



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ



# Ouvidoria da SSPDS

*OPINE*

*ELOGIE*



**OUVIDORIA**  
S S P D S

*DENUNCIE*

*CRITIQUE*

Fortaleza - Ceará  
2007

**Copyright** - © 2007 by INESP  
**Coordenação Editorial:** Antônio Nóbrega Filho  
**Diagramação e capa:** Ernandes do Carmo  
**Impressão e Acabamento:** Gráfica do INESP  
**Elaborada pela equipe de Telma Melo**  
**Atualizada pela equipe de Paula Portela**

Permitida a divulgação dos textos contidos neste livro,  
desde que citados autor e fontes.

EDITORA INESP

Av. Desembargador Moreira 2807, Dionísio Torres,  
Fone: 3277-3701 - fax (0xx85) 3277-3707  
CEP - 60.170-900 / Fortaleza-Ceará Brasil  
al.ce.gov.br/inesp - inesp@al.ce.gov.br

## **APRESENTAÇÃO**

Reforçar o papel e a importância da Ouvidoria significa ampliar os canais e mecanismos de gestão participativa, rompendo o distanciamento entre o poder público e os diversos segmentos da sociedade.

O papel social do Ouvidor é demonstrar ao cidadão que ele pode e deve participar ativamente da gestão dos serviços públicos. Por meio da Ouvidoria é dada à população a oportunidade de elogiar, reclamar, denunciar ou sugerir aprimoramentos e correções para atos da administração.

Relacionamento é a palavra que define a razão de ser da Ouvidoria. Ela é o agente operante da democracia, porque seu trabalho promove a transparência de ações, a ética nas relações e a cidadania participativa, atuando como ferramenta para manter e garantir os direitos do cidadão.

Com a presente publicação pretende-se divulgar, em linguagem acessível, uma noção geral do papel da Ouvidoria e as maneiras pelas quais o público poderá utilizá-la para tornar a gestão da segurança pública cada vez mais participativa e transparente em nosso Estado.

**Roberto das Chagas Monteiro**  
Secretário da Segurança Pública  
e Defesa Social do Estado do Ceará



## SUMÁRIO

1- O QUE É A OUVIDORIA.....	8
2- COMO FUNCIONA A OUVIDORIA.....	9
3- O PAPEL DO OUVIDOR .....	10
4- HISTÓRIA DA OUVIDORIA .....	12
5- LEGISLAÇÃO .....	13



## **OUVIDORIA-GERAL DA SSPDS/CE**

### **Missão:**

Garantir ao cidadão o direito de manifestar suas sugestões, críticas, elogios, reclamações e denúncias por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes.

### **Visão:**

Ser reconhecida por sua atuação eficiente, eficaz e efetiva de atendimento às demandas do cidadão, por ocasião da utilização dos serviços da Secretaria da Segurança Pública de Defesa Social do Estado do Ceará (SSPDS).

## **O QUE É A OUVIDORIA?**

A Ouvidoria-Geral da SSPDS/CE é uma instância de comunicação com a sociedade que tem como fim último a consolidação da Democracia no Estado. Constitui-se um elo de mediação entre Governo e Comunidade, na garantia da efetivação dos direitos do cidadão. Atua como agente de suporte no aperfeiçoamento dos serviços e ações desenvolvidas pela Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Ceará.

## **PARA QUE SERVE A OUVIDORIA?**

A Ouvidoria tem por principal objetivo atender às demandas dos cidadãos na utilização e no acesso aos serviços prestados pela SSPDS/CE, e no encaminhamento aos setores competentes para análise e efetivação de soluções necessárias às queixas efetuadas sobre o desempenho do órgão. A comunicação direta com a comunidade fornece informações e sugestões valiosas aos gestores no aprimoramento de suas ações. Entretanto, não possui poderes para investigar ou punir. As denúncias são encaminhadas aos órgãos responsáveis pela apuração, tornando as relações entre a instituição e o Governo mais transparentes, transmitindo maior credibilidade aos seus usuários finais e estimulando, assim, o exercício da cidadania.



## COMO FUNCIONA A OUVIDORIA?

A Ouvidoria-Geral da SSPDS/CE recebe e analisa as críticas, os elogios e as sugestões dos usuários de seus serviços, encaminhando-os aos setores competentes. Acompanha as providências adotadas, cobra soluções e mantém o cidadão reclamante informado. Portanto, é um canal permanente de comunicação entre a população e a Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social.

O atendimento poderá ser feito por meio dos seguintes canais:

Telefone: (85) 3101-1292

**Site:** [www.sspds.ce.gov.br](http://www.sspds.ce.gov.br)

**E-mail:** [ouvidoria@sspds.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@sspds.ce.gov.br)

Endereço: Avenida Bezerra de Menezes, 581 – São Gerardo

## REDE DE OUVIDORES

A Ouvidoria-Geral da SSPDS, juntamente com as Ouvidorias dos órgãos vinculados (Polícia Civil, Polícia Militar e Corpo de Bombeiros Militar), participa da Rede de Ouvidores. Este Programa está sob a responsabilidade da Secretaria da Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado.

## **OUVIDORIA DA POLÍCIA MILITAR**

Funciona no Quartel do Comando Geral, na Av. Aguanambi, nº 2280 – Bairro de Fátima

Fone: 3101-3546.

## **OUVIDORIA DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR**

Funciona no Quartel do Comando Geral, Rua Oto de Alencar, nº 215 – Jacarecanga

Fone: 3101-2215.

## **OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL**

Funciona no prédio da Superintendência de Polícia Civil - Rua do Rosário, nº 199 - Centro

Fone: 3101-7530.

## **O PAPEL DO OUVIDOR**

O Ouvidor pratica a arte do relacionamento.

Isso exige sensibilidade e o máximo de conhecimento do local onde trabalha, da legislação pertinente e, antes de mais nada, consciência e senso de justiça.

Ele deve garantir o equilíbrio na relação entre as partes envolvidas, na solução de divergências, buscando a satisfação da sociedade civil, assim como também dos servidores dos órgãos da Segurança Pública e Defesa Social. Ele age como representante do cidadão, zeloso de seus legítimos interesses junto à

instituição na qual atua. Sua ação inicial é analisar a procedência de uma manifestação do cidadão. A pessoa reclama, queixa-se, sugere ou denuncia e o primeiro papel do Ouvidor é, com o olhar do reclamante, avaliar o atendimento prestado pela organização.

O Ouvidor deve obter todos os dados para responder ao cidadão com qualidade e clareza. Informar corretamente, encontrar o ponto crítico do problema e, se for necessário, orientar como a pessoa deve proceder caso o Ouvidor não possa atender a sua solicitação, o que é fundamental. Às vezes as informações são reservadas e o Ouvidor tem a obrigação de manter o sigilo dos dois lados e, assim, com as áreas competentes, deve elaborar a resposta correta para o cidadão e, sobretudo, buscar a solução, dentro da organização, para a sua questão.

## **O PERFIL DO OUVIDOR**

O Ouvidor deve ter uma visão do foco do problema, o que facilita encontrar soluções. É preciso ver com clareza que, por mais qualidade que se confira a um serviço, a organização sempre terá possibilidades de falha. As organizações modernas buscam o "zero defeito" e quando isso não é possível, corrigem o erro com agilidade. Assim, o Ouvidor é como um termômetro que informa à alta administração sobre o que está ocorrendo.

É fundamental que o Ouvidor seja tolerante e sensível, tenha uma visão sistêmica do contexto em que está inserido e da organização na qual atua, assim como de todos os seus processos.

## **A OUVIDORIA NO FORTALECIMENTO DA CIDADANIA**

A comunidade que debate questões de Segurança Pública e procura apoio e alianças para o enfrentamento da violência urbana poderá contar com a Ouvidoria como canal direto de comunicação na luta pela defesa dos seus direitos.

A prática da cidadania nasce da consciência dos direitos e deveres. Refere-se ainda à mobilização concreta pela promoção da vida e, principalmente, construção de estruturas voltadas para o bem-estar da população.

A Ouvidoria pretende interagir com os outros setores da SSPDS na elaboração de propostas de aperfeiçoamento de Segurança Pública e na efetivação dos direitos do cidadão, intervindo, assim, ativamente no aperfeiçoamento da cidadania. Cidadania é, portanto, o direito ao acesso às informações e aos serviços de qualidade, assumindo também deveres sociais. A Ouvidoria torna-se um importante meio de comunicação a partir do momento em que o cidadão reconhece a essência deste significado.

## **HISTÓRIA DA OUVIDORIA**

A idéia de ouvidoria surgiu na China, em 2002 a.C., durante a dinastia Han.

O conceito de Ouvidor (Ombudsman) surgiu na Suécia, no início do século XIX, criada pelo Parlamento com a finalidade de ser o elo entre o Governo e a população, bem como para fortalecer os direitos dos cidadãos diante do poder do Estado.

A iniciativa se espalhou pelo mundo e, no Brasil, a ouvidoria pública, nos termos do instituto sueco, foi implantada em 1986 na cidade de Curitiba, Paraná.

Em 1995, cria-se em São Paulo a primeira Ouvidoria de Polícia do Brasil, seguida de Minas Gerais e Rio de Janeiro.

A base constitucional para a criação de Ouvidorias Públicas encontra-se no artigo 37, caput e seu parágrafo. 3º, incisos I e III da Carta Federal de 1988.

### **LEGISLAÇÃO**

DECRETO Nº: 28794, DE 11 DE JULHO DE 2007.

APROVA O REGULAMENTO GERAL DA SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL – SSPDS

Diário Oficial nº 132 - 13/07/2007

## **Seção IV**

Da Ouvidoria-Geral dos Órgãos da Segurança Pública e Defesa Social (OUVGER)

Art. 20. À Ouvidoria-Geral dos Órgãos da Segurança Pública e Defesa Social (OUVGER) compete:

I. receber denúncias, reclamações, representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos ou violadores de normas penais e/ou infrações disciplinares, que configurem condutas comportamentais indesejadas e antiéticas, que violem os direitos humanos individuais ou coletivos praticados por servidores civis e militares da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social, encaminhando-os para providências apuratórias cabíveis;

II. receber sugestões do público interno e externo sobre o funcionamento dos serviços policiais e bombeirísticos;

III. verificar a pertinência das denúncias, reclamações e representações, propondo as medidas de saneamento da irregularidade, ilegalidade ou arbitrariedade comprovada;

IV. dar conhecimento ao reclamante, denunciante ou representante, das providências adotadas, informando-os dos resultados obtidos;

V. acolher e manifestar sugestões ou recomendações que visem o aprimoramento dos serviços de segurança do Estado;

VI. propor ao Secretário da Segurança Pública a adoção das providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Polícia Civil, Polícia Militar, Corpo de Bombeiros Militar, e por outros órgãos da Pasta;

VII. realizar pesquisas, seminários e cursos versando sobre assuntos de interesse da segurança pública e sobre temas ligados aos direitos humanos, divulgando os resultados desses eventos;

VIII. organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, às reclamações, às representações e às sugestões recebidas;

IX. elaborar e publicar, semestral e anualmente, relatório de suas atividades;

X. manter a Secretaria da Controladoria e Ouvidoria-Geral, gestora do Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará, informada das atividades, programas e dificuldades;

XI. propor, junto à CODECAP, a execução de programas de treinamento do pessoal da OUVGER;

XII. exercer outras atividades correlatas ou que lhe venham a ser atribuídas ou delegadas.

## UM MOMENTO DE REFLEXÃO

"O caminho da paz  
é o caminho da verdade.  
Ser honesto é ainda mais importante  
do que ser pacífico.  
Na verdade, a mentira  
é a mãe da violência.  
Um homem sincero não pode permanecer  
violento por muito tempo.  
Ele vai perceber,  
no curso de sua busca,  
que não tem necessidade de ser violento.  
Vai também descobrir que  
enquanto houver nele  
o menor vestígio de violência  
não conseguirá encontrar  
a verdade que está procurando"

**Mahatma Ghandi**





GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ



## **Secretário da Segurança Pública e Defesa Social**

Roberto das Chagas Monteiro

### **Secretário Adjunto**

José Nival Freire da Silva

### **Secretário Executivo**

Joel Costa Brasil

### **Ouvidora Geral/SSPDS-CE**

Francisca Paula Máximo Portela

### **Equipe Técnica da OUVGER**

Aldivânia Simões Mendes

Josimary Horta de Araújo





## **Mesa Diretora 2007 – 2008**

**Dep. Domingos Filho**  
Presidente

**Dep. Gony Arruda**  
1º Vice - Presidente

**Dep. Francisco Caminha**  
2º Vice - Presidente

**Dep. José Albuquerque**  
1º Secretário

**Dep. Fernando Hugo**  
2º Secretário

**Dep. Hermínio Resende**  
3º Secretário

**Dep. Osmar Baquit**  
4º Secretário

**INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISAS PARA O  
DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO CEARÁ  
INESP**

Presidente

*Antonio Nóbrega Filho*

Gráfica do INESP

Equipe Gráfica: Ernandes do Carmo, Francisco de Moura

Hadson Barros e João Alfredo

Diagramação: Ernandes do Carmo

Av. Desembargador Moreira 2807

Dionísio Torres Fortaleza Ceará.

E-mail: [inesp@al.ce.gov.br](mailto:inesp@al.ce.gov.br)

Fone: 3277-3705

Fax: (0xx85) 3277-3707



INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISAS  
PARA O DESENVOLVIMENTO DO  
ESTADO DO CEARÁ

home page: [www.al.ce.gov.br](http://www.al.ce.gov.br)

e-mail: [epovo@al.ce.gov.br](mailto:epovo@al.ce.gov.br)

home page: [www.al.ce.gov.br/inesp](http://www.al.ce.gov.br/inesp)

E-mail: [inesp@al.ce.gov.br](mailto:inesp@al.ce.gov.br)



## POR UMA CULTURA DE PAZ E NÃO VIOLÊNCIA<sup>1</sup>

**Reconhecendo a parte de responsabilidade ante o futuro da humanidade, especialmente com as crianças de hoje e de amanhã, *EU ME COMPROMETO* - em minha vida cotidiana, na minha família, no meu trabalho, na minha comunidade, no meu país e na minha região a:**

- 1 RESPEITAR A VIDA.** Respeitar a vida e a dignidade de cada pessoa, sem discriminar nem prejudicar;
- 2 REJEITAR A VIOLÊNCIA.** Praticar a não-violência ativa, repelindo a violência em todas suas formas: física, sexual, psicológica, econômica e social, em particular ante os mais fracos e vulneráveis, como as crianças e os adolescentes;
- 3 SER GENEROSO.** Compartilhar o meu tempo e meus recursos materiais, cultivando a generosidade, a fim de terminar com a exclusão, a injustiça e a opressão política e econômica;
- 4 OUVIR PARA COMPREENDER.** Defender a liberdade de expressão e a diversidade cultural, privilegiando sempre a escuta e o diálogo, sem ceder ao fanatismo, nem à maledicência e o rechaço ao próximo;
- 5 PRESERVAR O PLANETA.** Promover um consumo responsável e um modelo de desenvolvimento que tenha em conta a importância de todas as formas de vida e o equilíbrio dos recursos naturais do planeta;
- 6 REDESCOBRIR A SOLIDARIEDADE.** Contribuir para o desenvolvimento de minha comunidade, propiciando a plena participação das mulheres e o respeito dos princípios democráticos, com o fim de criar novas formas de solidariedade.

---

<sup>1</sup> Manifesto redigido por defensores da Paz como Dalai Lama, Mikail Gorbachev, Shimon Peres e Nelson Mandela, no sentido de sensibilizar a cada um de nós na responsabilidade que temos em praticar valores, atitudes e comportamentos para a promoção da não violência.

Lançado em 2000 pela UNESCO, contou com a adesão da Assembléia Legislativa ao “Manifesto 2000” com a coleta de mais de 500 mil assinaturas em nosso Estado.

# METAS DO MILÊNIO



Em 2000, as "8 Metas do Milênio" foram aprovadas por 191 países da ONU, em Nova Iorque, na maior reunião de dirigentes mundiais de todos os tempos. Estiverem presentes 124 Chefes de Estado e de Governo. Os países, inclusive o Brasil, se comprometeram a cumprir os 8 objetivos, especificados, até 2015.