para não dizer do regime escravocrata imperial (1808-1888). Ao longo dos quase 20 anos desde a criação da primeira ouvidoria, os esforços de alguns ouvidores e de seus funcionários – remando contra um oceano de pressões, resistências e dificuldades – possibilitaram que parte desses órgãos alcançasse um razoável grau de institucionalização, conseguisse operar com alguma autonomia e obtivesse alguns resultados importantes. Ressalte-se ainda o empenho de setores governo federal em estimular o aperfeiçoamento das ouvidorias existentes e a criação de novas, seja pela instituição do Fórum Nacional dos Ouvidores de Polícia, no Ministério da Justiça, em 1999, seja, mais recentemente, por meio do *Programa de Apoio Institucional às Ouvidorias de Polícia e Policiamento Comunitário*, desenvolvido de 2006 a 2008 pela Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República, em convênio com a União Europeia (cf. SEDH 2009).

Mas, como foi visto neste estudo e como diversos trabalhos anteriores já ressaltaram, as ouvidorias têm ficado muito aquém das suas potencialidades enquanto instrumentos de defesa da cidadania e de indução de mudanças nas instituições policiais brasileiras. Por um lado, isso deriva de carências e dificuldades que a maioria delas enfrenta no cotidiano, decorrentes, em grande medida, de lacunas na legislação, da falta de apoio político, por parte dos governos estaduais, a um controle externo mais efetivo e/ou da fraca mobilização da sociedade civil em torno do tema da reforma policial. Por outro, deve-se às próprias

limitações do modelo que as atuais ouvidorias materializam, centrado sobretudo na recepção e no encaminhamento de queixas, com baixa capacidade de influir nas condições que facilitam a ocorrência dos abusos e de atuar proativamente na prevenção.

Algumas avaliações nacionais feitas até agora mostram que, mesmo para cumprir a restrita tarefa de receber, encaminhar e monitorar denúncias, são muito precárias as condições de que desfruta a maior parte das ouvidorias brasileiras, destacando-se, entre outros problemas, a falta de autonomia funcional e orçamentária; deficiências na infraestrutura material, técnica e cognitiva; dificuldades de interação com as polícias, o público e a mídia; pouca independência política em relação aos governadores e às secretarias de segurança estaduais; baixo grau de institucionalização, ficando o desempenho e a visibilidade de cada ouvidoria muito dependente do perfil pessoal e da “combatividade” maior ou menor do(a) ouvidor(a). Em consequência, também têm sido precários os resultados do trabalho desses órgãos, mesmo apenas no âmbito de redução da impunidade. Pesquisas sobre a percepção das ouvidorias pelo público indicam baixo grau de conhecimento, quer da sua existência, quer das suas atribuições, baixo grau de satisfação com os resultados por parte daqueles que fizeram denúncias e baixa credibilidade junto aos corregedores de polícia e aos policiais em geral (Lemgruber, Musumeci e Cano 2003; Cano 2004; SEDS-MG 2008).

Num balanço mais específico, o estudo realizado em 2008 pelo NEV/USP classificou as 14 ouvidorias então existentes em três blocos. O primeiro, composto por 5 órgãos seria o grupo mais atuante e combativo, tendo à frente ouvidores oriundos da sociedade civil e indicados por ela, com cargos e condições de operação garantidos por lei. Esses órgãos, não se limitariam a receber e repassar queixas, mas se empenhariam também em influir nos padrões e procedimentos das polícias, e buscariam fortalecer o seu trabalho pela manutenção de parcerias com outras instituições. Alguns deles, porém, por só contarem com recursos próprios, estariam enfrentado dificuldades materiais para desenvolver satisfatoriamente as suas atividades.

No extremo oposto, três ouvidorias capitaneadas por policiais ou ex-policiais e fortemente alinhadas com as políticas dos respectivos estados, funcionariam meramente como “call centers” das secretarias de segurança, sem nenhum papel fiscalizador, questionador ou transformador. Pela sua estreita afinidade com os governos, desfrutariam em geral de boas condições materiais, mas operariam em completo desacordo com os princípios básicos de autonomia e independência necessários ao controle *externo* da polícia.

O terceiro grupo representaria um meio termo entre os dois extremos, porém mais próximo do segundo que do primeiro: mesmo não tendo à frente integrantes das forças de segurança e mesmo dispondo, em alguns casos, de razoável infraestrutura, os 6 órgãos desse

grupo exerceriam sobretudo o papel de “linha auxiliar dos governos, com baixa autonomia política” e sem respaldo da sociedade civil para atuarem efetivamente como fiscalizadores das atividades policiais (NEV 2008, p. 159-60).

Infelizmente, não se pode dizer que esse quadro tenha mudado muito nos últimos 5 anos. Como foi visto nas páginas anteriores, boa parte das 18 instituições hoje em funcionamento continua apresentando graves problemas e lacunas que dificultam, quando não inviabilizam, até mesmo a execução das tarefas básicas previstas no limitado modelo brasileiro de controle externo da polícia.

Tomando-se como referência as ouvidorias mais independentes e atuantes, que mostram que é possível desempenhar-se melhor dentro do atual modelo, uma linha de atuação voltada a fortalecer o controle da polícia no Brasil seria a de prover apoio financeiro, técnico e político para a superação ou minimização dos problemas hoje enfrentados pelas ouvidorias e também pelas corregedorias, de cuja eficiência depende, em última análise, a redução da impunidade para abusos perpetrados por policiais. Em outras palavras, tratar-se-ia de melhorar as condições de atuação de ambos os controles, interno e externo, a fim de que o conjunto das ouvidorias pudesse exercer com mais efetividade o que já está previsto atualmente nas suas atribuições. Essa é a linha que tem prevalecido nos planos e programas recentes do governo federal. O *Guia de referência para ouvidorias de polícia*, elaborado por uma equipe de ex-ouvidores e especialistas, no âmbito do já mencionado convênio entre a SEDH e a União Europeia, condensa grande parte das propostas nessa direção, tendo sido ele próprio concebido como instrumento didático para cursos de capacitação e como material de apoio para o desenvolvimento de métodos, rotinas e procedimentos que tornem mais eficaz o trabalho cotidiano das ouvidorias (cf. SEDH 2008). Outras iniciativas do mesmo programa, como palestras, seminários, cursos, visitas técnicas e criação de softwares foram conduzidas com esse mesmo objetivo (cf. SEDH 2009b). Seus resultados, no entanto, parecem ser ainda muito incipientes.

Por outro lado, avaliações feitas desde o início dos anos 2000 têm realçado os limites intrínsecos do modelo brasileiro de controle externo da polícia – um modelo essencialmente passivo e reativo, centrado na recepção e no encaminhamento de denúncias individuais, que pode funcionar bem em ambientes de baixa ocorrência de desvios, quando a punição das poucas “maças podres” adquire um caráter exemplar, mas que se mostra claramente insuficiente quando os abusos policiais são rotina, como ocorre em muitos estados brasileiros. Tal modelo se ajusta bem, ademais, a contextos em que a atuação das ouvidorias ou de órgãos similares apenas complementa o trabalho de outras poderosas instâncias de controle interno e externo das atividades policiais, como as corregedorias, os comandos das polícias, os

governos, o Ministério Público, o Judiciário, o Legislativo, a sociedade civil e a mídia. Mas resulta visivelmente deficiente quando tais mecanismos são fracos, omissos, inoperantes ou pouco isentos; quando as próprias polícias têm baixa capacidade de investigar e solucionar delitos; quando as autoridades da área de segurança pública não demonstram grande empenho em reduzir a corrupção e a violência policiais; quando a sociedade civil e os meios de comunicação mobilizam-se pouco para a tarefa de controlar as polícias, ou mesmo apóiam abertamente sua atuação truculenta e ilegal.

No Brasil, embora com significativas diferenças entre os estados, a situação das instituições de segurança pública é calamitosa e em quase toda parte os mecanismos de controle da atividade policial são extremamente precários. O Ministério Público, legalmente investido de largos poderes para fiscalizar todos os aspectos dessa atividade, raramente o faz. O Legislativo tampouco, salvo esforços das comissões de direitos humanos de câmaras e assembleias. Do Judiciário, lento e enviesado na administração da justiça comum, não seria realista esperar grande celeridade e imparcialidade no trato dos delitos cometidos por policiais. Ao que se acrescenta, em muitos casos, a tolerância, quando não o apoio ostensivo, à violência policial por parte de comandantes e governantes, sob pretexto da “guerra contra o crime”.

Num tal quadro, o papel das ouvidorias torna-se crucial e não basta que elas se restrinjam a atuar como “call centers” ou “balcões de denúncias”. Parece evidente, pelo exposto neste e em outros estudos, a necessidade de ampliar as atribuições desses órgãos e dotá-los de instrumentos de controle que, sem prejuízo da luta contra a impunidade, permitam-lhes trabalhar também, e sobretudo, na prevenção – o que significa intervir nos contextos institucionais e culturais que vêm eternizando nossa convivência com polícias violentas, corruptas e ineficazes. Não se trata obviamente de uma tarefa simples, realizável a curto prazo, nem de uma missão que as ouvidorias de polícia tenham condições de empreender sozinhas. Mas também é evidente que, se cabe ao controle externo contribuir para a modernização e democratização dos serviços de segurança pública, essa missão não pode jamais ser perdida de vista.

O Plano Nacional de Segurança Pública (PNSP) apresentado em 2002 como programa do Partido dos Trabalhadores (PT) na campanha presidencial de Luiz Inácio Lula da Silva apontava nessa direção, comprometendo-se a “apoiar e incentivar ouvidorias *autônomas e independentes*, com atribuição de *fiscalização e investigação*”, e a estimular sua criação nos estados onde ainda não existissem, como parte do projeto de construir uma polícia democrática, transparente, com atuação pautada pela legalidade (Instituto da Cidadania 2002, p. 36. Itálicos nossos). Posteriormente, o documento intitulado *Arquitetura institucional do*

SUSP (Sistema Único de Segurança Pública), que detalhou as propostas do PNSP – já agora compromisso de governo, não mais de campanha –, reservava um capítulo inteiro ao controle externo das polícias (Fecchio 2004), no qual uma seção específica era dedicada às ouvidorias. Esse capítulo define controle externo como “atividade de fiscalização, de inspeção, de investigação e vigilância em relação à atuação da instituição controlada” – “bem mais, portanto, do que simplesmente receber denúncias e reclamações e aguardar, de modo passivo, eventuais providências reparadoras” (*idem*, p. 5). Afirma em seguida que, para que as ouvidorias possam cumprir esse papel mais amplo de controle, precisam

de um aparato legal que [as] legitimem e [as] coloquem numa posição de neutralidade, independência e autonomia em relação aos governos estaduais, e não na condição de simples órgãos de assessoramento, dentro da estrutura das secretarias de segurança pública. Isso implica a *adoção de medidas que possibilitem a superação de suas limitações legais e operacionais e a ampliação do seu campo de atuação e do conjunto de atribuições com que foram inicialmente concebidas* (*idem, ibidem*. Itálicos nossos).

Como se vê, antes e pouco depois da subida do PT ao poder, reconhecia-se a necessidade de o governo federal atuar incisivamente não só em prol do aperfeiçoamento das ouvidorias existentes, mas também na indução de mudanças estruturais no próprio modelo de controle externo em vigor, que ampliassem as atribuições legais das ouvidorias – inclusive no que se refere à capacidade investigativa – e seu grau de independência em relação aos órgãos de segurança.

No texto de 2004 transparece o papel organizador que àquela altura se atribuía à Senasp (Secretaria Nacional de Segurança Pública, do Ministério da Justiça), empenhada que estava em montar o Sistema Único de Segurança Pública (SUSP), análogo ao Sistema Único de Saúde (SUS). Esse novo sistema, tal como o da Saúde, possibilitaria condicionar repasses de recursos federais ao cumprimento de uma série de exigências pelos estados, vale dizer, permitiria que o órgão nacional exercesse liderança efetiva na tão necessária reforma das instituições e políticas de segurança pública no Brasil, incluindo a reestruturação dos mecanismos de controle externo das polícias. Isso significava, ademais, que o fortalecimento das ouvidorias como instrumentos de defesa de direitos contra abusos policiais passaria a integrar efetivamente a política nacional de segurança, superando-se a velha e falsa oposição entre eficácia no controle da criminalidade e respeito aos direitos humanos.

Em 2003, um documento intitulado “Carta de Brasília”, assinado por 8 ouvidores e endereçado ao ministro da Justiça, ao titular da SEDH e ao secretário nacional de segurança pública, reivindicava, entre outras coisas, a transferência do Fórum Nacional dos Ouvidores de Polícia para a Senasp, argumentando que, por liderar a implantação do Sistema Único de Segurança Pública, esse órgão deveria ter nas ouvidorias “interlocutores obrigatórios” e

auxiliares no monitoramento do processo de implantação do Sistema. Recomendava também que a previsão de verba específica para as ouvidorias fosse um dos critérios para incluir no SUSP os projetos encaminhados à Senasp pelas secretarias estaduais de segurança pública. Isso atesta claramente a importância então conferida ao papel diretor e indutor que a política federal se propunha a exercer na transformação das políticas de segurança dos estados.

Essa aposta, entretanto, não vingaria. Em 2007, o PNSP original, que praticamente não chegou a sair do papel, é substituído por um novo plano, o Pronasci (Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania), do qual desaparecem não só o empenho na criação do SUSP como o compromisso com a ampliação dos controles externos sobre a polícia e com a reestruturação do atual modelo de ouvidoria.

Considerando que 10 das 18 ouvidorias hoje existentes surgiram nos anos 2000, pode-se inferir que a política de distribuição de recursos pela Senasp desde o primeiro PNSP, no governo Fernando Henrique Cardoso, efetivamente estimulou a multiplicação desses órgãos. Quanto às suas condições de funcionamento, porém, poucos avanços podem ser creditados à política de segurança pública federal. Na verdade, a tarefa de fortalecer as ouvidorias terminou circunscrita à Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República (SEDH), que dispõe de muito menos recursos e menor poder de influenciar os sistemas de segurança estaduais. A SEDH, como já dito, vem desde 2005 buscando estimular melhorias no funcionamento das ouvidorias de polícia, mas sem o objetivo de ampliar suas atribuições ou de alterar o modelo de controle externo vigente. E sobretudo sem o poder de transferir polpidos recursos para as UFs, exigindo em troca a adequação a normas, diretrizes e padrões definidos nacionalmente.

Tal como em estudos anteriores, neste tampouco há motivos para uma conclusão otimista. O que não impede que se reconheça o trabalho desenvolvido por algumas ouvidorias e o empenho de diversas pessoas e instituições em fazê-las funcionar da melhor forma possível, nem implica uma cobrança utópica, irrealista, de algo inviável no contexto brasileiro atual. O que se pretendeu aqui foi ressaltar, mais uma vez, não só os enormes desafios a serem enfrentados para que se possa efetivamente avançar no “processo civilizador” das polícias brasileiras, mas também as possibilidades, ainda pouco exploradas, de ampliação do papel da sociedade civil nesse processo, por meio de ouvidorias de polícia mais autônomas e proativas.

9. Recomendações

Parte significativa dos problemas hoje enfrentados pelas ouvidorias de polícia brasileiras decorre de não terem sido incorporadas integralmente às leis ou decretos estaduais que as instituíram as recomendações do Fórum Nacional dos Ouvidores de Polícia, órgão criado em 1999 com a tarefa de traçar diretrizes básicas para o funcionamento de tais instituições e estimular a constituição de novas ouvidorias em todo o país. Portanto, 14 anos depois daquela primeira iniciativa, as recomendações básicas para melhorar o trabalho das ouvidorias brasileiras continuam essencialmente as mesmas, centradas na necessidade fundamental de assegurar a independência e a autonomia do controle *externo* que estão destinadas a exercer. Quais sejam: os ouvidores devem ser representantes da sociedade civil organizada, comprometidos com a defesa dos direitos humanos, e não podem ser membros ativos ou inativos das polícias, nem estar hierarquicamente subordinados a elas. E, embora nomeados pelos governadores, devem ter autonomia, também, face às oscilações da política estadual, dispendo de mandato próprio, corpo próprio de funcionários, conselho consultivo, sede própria e recursos suficientes (Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia, 1999a; 1999b).

Em 2003, a já mencionada “Carta de Brasília”, subscrita por 8 ouvidores de polícia, reiterava tais recomendações, acrescentando que os titulares de ouvidorias deveriam ter também o poder de, em casos excepcionais, criar equipe própria de investigadores. Passados 5 anos, o estudo realizado pelo NEV continuava batendo na tecla da autonomia e da independência, o que mostra que pouco se avançou desde os primeiros documentos do Fórum e que várias das novas ouvidorias criadas nesse intervalo não incorporaram as regras básicas definidas em 1999. Insiste o trabalho do NEV na “necessidade de um bom embasamento legislativo para a constituição e o funcionamento das ouvidorias de polícia que atenda a alguns aspectos relevantes como:

- Clara atribuição de controle externo das atividades policiais (receber, encaminhar e acompanhar casos e atuar de forma propositiva para o aperfeiçoamento das atividades policiais);
- Participação da sociedade civil no processo de escolha do ouvidor;
- Estabelecimento de restrições à escolha de ouvidores que tenham ou tiveram ligação funcional com os corpos policiais;
- Fixação de mandatos por tempo determinado para os ouvidores;
- Previsão de orçamento próprio;
- Fixação de um quadro funcional para a ouvidoria;
- Fixação de obrigatoriedade para a elaboração e divulgação de relatórios de suas atividades.” (NEV 2008, p. 161).

Garantidas essas condições básicas, que o *Guia de referência* da SEDH (2008) também reitera, há outros aspectos imprescindíveis ao fortalecimento institucional das ouvidorias de polícia, segurança pública ou defesa social. O capítulo intitulado “Proposta de um novo perfil de Ouvidoria de Polícia para o Brasil” do referido *Guia* define o que seria um *organograma mínimo* para a instalação e o funcionamento desses órgãos, capaz de assegurar a presença de profissionais em número suficiente e devidamente qualificados para o trabalho que devem realizar (*idem*, p. 103-11). Enfatiza, ademais, a necessidade de ampliar os poderes investigativo, requisitório e fiscalizador dos ouvidores, ao menos no âmbito das mudanças admissíveis por legislação ordinária, sem usurpar atribuições constitucionais do Ministério Público nem exigir emenda à Constituição. Não se trata de dotar esses órgãos do poder de polícia, como em outros países, o que seria inviável nas condições políticas atuais do Brasil, e sim de facultar-lhes, em primeiro lugar, alguma capacidade investigativa, mesmo que restrita à apuração preliminar das denúncias, para filtrá-las melhor, e à investigação de ocorrências selecionadas, seja pela sua gravidade ou por indícios de que a corregedoria não processou o caso adequadamente (*idem*, p. 115-16).

Em segundo lugar, trata-se de garantir o poder efetivo de “requisitar documentos e informações, de intimar testemunhas e de cobrar o cumprimento de prazos”, com sanções definidas em lei para a desobediência às determinações da ouvidoria. E, em terceiro, de conferir real autoridade aos ouvidores para monitorarem e fiscalizarem as instituições e as atividades policiais, incluindo acesso a todos os tipos de informações, documentos e bancos de dados das polícias. Deve-se lembrar que o foco das ouvidorias, mesmo no restritivo modelo brasileiro, não se resume aos desvios de conduta isolados, mas abrange também o monitoramento dos seus contextos geradores, além da qualidade, da eficácia e da eficiência dos serviços policiais. São objeto da sua fiscalização, portanto, itens como uso dos recursos públicos, formação e condições de trabalho dos policiais, estratégias de policiamento adotadas e assim por diante (*idem*, p. 117).

Associado a isso, outro eixo de recomendações diz respeito à necessidade de um forte impulso à *proatividade* das ouvidorias, que lhes permita ultrapassar a condição de meros “balcões de denúncias”. O documento da SEDH especifica nada menos que 12 linhas de atuação possíveis e desejáveis no trabalho desses órgãos, entre elas a participação na seleção e no treinamento dos policiais; o monitoramento sistêmico e a formulação de propostas para a atuação das polícias, a política de segurança e as condições de trabalho dos agentes; o estabelecimento de parcerias formais com outros órgãos públicos (por exemplo, MP, Institutos Médico-Legais e setores do Judiciário); o trabalho em conjunto com organizações

da sociedade civil; a desconcentração dos serviços, por meio de ouvidorias móveis, formulários para denúncia online, núcleos de atuação no interior do estado; o desenvolvimento de estratégias profissionais e agressivas de comunicação, seja com o público em geral, seja com as próprias polícias; o recurso às cortes internacionais de proteção de direitos humanos, nos casos mais graves de violação; a realização de estudos sobre procedimentos e práticas policiais, com base no material acumulado pelo trabalho da ouvidoria, bem como de enquetes periódicas para averiguar o grau de conhecimento e a imagem do órgão junto à população e aos policiais (*idem*, p. 122-28).

Um último aspecto destacado nas recomendações do *Guia* é o da *prestação de contas e avaliação*, que engloba a padronização dos critérios, da qualidade e da periodicidade dos relatórios de atividades e resultados; a divulgação obrigatória desse documento pela internet; a manutenção de site ou blog interativo por meio dos quais a ouvidoria divulgue permanentemente o seu trabalho para um público amplo, e também receba críticas, opiniões e sugestões da população; a garantia de retorno aos denunciantes e o aperfeiçoamento dos canais específicos para isso, inclusive o de acompanhamento online do processo referente à denúncia; a realização periódica de autoavaliações do trabalho da ouvidoria, centradas nos aspectos de independência, motivação dos funcionários, proatividade e transparência (*idem* 128-31).

*

O presente trabalho subscreve integralmente as propostas acima e remete ao citado *Guia* da SEDH (2008, especialmente cap. 4) para o seu maior detalhamento. A elas cabe acrescentar apenas três recomendações:

- a) Que a SEDH e o Ministério da Justiça realizem fortes gestões junto às ouvidorias para que todas adotem o *Guia* como referência para o seu trabalho. Seria importante conhecer previamente, via enquete online ou por outro meio, os motivos da não incorporação desse documento, até agora, pela maior parte das ouvidorias; os problemas ou lacunas que porventura elas sintam no *Guia* e as sugestões de revisão e aperfeiçoamento que tenham a apresentar.
- b) Que a SEDH e o Ministério da Justiça realizem campanha e proporcionem apoio financeiro para a adoção do Sistema de Gestão das Ouvidorias em todos os estados, com oferta de treinamento para os funcionários que irão utilizá-lo.
- c) Que a criação de novas ouvidorias com apoio da SEDH e/ou do Ministério da Justiça esteja condicionada à garantia legal dos requisitos básicos de operação definidos no *Guia* da SEDH e resumidos mais acima.

Bibliografia

- Affonso, Beatriz Stella de Azevedo. 2004. *O controle externo da polícia: a implementação da Lei Federal nº. 9.229-96 no Estado de São Paulo*. Dissertação de Mestrado em Ciência Política. São Paulo: FFLCH/USP.
- Alemika, Etannibi. 2003. Police accountability in Nigeria: framework and limitations. In: Alemika, E. & Chukwuma, I. C. (eds.). *Civilian Oversight and Accountability of Police in Nigeria*. Lagos e Abuja: Cleen Foundation e Police Service Commission. [Disponível em: <http://www.cleen.org>].
- Alemika, Etannibi. 2004. *Police Reform and oversight*. Trabalho apresentado ao comitê APCOF (African Policing Civilian Oversight Forum). Abuja, Nigéria, 4 e 5 de novembro. [Disponível em: <http://www.policeaccountability.co.za>].
- Altus – Global Alliance. 2005. Police accountability and the quality of oversight: Global trends in national context. *Conference on Police Accountability and the Quality of Oversight*. Haia (Holanda), 19 a 21 de outubro. [Textos disponíveis em http://www.altus.org/index.php?option=com_content&view=article&id=31&Itemid=87&lang=en]
- Araújo, Osvaldina dos Santos. 2008. *O controle da atividade policial: Um olhar sobre Ouvidoria do Sistema de Segurança Pública do estado do Pará*. Dissertação de Mestrado em Sociologia. São Paulo: FFLCH/USP. [Disponível em <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8132/tde-25092008-114909/pt-br.php>]
- Beato, Cláudio. 2005. Os dilemas do controle externo da atividade policial. In: *A Ouvidoria agora vai falar*. Belo Horizonte: Ouvidoria de Polícia de Minas Gerais.
- Bobb, Merrick. 2003. Civilian Oversight of the Police in the United States. *Saint Louis University Public Law Review*, v. 22, n. 1.
- Bobb, Merrick. 2005. *Internal and External Oversight in the U.S.* PARC (Police Assessment Resource Center) issues paper, October. [Disponível em http://www.altus.org/pdf/us_mb_pousf_en.pdf]
- Cano, Ignacio. 2004. *Avaliando a ouvidoria da Polícia de Minas Gerais: A visão dos denunciantes*. Belo Horizonte: Ouvidoria da Polícia do Estado de Minas Gerais/ Núcleo de Ensino, Pesquisa e Extensão, [<http://www.ouvidoriadapolicia.mg.gov.br/pesquisas.htm>].
- Cano, Ignacio. 2005. *Controle de polícia no Brasil*. Trabalho apresentado na Conferência internacional Controle da polícia e a qualidade do monitoramento: tendências globais em contextos nacionais. Haia: Altus – Aliança Global, 19 a 21 de outubro.
- Comparato, Bruno Konder. 2005. *As ouvidorias de polícia no Brasil: controle e participação*. Tese de Doutorado em Ciência Política. São Paulo: FFLCH/USP. [http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8131/tde-25052007-143115/publico/TESE_BRUNO_KONDER_COMPARATO.pdf]
- Eby, David et al. 2004. *Towards More Effective Police Oversight*. Trabalho apresentado ao Comitê de Paz e Justiça da cidade de Vancouver, Canadá, setembro [Disponível em: <http://www.pivotlegal.org>].

- Fecchio, Fermino. 2004. Controle externo e participação social. *In: Arquitetura institucional do Susp*, Capítulo 2. Rio de Janeiro/Brasília: Ministério da Justiça/Senasp/Secretaria Nacional de Justiça, Pnud e Firjan.
- Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia. Ministério da Justiça/Secretaria Nacional dos Direitos Humanos. 1999a. *Recomendações gerais para a criação de ouvidorias de polícia*. Brasília, agosto. [Disponível em <http://www.dhnet.org.br/3exec/ouvidor/cartareco.htm>]
- Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia. Ministério da Justiça/Secretaria Nacional dos Direitos Humanos. 1999b. *Guia prático de funcionamento de uma Ouvidoria de Polícia*. Brasília: Imprensa Oficial.
- Goldsmith, Andrew; Lewis, Colleen (orgs.). 2000. *Civilian oversight of policing: Governance, democracy and human rights*. Oxford/Portland: Hart Publishing.
- Goldstein, Herman. *Policiando uma sociedade livre*. 2003. São Paulo: Edusp. (Série Polícia e Sociedade).
- Hardwick, Nick. 2005. *Keynote speech*. Conferência Police Accountability and the Quality of Oversight: Global Trends in National Context, organizada pela Altus Global Alliance. Haia, Holanda, outubro. [Disponível em: <http://www.altus.org>]
- IGAI – Inspeção Geral de Administração Interna. 2005. *Projecto Institucional de Apoio à Secretaria Especial dos Direitos Humanos do Brasil – Vertente Ouvidorias de Polícia*. Lisboa, abril.
- Instituto da Cidadania. 2002. *Plano Nacional de Segurança Pública*. Brasília.
- Lemgruber, Julita; Musumeci, Leonarda e Cano, Ignacio. 2003. *Quem vigia os vigias? Um estudo sobre controle externo da polícia no Brasil*. Rio de Janeiro: Record.
- Lyra, Rubens Pinto. 2004. Formato e papel dos conselhos e ouvidorias na área de segurança e justiça. *Revista Brasileira de Direito Constitucional*, nº 3, jul., p. 55-72. [Disponível em <http://www.fundaj.gov.br/geral/observanordeste/lyra2.pdf>]
- Macaulay, Fiona. 2002. *Problems of police oversight in Brazil*. Oxford: University of Oxford Centre for Brazilian Studies (Working paper CBS-33-02). [Disponível em <http://www.lac.ox.ac.uk/sites/sias/files/documents/Macaulay33.pdf>]
- Mariano, Benedito Domingos. 2000. *Ouvidoria de polícia: a constituição pública dos direitos humanos*. Dissertação de Mestrado em Ciências Sociais. São Paulo: Faculdade de Ciências Sociais/Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- Ministério da Justiça. 2000. *Plano Nacional de Segurança Pública*. Brasília. [http://www.dhnet.org.br/3exec/novapolicia/plano_segpub.htm]
- Ministério da Justiça. 2007. *Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania (Pronasci)*. Brasília. [<http://portal.mj.gov.br/pronasci> e http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/Lei/L11530.htm]
- Musumeci, Leonarda; Lemgruber, Julita. 2012. Ouvidorias de polícia no Brasil, 15 anos depois. *In: Marcio Darck; Susana Durão (orgs.). Polícia, segurança e ordem pública. Perspectivas portuguesas e brasileiras*. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais, p. 219-

248.

- NEV – Nucleo de Estudos da Violência da USP. 2008. *Ouvidorias de Polícia e redução da letalidade em ações policiais no Brasil*. Brasília: NEV, SEDH e União Europeia.
- Ouvidoria de Polícia do Estado de São Paulo. 2002. *Resistência seguida de morte: apuração dos limites do uso da força letal no âmbito da Polícia Judiciária, do Ministério Público e do Poder Judiciário – uma abordagem processual*. São Paulo.
- SEDH – Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República. 2008. *Guia de referência para ouvidorias de polícia*. Brasília: SEDH/União Europeia. [http://www.mj.gov.br/sedh/popc/publicacoes/f_guia_ouvidoria.pdf]
- SEDH – Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República. 2009. *Programa de Apoio às Ouvidorias de Polícia e Policiamento Comunitário – Prestação de Contas – Relatório técnico*. Brasília, julho.
- SEDS-MG – Secretaria de Defesa Social do Estado de Minas Gerais. 2008. *Pesquisa de Opinião com Policiais e Bombeiros no Estado de Minas Gerais*. Belo Horizonte, novembro.
- Stone, Christopher. Tracing police accountability in theory and practice: From Philadelphia to Abuja and São Paulo. *Theoretical Criminology*, v. 11, May 2007. [Disponível em: <http://tcr.sagepub.com/cgi/content/abstract/11/2/245>].
- Stone, Christopher; Bobb, Merrick. Civilian oversight of the police in democratic societies. In: *Global meeting on civilian oversight of police*. New York: Vera Institute of Justice, 2002. [Disponível em http://www.vera.org/sites/default/files/resources/downloads/Civilian_oversight_2.pdf].
- Varenick, R. O. 2005. *Sistema Policial de Rendición de Cuentas – un estudio internacional comparado*. Ciudad de Mexico: Instituto para la Seguridad y la Democracia.
- Walker, Samuel. Police accountability: Current issues and research needs. Paper presented at the National Institute of Justice (NIJ) Policing Research Workshop: Planning for the Future, Washington, DC, November 28-29, 2006. [Disponível em: <http://www.ncjrs.gov/pdffiles1/nij/grants/218583.pdf>].
- Walker, Samuel; Wright, Betsy. Varieties of citizen review: the implications of organizational features of complaint review procedures for accountability of the police. *American Journal of Police*. Omaha: University of Nebraska at Omaha, v. 15, n. 3, p. 65-89, 1996.
- Zaverucha, Jorge. 2008. O papel da ouvidoria de polícia. *Sociologias*. Porto Alegre, ano 10, nº 20, jun./dez., p. 224-235. [Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/soc/n20/a10n20.pdf>].

ANEXO: RESULTADOS POR OUVIDORIA

Quadro A.1 – Dados gerais

Nº	UF	Nome do órgão	Endereço	Cidade	CEP	Telefone	E-mail	Site ou página	Horário de funcionamento (dias úteis)	Funciona no fim de semana?
1	AM	Ouvidoria Geral do Sistema de Segurança Pública do Amazonas	Av. Senador Alvaro Botelho Maia, 1122 - Praça 14 de Janeiro	Manaus	69020-210	(92) 3216-3780	ouvidoriadeseguranca@ssp.am.gov.br	-	08:00 às 17:00 h	Não
2	PR	Ouvidoria de Polícia do Estado do Paraná	R. José Loureiro, 376, 3º andar - Centro	Curitiba	80010-000	(41) 3224-3232	ouvidoria.sesp@sesp.pr.gov.br	http://www.ouvidoria.seguranca.pr.gov.br	08:30 às 18:00 h	Sim
3	BA	Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública	Av. ACM 4009, Ed Empire Center, 1º andar, sala 09 - Iguatemi	Salvador	40280-000	(71) 3450-1212	ouvidoria@ssp.ba.gov.br	-	09:00 às 17:00 h	Não
4	PA	Ouvidoria do Sistema Estadual de Segurança Pública e Defesa Social	Travessa Presidente Pernambuco, nº 40, Largo da Trindade, Bairro Batista Campos	Belém	66015-200	(91) 3184-2902	ouvidoria_ssp_pa@yahoo.com.br	http://www.ouvidoria.ssp.pa.gov.br	08:00 às 14:00 h	Não
5	ES	Ouvidoria Geral da Segurança Pública e Defesa Social	Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, nº 2355, Bento Ferreira	Vitória	29050-625	(27) 3636-1561	ouvidoria@sesp.es.gov.br	http://www.sesp.es.gov.br/sitesesp/index.jsp#ouvidoria.jsp	08:00 às 17:00 h	Sim
6	AL	Ouvidoria - Secretaria de Estado da Defesa Social de Alagoas	R. Silvério Jorge, nº 533, Centro	Maceió	57020-710	(82) 3315-2368	ouvidoria@seds.al.gov.br	http://www.defesasocial.al.gov.br/	08:00 às 17:00 h	Não
7	GO	Ouvidoria-Geral da Segurança Pública	R. José Hermano, Quadra 25, Número 1.040, Lt. 03, Setor Campinas	Goiânia	74515-030	(62) 3201-7277	ouvidoria@ssp.go.gov.br	http://www.sspj.go.gov.br/ouvidoria	08:00 às 18:00 h	Não
8	MA	Ouvidoria de Segurança Pública	R. 07 QA N°01, 2º andar - São Francisco	São Luís	65076-460	(98) 3217-4077	ouvidoria@ssp.ma.gov.br	-	08:00 às 12:00 e 14:00 às 18:00 h	Não
9	RJ	Ouvidoria da Polícia	Av. Presidente Vargas, 817 - 11º andar	Rio de Janeiro	20071-004	(21) 3399-1199	ouvidoriadapolicia@proderj.rj.gov.br	http://www.ouvidoriadapolicia.rj.gov.br	09:00 às 17:00 h	Sim
10	RS	Ouvidoria da Segurança Pública do Estado do Rio Grande do Sul	R. Sete de Setembro, n. 6666 - 2º andar - Centro	Porto Alegre	90010-190	(51) 3286-5647	ouvidoria@ssp.rs.gov.br	http://www.ssp.rs.gov.br	08:30 às 18:00 h	Sim
11	MG	Ouvidoria de Polícia do Estado de Minas Gerais	Cidade Administrativa - Rod. Pref. Américo Gianetti, s/n - Bairro Serra Verde	Belo Horizonte	31630-901	(31) 3915-2056	policia@ouvidoriageral.mg.gov.br	http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br	08:00 às 18:00 h	Não
12	SC	Ouvidoria de Polícia da SSP/SC	Av. Gov. Ivo Silveira, 2320, Capoeiras	Florianópolis	88085-001	(48) 4009-9875	ouvidoria@ssp.sc.gov.br	http://www.ouvidoria.sc.gov.br	13:00 às 19:00 h + plantão 24 horas	Sim
13	MT	Ouvidoria de Polícia	R. Batista das Neves, nº 22, Edifício Comodoro, sala 203, Centro	Cuiabá	78005-190	(65) 3614-3103	ouvidoriadepolicia@seguranca.mt.gov.br	http://www.seguranca.mt.gov.br	08:00 às 19:00 h	Não
14	PE	Ouvidoria da Secretaria de Defesa Social de Pernambuco	R. São Geraldo nº 110	Recife	50040-020	(81) 3183-5298	ouvidoria@sds.pe.gov.br	http://www.sds.pe.gov.br	08:00 às 18:00 h	Sim
15	PB	Ouvidoria de Polícia	Av. Tabajaras, 847 - Centro	João Pessoa	58013-270	(83) 3222-3044	ouvidoria.policia@ssp.pb.gov.br	-	08:00 às 18:00 h	Sim
16	AP	Ouvidoria do Sistema da Defesa Social do Amapá	Av. Padre Júlio Maria Lombaerd, 810, Centro	Macapá	68900-030	(96) 3225-8566	ouvidoria@sejusp.ap.gov.br	-	08:00 às 12:00 e 14:00 às 18:00 h	Não
17	CE	Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Ceará	Av. Bezerra de Menezes nº 581, Bairro São Gerardo	Fortaleza	60325-003	(85) 3101-6543	ouvidoria@sspds.ce.gov.br	http://www.sspds.ce.gov.br	08:00 às 17:00 h	Não
18	SP	Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo	R. Japurá, 42	São Paulo	01319-030	(11) 3291-6024	ouv-policia@ouvidoria-policia.sp.gov.br	http://www.ouvidoria-policia.sp.gov.br	09:00 às 17:00 h	Não

Quadro A.2 – Aspectos institucionais

	UF	Decreto ou lei de criação	Data de criação	Data de instalação	Vinculação institucional	De que tipo de Ouvidoria se trata?	Âmbito do controle	Localização (prédio)	Área central, de fácil acesso por transporte público?	Tem orçamento próprio?
1	AM	3.204	21/12/2007	21/12/2007	SSP	Do Sistema de Segurança Pública	Todos os servidores de órgãos da SSP	Compartilhado com o Conselho Comunitário de Segurança Pública.	Sim	Não
2	PR	2.026	09/05/2000	09/05/2000	SSP	De Polícia	Todos os servidores de órgãos da SSP	Compartilhado com unidades da Polícia Civil e do Ministério Público	Sim	Não
3	BA	7.623	25/06/1999	10/01/2000	SSP	Da Secretaria de Segurança Pública	Todos os servidores de órgãos da SSP	Independente	Sim	Não
4	PA	5.944	02/02/1996	11/06/1997	SSPDS	Do Sistema de Segurança Pública e Defesa Social	Todos os servidores de órgãos da SSPDS	Prédio público cedido	Sim	Não
5	ES	297	28/03/2005	28/03/2005	SSP	Da Segurança Pública e Defesa Social	Todos os servidores de órgãos da SSP	Da SSP	Sim	Não
6	AL	54.832.010	24/03/2010	24/03/2010	SDS	De Secretaria de Defesa Social	Todos os servidores de órgãos da SDS	Independente	Sim	Não
7	GO	14.383	31/12/2002	01/09/2003	SSP	Da Segurança Pública	Todos os servidores de órgãos da SSP	Independente	Sim	Não
8	MA	22.736	17/07/2002	17/06/2002	SSP	Da Segurança Pública	Todos os servidores de órgãos da SSP	Da SSP	Sim	Não
9	RJ	3.168	12/01/1999	12/01/1999	SSP	De Polícia	Todos os servidores de órgãos da SSP	Independente	Sim	Não
10	RS	39.668	17/08/1999	17/08/1999	Gabinete do Governador	Da Segurança Pública	Policiais militares e civis, servidores e agentes penitenciários, servidores do Instituto Geral de Perícias	Da Defensoria Pública do Estado	Sim	Sim
11	MG	12.622	25/09/1997	25/09/1997	Ouvidoria Geral do Estado	De Polícia	Policiais e bombeiros	Compartilhado com a Ouvidoria Geral e outras Secretarias de Estado	Não (Cidade Administrativa, fora de BH)	Não
12	SC	1.027	30/01/2003	01/10/2003	SSP	De Polícia	Todos os servidores de órgãos da SSP	Da SSP	Sim	Não
13	MT	7.286	23/05/2000	21/07/2003	SSP	De Polícia	Todos os servidores de órgãos da SSP	Independente	Sim	Não
14	PE	11.629	28/01/1999	28/01/1999	SDS	Da Secretaria de Defesa Social	Todos os servidores de órgãos da SDS	Independente	Sim	Sim
15	PB	8.574	10/06/2008	01/07/2008	SSPDS	De Polícia	Todos os servidores de órgãos da SSPDS	Alugado	Sim	Não
16	AP	4.830	21/11/2005	23/11/2005	SDS	Do Sistema de Defesa Social	Todos os servidores de órgãos da SSP ou SDS	Independente	Sim	Não
17	CE	28.635	08/02/2007	12/02/2007	SSPDS	Da Segurança Pública e Defesa Social	Todos os servidores de órgãos da SDS	Da SSP	Sim	Não
18	SP	826	20/11/1995	20/06/1997	SSP	De Polícia	Policiais e bombeiros	Independente	Sim	Não

Quadro A.3 – Regulação do cargo de ouvidor(a)

Nº	UF	Critérios predefinidos para a nomeação do(a) Ouvidor(a)	Procedimentos para a nomeação	Duração do mandato (em anos)	Quantas vezes o(a) Ouvidor(a) pode ser reconduzido(a)?	Quem pode demitir ou exonerar o(a) ouvidor(a)?	Por que motivos o(a) Ouvidor(a) pode ser demitido(a) ou exonerado(a)?
1	AM	Ter formação na área jurídica, ter mais de 35 anos e mais de 10 anos de experiência	Indicação direta do governador	Indeterminado	Sem definição	Governador	Por transgressão grave às normas administrativas ou criminais
2	PR	Ser funcionário público de carreira, ativo ou inativo, de ílibada conduta, designado para a função de ouvidor, com autonomia e independência funcional necessárias à execução de suas finalidades (art. 3º Dec. 2026/2000).	Indicação direta do governador	1	1	Governador	Por ato incompatível com o exercício do cargo
3	BA	Nível superior, não ter vínculo com as polícias.	Indicação direta do governador	4	Sem definição	Secretário de segurança ou governador	Por falta de confiança
4	PA	Escolhido pelo Conselho Estadual de Segurança Pública entre membros da Sociedade Civil de reputação ílibada e sem qualquer vinculação com o Sistema de Segurança Pública	Indicação por entidades de Direitos Humanos da sociedade civil.	2	Sem definição	Conselho Estadual de Segurança Pública	Pelos motivos previstos na legislação pertinente para cargos comissionados
5	ES	Escolha entre cidadãos com notória militância pessoal ou em organizações públicas ou privadas no campo da defesa dos Direitos Humanos, indicado pelo Secretário de Estado da Segurança Pública e Defesa Social e nomeado pelo Governador do Estado.	Indicação do Secretário de Estado da Segurança Pública e Defesa Social	Indeterminado	Sem definição	Secretário de segurança	Cargo de provimento em comissão
6	AL	Não há	Indicação direta do governador	Indeterminado – Livre nomeação e destituição pelo Governador do estado	Sem definição	Governador	Independe de motivo
7	GO	Processo seletivo	Processo de seleção: análise curricular e comprovação da documentação, prova objetiva de conhecimentos, entrevista técnica/profissional e avaliação de desempenho	4	1	Governador	Por descumprir atribuições legais e/ou cometer atos contrários à legalidade e à moralidade/ética
8	MA	Ampla experiência na defesa dos Direitos Humanos e indicação por instituição reconhecida na defesa dos DH	Listra tríplice organizada pelo Conselho Estadual de Direitos Humanos	2	1	Não pode	Indeterminado
9	RJ	Não ser policial civil ou militar, ativo ou inativo	Indicação direta do governador	1	Sem definição	Não pode	Indeterminado
10	RS	Não ter vínculo com os órgãos da Secretaria da Segurança	Indicação do Secretário de Segurança Pública	2	1	Governador	Embora o dec. Defina mandato, na prática, o cargo é em comissão – livre nomeação e exonera
11	MG	Ser brasileiro, ter mais de 35 anos de idade, estar no exercício dos direitos políticos, possuir diploma de curso superior em Direito, ter notório conhecimento dos ser...	Lista tríplice organizada pelo Conselho Estadual de Defesa Social	2	1	Conselho Estadual de Defesa dos Direitos Humanos	Falta grave, incompatível com o exercício de suas atribuições
12	SC	Não há	Indicação do Secretário de Segurança Pública	2	Sem definição	Secretário de segurança ou governador	Por entendimento do Governador ou Secretário de Estado da Segurança Pública
13	MT	Ter inserção em movimentos populares e formação na área de Direitos Humanos	Listra tríplice organizada pelo Conselho Estadual de Direitos Humanos	2	1	Conselho Estadual de Defesa dos Direitos Humanos	Por falta grave incompatível com o exercício de suas atribuições
14	PE	Não há	Indicação direta do governador	Indeterminado – Fica a cargo da discricionariedade dos gestores estaduais.	Sem definição	Secretário de segurança ou governador	Motivos discricionários
15	PB	Por lei, basta ser advogado(a), mas por critérios do Conselho Estadual de DH, deve também ter conhecimento e atuação na área dos direitos humanos; idoneidade jurídica e social; conhecimentos na área social.	Listra tríplice organizada pelo Conselho Estadual de Direitos Humanos	Indeterminado	Sem definição	Governador	A lei é omissa. Casos anteriores indicam motivos políticos

Quadro A3 (continuação)

Nº	UF	Critérios predefinidos para a nomeação do(a) Ouvidor(a)	Procedimentos para a nomeação	Duração do mandato (em anos)	Quantas vezes o(a) Ouvidor(a) pode ser reconduzido(a)?	Quem pode demitir ou exonerar o(a) ouvidor(a)?	Por que motivos o(a) Ouvidor(a) pode ser demitido(a) ou exonerado(a)?
16	AP	Não há	Indicação direta do governador	Indeterminado - De acordo com a nomeação e exoneração dada pelo Governador.	Sem definição	Governador	Se as atribuições não corresponderem ao cargo
17	CE	Conhecimento do funcionamento institucional e da governança corporativa; habilidade em mediação de conflitos; noções de informática; capacidade de articulação com o Órgão Estadual Central do Sistema de Ouvidoria.	Indicação direta do governador	Indeterminado	Sem definição	Secretário de segurança	Não existem motivos pré-determinados, é poder discricionário do Secretário
18	SP	Não integrar órgãos diretivos, deliberativos ou consultivos de entidades públicas ou privadas, nem ter qualquer vínculo com as polícia civil ou militar; estar no gozo de seus direitos políticos; ter, no mínimo, 35 anos de idade.	Listra tríplice organizada pelo Conselho Estadual de Direitos Humanos	2	1	Governador	NR

Quadro A.4 – Procedimentos e autoridade do(a) ouvidor(a)

Nº	UF	Há mecanismo(s) para verificação preliminar da veracidade da denúncia?	Qual(is)?	Verificada a procedência da denúncia, como se inicia o seu processamento?	O(a) ouvidor(a) pode acompanhar as investigações das Corregedorias?	Como se dá o acompanhamento das investigações da Corregedoria pela Ouvidoria?	Pode o(a) ouvidor(a) pedir às Corregedorias que realizem determinadas investigações?	Estão as Corregedorias obrigadas a abrir as investigações solicitadas pelo(a) ouvidor(a)?	O(a) ouvidor(a) tem retorno do expediente encaminhado às outras entidades?	O(a) ouvidor(a) recebe cópia dos processos e das decisões disciplinares e criminais?	A Ouvidoria é informada pela autoridade competente da decisão tomada em relação à denúncia?	O(a) Ouvidor(a) tem autoridade para interferir na reformulação da decisão tomada em relação à denúncia?	O que a Ouvidoria pode fazer quando as Corregedorias consideram a denúncia improcedente?
1	AM	Sim	Foi adotado o documento "Ordem de Verificação da Veracidade do Fato", com apresentação de relatório ao final.	Constatada a veracidade do fato, faz-se o encaminhamento à autoridade competente ao caso para adoção de providências	Sim	via banco de dados da corregedoria geral do sistema de segurança	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Pedir reconsideração, desde que com novos fatos
2	PR	Não	-	Após análise dos assessores civil e militar, encaminha-se atendimento às unidades demandadas via SIGO (às Unidades já inseridas no Sistema) ou via ofício (através de Protocolo SID - Sistema Integrado de Documentos).	Sim	Com solicitação formal de informações.	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Quando da existência de fatos novos, propor nova análise e, em caso de indício ou suspeita de crime, encaminhamento de cópia ao Ministério Público. A Ouvidoria da Polícia não tem poder de requisição e encontra-se em Nível de Assessoramento da SESP.
3	BA	Não	-	Encaminhamento à Corregedoria-Geral	Não	-	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Nada
4	PA	Não	-	Abertura de protocolo e encaminhamento do caso aos órgãos responsáveis pela investigação.	Sim	Por solicitação de informações e documentos; por ofícios e reuniões com os Corregedores.	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Emitir parecer jurídico fundamentado, solicitando a revisão da decisão proferida.
5	ES	Não	-	Encaminhamento do caso aos órgãos correicionais competentes.	Sim	Solicitação de informações.	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Encaminhamento dos documentos ao Ministério Público, que exerce o controle externo da atividade policial.
6	AL	Não	-	Encaminhamento do caso ao secretário para as providências cabíveis.	Não	-	Não	88	Sim	Sim	Sim	Não	Nada

Quadro A4 (continuação)

Nº	UF	Há mecanismo(s) para verificação preliminar da veracidade da denúncia?	Qual(is)?	Verificada a procedência da denúncia, como se inicia o seu processamento?	O(a) ouvidor(a) pode acompanhar as investigações das Corregedorias?	Como se dá o acompanhamento das investigações da Corregedoria pela Ouvidoria?	Pode o(a) ouvidor(a) pedir às Corregedorias que realizem determinadas investigações?	Estão as Corregedorias obrigadas a abrir as investigações solicitadas pelo(a) ouvidor(a)?	O(a) ouvidor(a) tem retorno do expediente encaminhado às outras entidades?	O(a) ouvidor(a) recebe cópia dos processos e das decisões disciplinares e criminais?	A Ouvidoria é informada pela autoridade competente da decisão tomada em relação à denúncia?	O(a) Ouvidor(a) tem autoridade para interferir na reformulação da decisão tomada em relação à denúncia?	O que a Ouvidoria pode fazer quando as Corregedorias consideram a denúncia improcedente?
7	GO	Sim	Demandas relevantes são enviadas para a Superintendência de Inteligência da SSPJ	Encaminhamento do caso às Corregedorias	Sim	Acompanhando em loco a apuração ou solicitando informações.	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Subsidiar as Corregedorias de mais informações para uma melhor apuração dos fatos. Solicitar que a Corregedoria-Geral da SSPJ, acompanhe os fatos apurados pelas corregedorias de Polícia.
8	MA	Não	-	Preenchimento das informações sobre o caso	Sim	Verificações de documentação em loco e através de ofícios.	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Reiterar a denúncia;
9	RJ	Não	-	Encaminhamento ao órgão competente	Sim	Pessoalmente, por fax, telefone, e-mail	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Não	levar ao conhecimento da autoridade superior ou ao Ministério Público, se for o caso.
10	RS	Sim	Pesquisa do Boletim de Ocorrência no Sistema de Consultas Integradas (Banco de dados da SSP/RS)	Lavratura do Termo de Declarações (quando o denunciante comparece pessoalmente), anotação da denúncia por telefone ou impressão de e-mail, abertura do expediente, confecção do ofício, revisão da Ouvidora, remessa para órgão correicional. Procedimento depende da gravidade do fato.	Sim	Acompanhando o denunciante na Corregedoria, reiterando ofícios, requisitando pareceres, conclusões e soluções dos expedientes; cruzando informações das corporações e dando conhecimento ao Ministério Público e ao Judiciário; reuniões com comandantes, delegados	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Cruzamos informações dos inquéritos civil e militar, informamos o Ministério Público e o Judiciário (Justiça Comum e Militar), encaminhamos cópia com inteiro teor a secretarias de estado (normalmente SSP e SJDH) e ao gabinete do Governador.
11	MG	Sim	Diligências; requisição e confirmação de informações	Processamento e registro no Sistema TAG	Sim	Requisição direta de informações às corregedorias; requisição de diligências.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Encaminhar a denúncia e o resultado da apuração para o Ministério Público
12	SC	Sim	Pesquisa na origem.	Confirmada a veracidade, é providenciada a comunicação ao órgão competente, para as providências cabíveis e o seu acompanhamento.	Sim	Via ofício ou na forma presencial.	Não	88	Sim	Sim	Sim	Não	Reformular o pedido, utilizando-se de solicitação de ratificação através da Ouvidoria-Geral do Estado.

Quadro A4 (continuação)

Nº	UF	Há mecanismo(s) para verificação preliminar da veracidade da denúncia?	Qual(is)?	Verificada a procedência da denúncia, como se inicia o seu processamento?	O(a) ouvidor(a) pode acompanhar as investigações das Corregedorias?	Como se dá o acompanhamento das investigações da Corregedoria pela Ouvidoria?	Pode o(a) ouvidor(a) pedir às Corregedorias que realizem determinadas investigações?	Estão as Corregedorias obrigadas a abrir as investigações solicitadas pelo(a) ouvidor(a)?	O(a) ouvidor(a) tem retorno do expediente encaminhado às outras entidades?	O(a) ouvidor(a) recebe cópia dos processos e das decisões disciplinares e criminais?	A Ouvidoria é informada pela autoridade competente da decisão tomada em relação à denúncia?	O(a) Ouvidor(a) tem autoridade para interferir na reformulação da decisão tomada em relação à denúncia?	O que a Ouvidoria pode fazer quando as Corregedorias consideram a denúncia improcedente?
13	MT	Sim	Inicialmente, faz-se uma leitura do conteúdo da denúncia e, dependendo do caso, faz-se contato com o denunciante e busca-se a mediação do conflito.	Verifica-se se é possível mediação do conflito. Em caso negativo, encaminha-se o caso à Corregedoria do Órgão e/ou busca-se apoio da Defensoria Pública. Denúncias mais graves são encaminhadas ao Ministério Público e/ou à Polícia Judiciária	Sim	Em audiência com o corregedor; informações mútuas, solicitação de relatórios	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Ouvidor deve analisar o procedimento adotado e solicitar o relatório/parecer. Conforme art 7º da lei 7.286, de 23/05/2003, o ouvidor pode solicitar cópia do processo/parecer. Caso entenda que as corregedorias não agiram corretamente, pode comunicar o fato...
14	PE	Não	-	Encaminhamento aos órgãos de competência	Sim	Cobrança por meio de ofícios	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Caso haja novos fatos, solicitar reapreciação.
15	PB	Sim	Visita in loco; verificação de documentos; consultas.	Encaminhamento da denúncia ao corregedor geral. Se necessário, é requerido exame de corpo de delito.	Sim	A contragosto das corregedorias, acompanhamos as vítimas e testemunhas nas oitivas das equipes sindicantes.	Não	88	Sim	Não	Sim	Não	Encaminhá-las para o Ministério Público.
16	AP	Sim	Verificação em loco.	Encaminhamento aos órgãos competentes.	Sim	Através de ofícios e ligações telefônicas.	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Informamos ao denunciante a decisão da improcedência da denuncia.
17	CE	Não	-	Todas as manifestações são encaminhadas aos setores competentes, para resposta no prazo de Lei.	Não	-	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	A CGD é independente da Ouvidoria da SSPDS.
18	SP	Não	-	Análise do ouvidor e de sua assessoria	Sim	Via ofício	Não	88	Sim	Sim	Sim	Não	Proceder ao arquivamento do protocolo

Quadro A.5 – Procedimentos específicos para letalidade policial

Nº	UF	Como a maioria dos casos de homicídio cometidos por policiais chega ao conhecimento da Ouvidoria?	As Polícias e/ou as Secretarias de Segurança ou de Defesa Social encaminham às Ouvidorias informações sobre todos os casos que resultarem em morte de civis por policiais?	Há procedimentos específicos para os casos de homicídio cometidos por policiais?	Quais?	Há treinamento especial para os funcionários da Ouvidoria que acompanham casos de homicídio? De que tipo?	Existem dados ou indicadores para analisar a letalidade da ação policial no estado? Quais?	É possível traçar um perfil dos servidores da segurança pública envolvidos em ocorrências com morte de civis?	Qual é o perfil mais comum dos servidores da segurança pública envolvidos em ocorrências com mortes de civis?	Quando a Ouvidoria tem notícia de um caso envolvendo mortes de civis por servidores da segurança pública, qual é o procedimento adotado?
1	AM	Pela mídia	Não	Não	88	Não	Não	Não	-	Entrar em contato com as polícias para verificar as circunstâncias
2	PR	Por vários meios, na maioria pela mídia	Não	Sim	99	Não	Sim: Resolução 0252 de 14/11/2012 (em regulamentação pela PM e PC) cria o Sistema de Controle de Ocorrências Letais (SCOL), com objetivo de coletar informações complementares do Boletim de Ocorrências Unificado de todas as ocorrências policiais e criminais.	Não	-	Solicitar informações às Corregedorias, encaminhar cópias ao Ministério Público e entrar em contato com as Polícias para verificar as circunstâncias do caso, concomitantemente.
3	BA	Por denúncias de pessoas físicas	Não	Não	88	Não	Sim: Através do Centro de Desenvolvimento e Pesquisa da SSP/BA- CEDEP	Não	-	Entrar em contato com as polícias para verificar as circunstâncias
4	PA	Pela mídia	Não	Sim	Está em processo de implementação da Resolução 202/2012-CONSEP, que prevê a criação de banco de dados para os casos de letalidade policial, e procedimento específicos para estes casos.	Não	Sim: Dados da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social.	Não	-	Solicitar às corregedorias informações sobre o caso
5	ES	Por denúncias de pessoas físicas	Não	Não	88	Não	Sim: Relatório estatístico dos órgãos da SESP	Não	-	Nenhum, pois a Ouvidoria só atua mediante denúncia formal
6	AL	Por denúncias de pessoas físicas	Não	Não	88	Não	Não	Não	-	Nenhum, pois a Ouvidoria só atua mediante denúncia formal
7	GO	Pela mídia	Não	Não	88	Não	Não	Não	-	Entrar em contato com as polícias para verificar as circunstâncias
8	MA	Pela mídia	Não	Não	88	Não	Não	Não	-	Formular a denúncia à Corregedoria
9	RJ	Por denúncias de pessoas físicas	Não	Não	88	Não	Sim: Estatísticas mensais do ISP - Instituto de Segurança Pública	Não	-	Nenhum, pois a Ouvidoria só atua mediante denúncia formal

Quadro A5 (continuação)

Nº	UF	Como a maioria dos casos de homicídio cometidos por policiais chega ao conhecimento da Ouvidoria?	As Polícias e/ou as Secretarias de Segurança ou de Defesa Social encaminham às Ouvidorias informações sobre todos os casos que resultarem em morte de civis por policiais?	Há procedimentos específicos para os casos de homicídio cometidos por policiais?	Quais?	Há treinamento especial para os funcionários da Ouvidoria que acompanham casos de homicídio? De que tipo?	Existem dados ou indicadores para analisar a letalidade da ação policial no estado? Quais?	É possível traçar um perfil dos servidores da segurança pública envolvidos em ocorrências com morte de civis?	Qual é o perfil mais comum dos servidores da segurança pública envolvidos em ocorrências com mortes de civis?	Quando a Ouvidoria tem notícia de um caso envolvendo mortes de civis por servidores da segurança pública, qual é o procedimento adotado?
10	RS	Pela mídia	Não	Sim	Acompanhamos o andamento dos Inquéritos Civil e Militar, solicitamos cópia do relatório e mantemos contato com a Promotoria do Controle Externo da Atividade Policial ou ainda com o Promotor responsável pela denúncia;	Não	Sim: A divisão de estatísticas da SSP analisa os dados e os fornece à Ouvidoria, quando solicitados.	Sim	Não temos o levantamento, mas há uma incidência significativa de policiais jovens envolvidos.	Além da solicitação para Corregedoria, oficiamos ao Delegado/Oficial responsável pelo Inquérito e mantemos contato com a Promotoria de Justiça
11	MG	Por relatório mensal das Corregedorias	Sim	Sim	Acompanhamento sistemático: solicitação de informações periódicas da apuração; discussão do caso no Colegiado de Corregedorias	Não	Sim: esquisa da Letalidade do Sistema de Defesa Social de Minas Gerais.	Não	-	Solicitar às corregedorias informações sobre o caso
12	SC	Pela mídia	Não	Não	88	Não	Sim: Mapas mensais de ocorrências policiais.	Não	-	Acompanhamento da investigação junto aos órgãos investigativos da Segurança Pública.
13	MT	Pela mídia	Não	Sim	Ação em rede: Ouvidoria de Polícia, Secretaria de Segurança, corregedorais, Ministério Público, Defensoria Pública e Judiciário	Sim: gestão de conflitos, terapia de grupo, articulação com o Forum Estadual de Direitos Humanos, busca institucional para o apoio aos familiares vítimas de violência	Não	Sim	A maioria são praticados por policiais militares e civis que já tem histórico de infrações cometidas ou por integrantes ROTAM	Enviar ao Ministério Público um pedido de esclarecimento do caso
14	PE	Por denúncias de pessoas jurídicas (outros órgãos públicos, ONGs .)	Sim	Sim	Encaminhar ofício ao MP para o controle externo e expediente encaminhado a Corregedoria para apuração na esfera administrativa.	Sim (sem especificação)	Sim	Não	-	Solicitar às corregedorias informações sobre o caso

Quadro A5 (continuação)

Nº	UF	Como a maioria dos casos de homicídio cometidos por policiais chega ao conhecimento da Ouvidoria?	As Polícias e/ou as Secretarias de Segurança ou de Defesa Social encaminham às Ouvidorias informações sobre todos os casos que resultarem em morte de civis por policiais?	Há procedimentos específicos para os casos de homicídio cometidos por policiais?	Quais?	Há treinamento especial para os funcionários da Ouvidoria que acompanham casos de homicídio? De que tipo?	Existem dados ou indicadores para analisar a letalidade da ação policial no estado? Quais?	É possível traçar um perfil dos servidores da segurança pública envolvidos em ocorrências com morte de civis?	Qual é o perfil mais comum dos servidores da segurança pública envolvidos em ocorrências com mortes de civis?	Quando a Ouvidoria tem notícia de um caso envolvendo mortes de civis por servidores da segurança pública, qual é o procedimento adotado?
15	PB	Pela mídia	Não	Não	88	Não	Sim (sem especificação)	Sim	Corruptos e truculentos. Oficiais envolvidos com milícias.	Assinaiei os últimos quatro pontos. A outra forma é visitar a família e dar orientações de acesso à justiça.
16	AP	Pela mídia	Não	Não	88	Não	Não	Sim	Raros casos de autoritarismo, arrogância e descontrole emocional.	Nenhum, pois a Ouvidoria só atua mediante denúncia formal
17	CE	Por denúncias de pessoas físicas	Não	Não	88	Não	Sim: por intermédio da AAESC - Assessoria de Análise Estatística e Criminal da SSPDS.	Não	-	Nenhum, pois a Ouvidoria só atua mediante denúncia formal
18	SP	Pela intranet	Não	Sim	Solicitação de laudos, prioridade de acompanhamento	Não	Não	Não	-	Solicitar às corregedorias informações sobre o caso

Quadro A.6 – Atendimento aos denunciantes

Nº	UF	No caso de denúncias presenciais, quem presta o primeiro atendimento aos denunciantes?	A(s) pessoa(s) que atende(m) os denunciante(s) recebe(m) algum treinamento específico para isso?	Há roteiro ou formulário padronizado para registro das informações dadas pelos denunciante(s)?	A Ouvidoria aceita denúncias anônimas?	Como é garantido o anonimato do(a) denunciante?
1	AM	O próprio ouvidor	Não	Não	Sim	Sem resposta
2	PR	Atendentes da Ouvidoria - Policiais Cíveis e Militares	Sim	Sim	Sim	Ao inserir informações no SIGO (Sistema Integrado de Gestão para Ouvidorias), há campo específico quanto ao tipo de atendimento (anônimo/sigiloso/identificado).
3	BA	Ouvidor e adjuntos	Sim	Não	Sim	Não divulgar os dados pessoais.
4	PA	Assistente social	Sim	Sim	Sim	Não são registrados e/ou divulgados os nomes dos denunciante(s) que desejam se manter no anonimato.
5	ES	Ouvidor geral e assessor especial	Não	Sim	Sim	O formulário com dados pessoais fica restrito à Ouvidoria.
6	AL	Os servidores desta Ouvidoria	Sim	Não	Sim	As denúncias anônimas são encaminhadas ao secretário e os dados do denunciante são preservados nesta Ouvidoria para posterior resposta
7	GO	Servidores contratados e treinados para fazer o atendimento	Sim	Sim	Sim	A Ouvidoria tem legislação que protege o anonimato
8	MA	Assessores	Sim	Sim	Sim	Não são recolhidos os dados do anônimo
9	RJ	Atendentes contratados, civis não policiais	Sim	Não	Sim	Não constam dados no registro que possam identificar o(a) denunciante
10	RS	Assessor com atribuição de atendimento ao público, inclusive pela Ouvidora.	Sim	Sim	Sim	Não há qualquer registro quanto à identidade da pessoa. O denunciante poderá acompanhar a denúncia pelo número do expediente ou retornando a ligação e informando algum dado específico, como por exemplo o nome da cidade
11	MG	Ouvidor de Polícia e assessores jurídicos	Sim	Sim	Sim	Regras de segurança do software; senha de acesso; termo de sigilo para servidores
12	SC	Ouvidor, assessor geral e escrivã (secretária).	Sim	Sim	Sim	Sigilo de dados pessoais do denunciante.
13	MT	Estagiário(a)	Sim	Sim	Sim	Os dados referentes à identificação do denunciante, quando for solicitado sigilo, ficam sob os cuidados da Ouvidoria e não fazem parte do processo.
14	PE	Qualquer funcionário(a) da Ouvidoria	Sim	Sim	Sim	Respeito aos manifestantes
15	PB	Qualquer funcionário(a) da Ouvidoria	Sim	Sim	Sim	A denúncia é registrada sem a identificação.
16	AP	Assistente técnico	Sim	Sim	Sim	O formulário e preenchido na opção sigiloso.
17	CE	Ouvidor geral ou ouvidora adjunta	Sim	Sim	Sim	O próprio sistema SOU garante o anonimato.
18	SP	Assistente social	Sim	Sim	Sim	Sem resposta

Quadro A.7 – Instrumentos de gestão e prestação de contas

Nº	UF	A Ouvidoria possui software próprio para registro das denúncias?	Qual é o programa utilizado para registro de denúncias?	A Ouvidoria dispõe de software para gestão do seu expediente?	Qual é o programa usado para gestão do expediente?	A Ouvidoria mantém banco de dados de denúncias?	Há algum manual próprio sobre os procedimentos da Ouvidoria?	A Ouvidoria elabora, anualmente um plano de atividades?	A Ouvidoria elabora um relatório periódico de atividades e resultados?	Qual a periodicidade do relatório de atividades e resultados?	De que modo(s) o relatório é divulgado para o público?
1	AM	Não	88	Não	88	Não	Não	Não	Sim	Anual	Não é divulgado
2	PR	Sim	SIGO Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias	Sim	SIGO Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias	Sim	Não	Não	Não	-	É encaminhado à SESP para conhecimento e divulgação.
3	BA	Sim	Sistema de Gerenciamento de Manifestações	Sim	Sistema de Gerenciamento de Manifestações	Não	Não	Não	Sim	Anual	É divulgado no site da Ouvidoria
4	PA	Sim	DENUNCIANET (Linguagem utilizada: php e nysql)	Não	88	Sim	Não	Não	Sim	Semestral	Aprovado pelo CONSEP, é disponibilizado para instituições, imprensa e sociedade civil
5	ES	Não	88	Não	88	Não	Não	Não	Sim	Trimestral	Não é divulgado
6	AL	Não	88	Não	88	Não	Não	Não	Sim	Anual	Não é divulgado
7	GO	Sim	Sistema de Gestão de Ouvidoria	Não	88	Não	Não	Não	Sim	Semestral	É divulgado no site da Ouvidoria
8	MA	Não	88	Não	88	Sim	Não	Não	Sim	Semestral	É encaminhado a órgãos públicos e sociedade civil e através do blog
9	RJ	Não	88	Não	88	Não	Não	Não	Sim	Mensal	É divulgado no site da Ouvidoria
10	RS	Sim	SGO - Sistema de Gestão de Ouvidorias	Sim	SGO - Sistema de Gestão de Ouvidorias (atualmente sem suporte técnico)	Sim	Não	Não	Não	-	Imprensa, site e seminários
11	MG	Sim	Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG)	Sim	TAG	Sim	Sim	Não	Sim	Semestral	É divulgado no site da Ouvidoria
12	SC	Sim	Sistema OUV, da Ouvidoria-Geral do Estado.	Não	88	Não	Não	Não	Sim	Anual	É encaminhado à SSP/SC, para divulgação.
13	MT	Não	88	Não	88	Não	Sim	Não	Não	-	É apresentado à imprensa
14	PE	Sim	99	Sim	99	Sim	Sim	Sim	Sim	Trimestral e anual	É divulgado no site da Ouvidoria
15	PB	Não	88	Não	88	Não	Não	Sim	Sim	Semestral	Audiências públicas; faculdades; associações; email.
16	AP	Não	88	Não	88	Não	Não	Não	Sim	Trimestral	É enviado para a Secretaria de Segurança Pública e Governo do Estado.
17	CE	Sim	SOU - Sistema de Ouvidoria da CGE do Estado.	Não	88	Sim	Não	Não	Sim	Semestral	Não é divulgado
18	SP	Sim	Access	Sim	MsOffice	Sim	Sim	Sim	Sim	Trimestral e anual	É divulgado no site da Ouvidoria

Quadro A.8 – Comunicação

Nº	UF	De que modo a Ouvidoria está presente na internet?	Como as denúncias podem chegar à Ouvidoria								Comunicação com os denunciantes			Contatos com outros órgãos e com a mídia			
			Pessoalmente	Por telefone, chamada gratuita	Por e-mail	Por carta postal	Por meio de ONGs	Pelo Disque-Denúncia	Pela internet	Por outros meios	Os denunciadores são informados sobre o andamento das investigações?	Os denunciadores são informados sobre o resultado final da sua denúncia?	Qual a forma mais usada de comunicação com os denunciadores?	Há reuniões periódicas com os corretores?	Há reuniões periódicas com os chefes das Polícias ou autoridades de segurança pública?	Há contato regular com os meios de comunicação?	A Ouvidoria usa os meios de comunicação para disseminar informações sobre controle externo da polícia?
1	AM	Não está presente	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	-	Sim	Sim	E-mail	Não	Não	Sim	Não
2	PR	Site próprio	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim	-	Sim	Sim	Acesso ao sistema de gestão	Não	Sim	Sim	Sim
3	BA	Página no site da SSP	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Sim	Não	-	Sim	Sim	E-mail	Sim	Sim	Sim	Sim
4	PA	Site próprio	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Mídia	Sim	Sim	Telefone	Sim	Sim	Sim	Sim
5	ES	Página no site da SESP	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim	-	Sim	Sim	E-mail	Não	Não	Não	Não
6	AL	Página no site da SEDS	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Não	Não	Redes sociais	Não	Sim	Carta postal	Não	Sim	Não	Não
7	GO	Página no site da SSPJ	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	-	Sim	Sim	Telefone	Não	Sim	Não	Não
8	MA	Blog	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	-	Sim	Sim	Ofícios de entidades de DH	Não	Sim	Não	Não
9	RJ	Site próprio	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	-	Sim	Sim	E-mail	Não	Sim	Sim	Sim
10	RS	Página no site da SSP	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	-	Sim	Sim	Telefone	Sim	Sim	Não	Sim
11	MG	Site próprio	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	-	Sim	Sim	E-mail	Sim	Sim	Sim	Sim
12	SC	Página no site da SSP	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim	-	Sim	Sim	Site da Ouvidoria Geral	Não	Sim	Não	Sim
13	MT	Página no site da SSP	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	-	Sim	Sim	Carta, e-mail, telefone, pessoalmente ou por acesso ao sistema de gestão da Ouvidoria Geral	Sim	Sim	Sim	Sim
14	PE	Página no site da SDS	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	-	Sim	Sim	E-mail	Sim	Sim	Sim	Sim
15	PB	Não está presente	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Busca ativa em comunidades e na mídia	Sim	Sim	Visita domiciliar	Não	Sim	Sim	Sim
16	AP	Webmail	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Não	Não	-	Sim	Sim	Telefone	Não	Não	Sim	Não
17	CE	Página no site da CGE	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim	-	Sim	Sim	Internet	Não	Sim	Não	Não
18	SP	Site próprio	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	-	Sim	Sim	E-mail	Sim	Sim	Sim	Sim

Quadro A.9 – Opinião dos ouvidores sobre o desempenho das ouvidorias

Nº	UF	Obstáculos ao bom desempenho das ouvidorias								Avaliação do desempenho		Ampliação de poderes	
		Corporativismo das polícias	Falta de independência e autonomia	Falta de apoio político	Desconhecimento, pelo público, do trabalho da ouvidoria	Carência de recursos materiais	Carência de recursos humanos	Dificuldade de investigar por conta própria	Outros obstáculos	Como avalia, até agora, o resultado de seu trabalho na ouvidoria?	Como avalia o desempenho das ouvidorias de polícia brasileiras no controle externo da atividade policial?	Seria politicamente viável ampliar os poderes da ouvidoria?	As ouvidorias deveriam ter poder investigativo próprio?
1	AM	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	-	Bom	Ruim	Sim	Sim
2	PR	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Sim	-	Razoável	Razoável	Sim	Não
3	BA	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim	-	Excelente	Bom	Sim	Não
4	PA	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Não	-	Bom	Razoável	Sim	Não
5	ES	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	-	Bom	Bom	Sim	Sim
6	AL	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	-	Excelente	Bom	Não	Não
7	GO	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	-	Razoável	Razoável	Sim	Não
8	MA	Sim	Sim	Não	Não	Não	Sim	Não	-	Bom	Bom	Sim	Não
9	RJ	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	-	Razoável	Ruim	Não	Não
10	RS	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Não	-	Bom	Razoável	Sim	Não
11	MG	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	-	Bom	Razoável	Sim	Sim
12	SC	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	-	Bom	Ruim	Sim	Não
13	MT	Sim	Não	Não	Não	Sim	Sim	Não	-	Bom	Razoável	Sim	Não
14	PE	Não	Sim	Não	Não	Não	Sim	Não	-	Bom	Péssimo	Não	Não
15	PB	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Corregedorias sem autonomia e Ministério Público passivo ou negligente	Bom	Ruim	Sim	Não
16	AP	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Transporte, logística	Razoável	Excelente	Sim	Sim
17	CE	Não	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Não	-	Bom	Ruim	Sim	Não
18	SP	Não	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	-	Excelente	NR	Sim	Sim

Quadro A.10 – Indicações dos ouvidores para a solução dos problemas das Ouvidorias

Nº	UF	Na sua opinião, por que ainda não há Ouvidorias em todas as Unidades da Federação brasileira?	Como poderiam ser superados os atuais obstáculos ao bom desempenho das Ouvidorias?	O que seria necessário para aperfeiçoar o trabalho das Ouvidorias e para fortalecê-las politicamente?
1	AM	O governo federal deveria interceder junto aos governos estaduais quanto a temática ouvidoria, inclusive determinando que financiamentos e convênios da área de segurança fossem condicionados ao acompanhamento das ouvidorias. seria uma forma de demonstrar a importância de tal serviço.	Com a inclusão constitucional das ouvidorias de segurança, fazendo com que as ouvidorias passem a ser um ente necessário ao estado democrático e de direito. com autonomia funcional e estrutura própria, dentre outros requisitos, atuando em parceria com o governo federal nos casos dos nada incomuns crimes de tortura, que inclusive deveria ser federalizado.	O governo federal deveria interceder junto aos governos estaduais quanto a temática ouvidoria, inclusive determinando que financiamentos e convênios da área de segurança fossem condicionados ao acompanhamento das ouvidorias. seria uma forma de demonstrar a importância de tal serviço.
2	PR	Sem resposta	Corregedorias com independência e autonomia e poder de requisição.	Sem resposta
3	BA	Divulgação da Ouvidoria junto ao Público Interno nos cursos de formação e aperfeiçoamento.	Com a divulgação do trabalho da Ouvidoria	Divulgação da Ouvidoria junto ao Público Interno nos cursos de formação e aperfeiçoamento.
4	PA	Pela falta de compromisso dos Governos dos Estados, e falta de empenho dos órgãos nacionais em incentivar a implementação das Ouvidorias em todos os Estados da Federação.	Garantia de autonomia e independência administrativa e financeira.	Autonomia administrativa e financeira das Ouvidorias, sendo vistas como prioridades nas políticas públicas de direitos humanos.
5	ES	Falta de conscientização sobre sua importância como elo de ligação entre o Estado e o Cidadão, como órgão responsável pela efetivação de uma gestão democrática e participativa.	Ampliação de ações de divulgação da Ouvidoria, maior interação com a mídia	Maior legitimidade de suas ações com sua estruturação mediante Lei formal, com atribuições e poderes bem definidos pela legislação de regência.
6	AL	Porque não há legislação específica.	Um aumento da divulgação do trabalho da ouvidoria, o que já está sendo realizado por esta Ouvidoria.	Mandato fixo para o Ouvidor sem subordinação ao Secretário de Segurança Pública; estruturação logística e servidores qualificados.
7	GO	Falta de Políticas Públicas por parte do Governo Estadual e Federal, que deveria vincular repasses de recursos a realização de políticas públicas de aperfeiçoamento, lisura, transparência e controle social	O corporativismo policial pode ser quebrado com a criação de Corregedorias Independentes, pois não é possível independência onde pares se investigam. Os governantes não tem ainda noção da importância e da relevância de se ter Ouvidorias capazes de fazer a interlocução com a sociedade, para serem instrumentos de aperfeiçoamento da democracia, participação popular e de excelência no aprimoramento da gestão pública. Como não há um política de valorização das Ouvidorias, faltam recursos e mecanismos materiais e pessoais para realização efetiva de uma interlocução melhor entre Ouvidoria e Sociedade.	A Ouvidorias deveriam ter orçamento próprio, quadro de pessoal técnico especializado para atendimento, dessa forma seria possível realizar uma gestão mais eficiente.
8	MA	Falta de vontade política	Com articulação e diálogo entre os órgãos	Formação e articulação
9	RJ	Ignoro	Divulgando as atividades junto à população e aos policiais	Acredito na Ouvidoria proativa, atuando junto às comunidades e as autoridades
10	RS	Porque a Ouvidoria é percebida muito mais como órgão de controle e exposição de fragilidades na área de grande relevância para qualquer governo do que de avaliação e aperfeiçoamento de política pública	Quanto ao corporativismo somente com corregedoria independente; melhora dos recursos materiais e humanos decorrem de melhor apoio político. Campanhas publicitárias e seminários auxiliam na visibilidade da Ouvidoria.	Convencimento dos governos da pertinência do serviço.
11	MG	Indefinição de uma política nacional de segurança pública	(1) Previsão constitucional expressa da Ouvidoria como órgão de controle social externo; (2) Apoio e fomento ao Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia pela SENASP; (3) Recomendações aos estados, por parte do Ministério da Justiça, de medidas de fomento e apoio às Ouvidorias de Polícia	(1) Previsão constitucional expressa da Ouvidoria como órgão de controle social externo; (2) Apoio e fomento ao Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia pela SENASP; (3) Recomendações aos estados, por parte do Ministério da Justiça, de medidas de fomento e apoio às Ouvidorias de Polícia
12	SC	Falta de políticas de incentivo na área do Ministério da Justiça.	Com políticas de segurança pública voltadas para a área de Ouvidoria.	Estabelecimento de normas, diretrizes e formatação de provimentos emitidos pela Pasta da Segurança Pública, dando maior visibilidade, autonomia e competência na instauração de procedimentos apuratórios.

Quadro A10 (continuação)

Nº	UF	Na sua opinião, por que ainda não há ouvidorias de polícia em todas as unidades da federação?	Como poderiam ser superados os atuais obstáculos ao bom desempenho das ouvidorias?	O que seria necessário para aperfeiçoar o trabalho das ouvidorias e para fortalecê-las politicamente?
13	MT	Aqui no Mato Grosso temos a Ouvidoria de Polícia, porque lutamos, enquanto movimentos sociais, durante mais de 10 anos. Foi um longo processo que passou primeiramente pelo movimento social, depois pelo executivo, depois pelo legislativo. Mas a gente sempre precisa trazer novos impulsos, senão a ouvidoria se perde no meio do marasmo burocrático do Estado. Penso que alguns estados da Federação ainda não tem ouvidoria, porque os governadores, seus aliados e deputados não tem muito interesse, e o povo nem sabe do assunto e dos grandes benefícios que a ouvidoria traz para todos e todas.	Nossa dificuldade, durante 2012, foi a falta de pessoal para trabalhar. Temos uma legislação boa, que nos dá autonomia de atuação e poderes de requisitar qualquer documento nos órgãos públicos, com prazos para sermos atendidos. Mas não temos autonomia de contratar pessoas para trabalhar e não há disponibilidade de servidores públicos para trabalhar na Ouvidoria. Estagiários aprendem a vão embora.	Penso que as ouvidorias não pode ser criadas por decretos de governos. Elas devem ser criadas por leis estaduais e vistas como uma boa política de Estado. Através das ouvidorias, o Estado deve ouvir e atender a sociedade no que for justo.
14	PE	Falta de interesse público e principalmente governamental.	Com edição de lei federal para uniformizar as Ouvidorias. Diante disto permitirá atuação otimizada e independente.	Um olhar diferenciado pelo Governo Federal. Necessitamos de legislação federal.
15	PB	Porque a segurança pública sempre atendeu os interesses das elites economicas e políticas; porque a população desconhece a importância deste instrumento; porque ainda temos muitos(as) ouvidoras(res) chapa branca.	Aprovação de leis que deem autonomia, mandato e condições de funcionalidade à Ouvidoria e à Corregedoria. Maior proximidade com os promotores de Justiça	Critérios nacionais: autonomia, mandato, não ser policial, indicação por lista triplice pelo conselho estadual de direitos humanos; remuneração que dê possibilidade de dedicação exclusiva; planos de trabalhos com temáticas comuns.. exemplo: atuar juntos aos Comitês de Prevenção e Combate a Tortura; divulgação e atuação com base na resolução n. 8 de dezembro de 2012.
16	AP	Falta de compromisso publico e político	Com autonomia e independencia	Políticas Publicas.
17	CE	Condições materiais, de pessoal, autonomia funcional, esclarecimento sobre o papel das Ouvidorias, diferenciando das corregedorias.	Maior valorização do trabalho das Ouvidorias, com divulgação e independência.	Condições materiais, de pessoal, autonomia funcional, esclarecimento sobre o papel das Ouvidorias, diferenciando das corregedorias.
18	SP	Sem resposta	Sem resposta	Sem resposta

