



**CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLOGIA DE TERESINA - CET  
FACULDADE DE TECNOLOGIA DE TERESINA  
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO  
FRANCISCO DAS CHAGAS RAMOS DA CUNHA**

**A OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL DO PIAUÍ E A CIDADANIA PARTICIPATIVA**

TERESINA  
2022

**FRANCISCO DAS CHAGAS RAMOS DA CUNHA**

**A OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL DO PIAUÍ E A CIDADANIA PARTICIPATIVA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Tecnológica de Teresina - CET, como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Direito.

Orientação: Prof. Espec. Joelma Danniely Cavalcanti Meireles

TERESINA  
2022



CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DE TERESINA - CET  
FRANCISCO ALVES DE ARAÚJO LTDA  
FACULDADE DE TECNOLOGIA DE TERESINA - CET

### ATA DE DEFESA PÚBLICA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Aos 18 dias do mês de Outubro de 2022, às      horas, em sessão pública na sala 01 da Faculdade de Tecnologia de Teresina- CET, na presença da Banca Examinadora presidida pelo(a) Professor(a) Joelma Damiely Casaricanti Heisele e composta pelos examinadores:

1. Viviane Mendes Sampaio Mendes Sampaio
2. Thalita Souto das Mexasinas Souto

o(a) aluno(a) Francisco das Chagas Ramos da Cunha  
Apresentaram o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado: A Ousadia da Polícia Civil do Piauí e a Cidadania Participativa

como requisito curricular indispensável para a integralização do Curso de Bacharelado em Direito. Após reunião em sessão reservada, a Banca Examinadora deliberou e decidiu pela Aprovação com nota 9,8 do referido trabalho, divulgando o resultado formalmente ao aluno e demais presentes e eu, na qualidade de Presidente da Banca, lavrei a presente ata que será assinada por mim, pelos demais examinadores e pelo aluno.

Joelma Damiely Casaricanti Heisele  
Presidente da Banca Examinadora

Viviane Mendes Sampaio Mendes Sampaio  
Examinador 01

Thalita Souto das Mexasinas Souto  
Examinador 02

Francisco das Chagas Ramos da Cunha  
Aluno(a) 01

À Janayna, Ana Vitória e Marvin Emmanuel.

Aos colegas de trabalho da Delegacia de Combate à Corrupção – DECCOR/PC-PI: Delegados Ferdinando e Dennis, Escrivão Maycon, Agentes Ronaldo, Rafael, Alexon, Maciel, Saulo, Guimarães, Rômulo e Cleverland.

## **AGRADECIMENTOS**

Ao G.A.D.U., por mais essa conquista;

Aos meus pais, pela ajuda financeira que me deram quando precisei nessa longa caminhada;

Ao Ouvidor da Polícia Civil do Piauí, Escrivão Ernane Uchôa, por toda a colaboração que deu para construção desse trabalho;

Aos professores do curso de Direito do CET, Daniel Sampaio, pelo apoio e paciência; Joelma Meireles, pela orientação e acompanhamento nessa reta final; Luís Carlos pela colaboração na construção desse trabalho e Leonardo Marreiros, pelo exemplo de superação e resiliência;

Não posso deixar de agradecer aos Delegados da Polícia Civil do Piauí, Ferdinando Martins e Rodrigo Mello, pelo apoio e incentivo em épocas diferentes do andamento do meu curso de Direito.

*A cidadania não é atitude passiva, mas ação permanente, em favor da comunidade.*

(Tancredo Neves)

## **DECLARAÇÃO DE ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

**A aprovação deste Artigo não significará endosso do Professor Orientador, da BANCA EXAMINADORA ou da Faculdade de Tecnologia de Teresina – CET, às ideias, opiniões e ideologias constantes no Trabalho de Conclusão do Curso, é de responsabilidade inteiramente do autor.**

**Teresina/PI, 18 de outubro de 2022.**

---

**Francisco das Chagas Ramos da Cunha**

**ACADÊMICO**

## **RESUMO**

Esta pesquisa é norteada pelo que se entende ser as atribuições de uma Ouvidoria de um Órgão de Segurança Pública, como também a relação existente entre a criação das Ouvidorias e o processo de redemocratização do Brasil, a partir da Constituição de 1988. A partir de então ela passa a analisar se a Ouvidoria da Polícia Civil do Piauí durante o ano de 2021, ofereceu ao cidadão, a oportunidade de participação no processo de controle externo das ações policiais por parte da instituição. Para tanto, foi necessário compreender as ações da Ouvidoria da Polícia Civil do Piauí durante o ano de 2021 e identificar suas atribuições, a partir do processo de sua instalação.

### **PALAVRAS-CHAVE:**

OUVIDORIA; POLÍCIA CIVIL DO PAIÚ, CIDADANIA PARTICIPATIVA



## **ABSTRACT**

This research is guided by what is understood to be the attributions of an Ombudsman of a Public Security Agency, as well as the relationship between the creation of the Ombudsman and the process of “redemocratization” in Brazil, from the 1988 Constitution. From now on, it analyzes whether the Civil Police Ombudsman of Piauí, during the year of 2021 offered to the citizen the opportunity to participate in the process of external control of police actions by the institution. Therefore, it was necessary to understand the actions of the Civil Police Ombudsman of Piauí during the year of 2021 and identify its attributions, from the process of its installation.

### **Keyword**

Ombudsman - Civil Police Ombudsman of Piauí -  
participatory citizenship

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	11
2	HISTÓRICO DAS ORIGENS DAS OUVIDORIAS E SUA IMPLANTAÇÃO NO BRASIL.....	13
3	AS OUVIDORIAS DE POLÍCIA.....	17
4	A OUVIDORA DE POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PIAUÍ.....	20
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	24
	REFERÊNCIAS .....	26

## 1.INTRODUÇÃO

As ouvidorias públicas fazem parte de um rol de novas instituições no cenário político brasileiro. Como veremos, a redemocratização, a partir do Movimento das “Diretas Já”, resultou no que ficou conhecida como Constituição Cidadã (Carta Constitucional de 1988), procurando envolver a sociedade no processo de (re)construção da democracia do nosso país. As origens da Ouvidoria da Polícia Civil do Estado do Piauí, embora tardia, faz parte desse processo.

Com o intuito de analisar as ações da Ouvidoria da Polícia Civil do Estado do Piauí no ano de 2021 perante as atribuições que lhe conferem, buscamos alimentar nossa investigação através da pesquisa qualitativa, indagando atores que fazem/fizeram parte desse processo.

A Constituição de 1988 mantém o vínculo das Polícias Cíveis Estaduais às forças armadas, ainda que as mesmas exerçam uma atividade de natureza civil. Apesar disso, a Carta Magna traz dispositivos que propiciam a participação social, o que cria oportunidades de incluir o cidadão no direcionamento das ações do Estado, inclusive nas políticas de Segurança Pública, visto que a sociedade civil não pode ser vista apenas como beneficiária nessas ações, mas também, como protagonista perante o Estado quanto à elaboração dessas políticas de segurança.

Com a redemocratização do Brasil, o que se pode vislumbrar foi uma forma de governo pautada na representatividade, porém de forma minimalista, ou seja, aquele que se identifica com as formas hegemônicas, tradicionalmente vinculadas a interesses do modo de produção capitalista. Neste contexto participativo, este modelo vem reconhecer a maioria exclusivamente no momento das escolhas dos representantes por meio do voto.

Nessa oportunidade, temos que lembrar da concepção de democracia ativa que perpassa pelo forte viés da cidadania participativa. Neste modelo, os cidadãos se fazem representar em arranjos contra hegemônicos, arranjos que pressionam os modelos

representativos, trazendo aspectos de inovação na atuação política, constituindo-se em uma atuação de exercício diário com forte caráter de educação política.

Após a aproximação com a temática, chegou-se ao seguinte problema da pesquisa: durante o ano de 2021, a Ouvidoria da Polícia Civil do Piauí, ofereceu ao cidadão, a oportunidade de participação no processo de controle externo das ações policiais por parte daquela instituição? E ainda, tem-se como questões norteadoras: quais são as atribuições de uma Ouvidoria de um Órgão de Segurança Pública? Que relação existe entre a criação das Ouvidorias e o processo de redemocratização do Brasil, a partir da Constituição de 1988?

Deliberar sobre a participação social, ou participação cidadã, no contexto das Políticas Públicas de Segurança, é nesse momento de suma importância, visto o cenário que vivemos atualmente no que diz respeito à violência, que tem se alastrado e se ramificado, criando setores do Crime Organizado e Faccionado, não se limitando apenas aos centros urbanos.

O que se pretende com essa pesquisa, é direcionar os olhares para os critérios que a Polícia Civil do Estado do Piauí tem adotado ao criar sua Política de Segurança, e de que forma ela tem envolvido o cidadão em suas ações, se fazendo o recorte temporal no ano de 2021 pelo fato de ter sido o ano de instalação de sua Ouvidoria.

Como anteriormente mencionado, buscaremos pesquisar nas fontes bibliográficas através da pesquisa qualitativa, indagando atores que fazem/fizeram parte do processo de criação da Ouvidoria da Polícia Civil do Estado do Piauí. Buscaremos ainda, àqueles que já dissertaram sobre o tema, “iluminando” nossos caminhos rumo às análises e conclusões.

Após apresentar a temática e a problemática em torno do tema, chegou-se aos seguintes objetivos: Analisar se a Ouvidoria da Polícia Civil do Piauí durante o ano de 2021, ofereceu ao cidadão, a oportunidade de participação no processo de controle

externo das ações policiais por parte da instituição; compreender as ações da Ouvidoria da Polícia Civil do Piauí durante o ano de 2021; identificar as atribuições da Ouvidoria da Polícia Civil do Piauí, a partir do processo de sua instalação.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 HISTÓRICO DAS ORIGENS DAS OUVIDORIAS E SUA IMPLANTAÇÃO NO**

#### **BRASIL**

O conceito de ouvidoria tem se ampliado no decorrer do tempo desde que começaram a surgir as primeiras ideias de um órgão ou instituto que mediasse as relações entre o Estado e seus cidadãos. E esse já é um dos conceitos que podemos dar à ouvidoria – um instituto criado para mediar as relações entre os cidadãos e o Estado a que pertençam, no intuito de facilitar a participação da sociedade na administração pública.

É impossível começar a falar sobre ouvidorias, sem antes buscar no passado as suas origens, o que nos remete à Suécia do século XVIII e XIX. Nos seus primórdios encontramos o termo nórdico “Ombudsman”, que vem a significar “Homem Representante”. Hoje esse termo é mais utilizado no setor privado, sendo que no setor público encontramos a figura do Ouvidor. Nos primórdios, o Ouvidor (ou “Ombudsman”), tinha como atribuição vigiar o cumprimento das ordens e leis criadas pelo rei daquele local.

A implantação das ouvidorias na América Latina só veio a ocorrer praticamente no fim do século XX, chegando ao Brasil por volta de 1983, com algo parecido ao que seria uma ouvidoria. Na década de 60 houveram mais tentativas, inclusive com a criação de um instituto aos moldes do ombudsman através do Decreto nº 50.533, que foi revogado antes mesmo de ser posto em prática.

Durante o período dos governos militares houveram diversas produções textuais daqueles que defendiam a implantação desses setores que pudessem dar oportunidade ao cidadão de participar da administração pública, porém, devido ao cenário político da época, a implantação desse instituto não foi possível. Na década de 1980 alguns movimentos, dentre eles os sindicais, se fortaleceram envolvidos no processo de redemocratização do país, clamando pela participação social no poder público.

Foi justamente no período de redemocratização que a primeira Ouvidoria Pública foi instalada no Brasil, em Curitiba – PR, em 1986, durante o governo do prefeito Roberto Requião, através da assinatura do Decreto Nº 215, de 21 de março de 1986 (LYRA, 2016). Ainda no ano de 1986, foram baixados dois decretos direcionados para a área de ouvidoria, sendo eles o Decreto nº 92.700 e o Decreto nº 93.714, onde o primeiro, criava o primeiro cargo de ouvidor geral público do Brasil, sendo ele da Previdência Social. O segundo decreto criava um instituto para a defesa de direitos do cidadão contra abusos, erros e omissões na Administração Federal. Ambos, estão inseridos no processo de redemocratização do Brasil, que culminaria com a promulgação da Constituição Federal de 1988, ainda hoje conhecida por Constituição-Cidadã.

Um fato marcante no processo histórico das Ouvidorias no Brasil, foi a fundação da Associação Brasileira de Ouvidores – ABO em 1995, que tem trabalho para manter o foco das Ouvidorias implantadas no país, favorecendo o cidadão no seu atendimento. É importante frisar que, a ABO tem trabalho pela autonomia das Ouvidorias brasileiras, além de incentivar a implantação delas, tanto no setor privado, quanto no setor público nas suas diversas esferas.

Assim, em todas as áreas, a ABO tem defendido que o foco deve ser o cidadão, seja na condição de consumidor, seja como usuário de serviços públicos - sem distinção o cidadão deve ser respeitado, seu atendimento e entendimento devem ser o foco da constante ação das instituições. (VISMONA, 2011)

A implantação das Ouvidorias nas instituições foi acontecendo gradativamente, e a ABO hoje conta com mais de mil ouvidores associados que buscam soluções para as demandas levadas pelo cidadão, porém, devido à subordinação hierárquica dentro da instituição a qual faz parte, muitas das vezes o processo de ação da ouvidoria é interrompido.

Outro fato marcante foi a implantação do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias – E-Ouv, através Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, durante o governo de Michel Temer. O referido Decreto também institui a Rede Nacional de Ouvidorias, com a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios (BRASIL, 2018).

O Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 traz os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações a serem feitas pelas Ouvidorias, todos baseados nos princípios da eficiência e da celeridade. Segundo o artigo 12, “a efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende a recepção da manifestação no canal de atendimento adequado, emissão de comprovante de recebimento da manifestação, análise e obtenção de informações, quando necessário e decisão administrativa final, além de ciência ao usuário. (BRASIL, 2018)

No artigo 13 da Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, podemos encontrar as atribuições das ouvidorias que são: promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário; acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade; propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei; propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei; receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e promover a adoção de mediação

e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes. (BRASIL, 2018)

Os pontos a serem avaliados referentes aos serviços prestados pelas Ouvidorias, também são abordados pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Segundo o artigo 23, esses pontos são: satisfação do usuário com o serviço prestado; qualidade do atendimento prestado ao usuário; cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços; quantidade de manifestações de usuários e medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço”. Vale ressaltar que essa avaliação “deve ser realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados e que o resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade”. (BRASIL, 2018)

Não podemos deixar de dar ênfase ao fato do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 citar como dever das Ouvidorias “receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos e elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar essas informações”. Esse relatório “deverá indicar, ao menos: o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas”. Depois de elaborado, o relatório deverá ser “encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet”. (BRASIL, 2018)

Antes mesmo da implantação do E-Ouv, no ano de 2017, foi criada em 26 de junho a Lei Nº 13.460, que Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Essa lei foi criada para ser aplicada no âmbito da administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Ela também traz conceitos importantes, dentre eles o de “usuário”, como sendo pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou



potencialmente, de serviço público, e de “manifestações”, compreendendo reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

## **2.2 AS OUVIDORIAS DE POLÍCIA**

Depois de quase 30 anos em que o Estado brasileiro saiu de um longo período em que foi liderado por militares das Forças Armadas, ainda é possível nos deparar com vários resquícios sociais deixados por essa época, dentre eles a desconfiança por parte da população na instituição polícia. Não podemos negar que durante o governo militar no Brasil, a método empregado nas ações policiais era mais enérgico do que hoje se vê. Como parte do processo de redemocratização do país, a figura de uma polícia cidadã vem sendo discutida e junto a isso, a participação da sociedade nas ações policiais.

A desconfiança (ou descrença) na polícia, além de ser um dos resquícios do período do governo militar no Brasil, foi alimentada pelas atitudes errôneas dos maus policiais, que já entram nas polícias trazendo os seus vícios, diante dos maus costumes que já viviam antes mesmo de se tornarem servidores públicos da área de segurança. Diante disso, cabe uma fiscalização do Estado com a implantação das Corregedorias e Ouvidorias.

A ouvidoria enquanto instrumento de inclusão social e valorização da ética leva à seguinte reflexão: quem deve ser o ouvidor, e quais as características e habilidades requeridas para o exercício desta atividade em sua plenitude? (CARDOSO, 2010).

É importante aqui ressaltar a diferença entre Corregedoria e Ouvidoria. Corregedoria é aquele setor das polícias que apura as condutas delituosas cometidas por policiais de sua corporação, enquanto que as Ouvidorias são setores que estão abertas para ouvir o usuário interno ou externo, absorvendo não somente denúncias, mas também, sugestões, opiniões, elogios e reclamações. Enquanto, a Corregedoria tem o poder de punir o policial, a Ouvidoria não tem esse poder. No Piauí, se tratando de Polícia

Civil, a Corregedoria está hierarquicamente ligada diretamente ao Secretário de Segurança, enquanto a Ouvidoria está ligada diretamente ao Delegado Geral.

Em alguns Estados brasileiros podemos encontrar uma relação conflituosa entre a Corregedoria e a Ouvidoria, e um dos motivos principais é explicado por ZAVERUCHA (2008) quando diz que “esta (*Corregedoria*) acusa aquela (*Ouvidoria*) de maquiagem as investigações por razões corporativas. A Corregedoria, por sua vez, diz que a Ouvidoria exagera no número de denúncias com o fito de desgastar a imagem das Polícias, bem como cita a má fundamentação das denúncias”. Esse tipo de conflito entre os dois setores, só fragiliza o processo de reconstrução da forma em que a polícia é vista pela sociedade, além de tornar disfuncional o sistema.

A implantação das Ouvidorias de polícia no Brasil, é de grande importância no sentido de “ganhar a confiança” da sociedade no trabalho que a mesma vem realizando. Como foi dito, como herança do período militar no Brasil, a polícia ainda é vista por muitos, como aquela instituição autoritária e opressora. Por outro lado, os maus policiais mancham o nome da instituição fazendo com que parte da sociedade passe a acreditar numa polícia corrupta e assassina. É preciso que o Estado mostre à sociedade que os tempos mudaram e que hoje o método empregado pelas polícias é alicerçado num trabalho de inteligência e de uma política de formação humanitária. O que fugir disso, foge dos parâmetros estabelecidos pelo Estado.

Diante das mazelas que as polícias carregam em consequência do que já foi dito, a implantação das suas Ouvidorias se torna um marco, abrindo espaço para a participação do cidadão em suas ações. É a Ouvidoria que vai estreitar a relação sociedade – Estado, permitindo uma gestão democrática e participativa. Nesse sentido, a Lei nº 13.675/18 (institui o Sistema Único de Segurança Pública –SUSP e cria a Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social – PNSPDS), estabelece como princípio da PNSPDS, a participação e controle social, prevendo em um capítulo próprio denominado “do controle e da transparência” o dever da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios instituírem órgãos de ouvidoria dotados de autonomia e independência no

exercício de suas atribuições, existindo aí um reforço à necessidade de participação social no acompanhamento e controle das atividades de Segurança Pública (BRASIL, 2018).

A subordinação hierárquica por muitas vezes é o que vem a comprometer o trabalho do Ouvidor, devido a falta de autonomia no exercício de suas funções. Daí a grande preocupação da ABO em tornar a Ouvidoria um setor atuante e independente onde garanta ao Ouvidor o papel de um legítimo representante dos interesses do cidadão. A ABO sustenta que o comprometimento da direção ou gestores, é muito importante na implantação, estruturação e atuação das Ouvidorias. É necessária a existência dessa autonomia para que realmente o atendimento das demandas do cidadão possa acontecer de fato. Isso demonstrará o nível de comprometimento da instituição para com o cidadão e fortalecerá o elo existente entre instituição e sociedade.

A resistência na implantação das Ouvidorias ainda é uma realidade em muitas instituições do setor público e privado, mesmo diante das determinações contidas na legislação do país. Muito dessa resistência se deve a falta de entendimento por partes da maioria dos gestores, que diante da ignorância, não conseguem compreender os reais propósitos da Ouvidoria. Essa resistência repercute no final do processo, prejudicando a evolução dos serviços públicos prestados à sociedade (CARDOSO, 2011).

O papel do ouvidor numa instituição deve ser visto como "àquele que faz a ponte" que levará ao aumento de desempenho das funções dos colaboradores, seja no setor público ou privado. A Ouvidoria não deve ser enxergada como o setor da delação, e sim como o setor que o "chefe maior" sempre deve estar consultando para balizar suas ações, que serão baseadas nas manifestações da sociedade junto à Ouvidoria. E, citando novamente VISMONA (2011), ele assim explica:

Se essas manifestações (dos usuários) forem entendidas com clareza e objetividade dentro das organizações, serão extremamente úteis para a promoção de melhorias em seu desempenho e na sua credibilidade.

A Ouvidoria, nesse contexto, é uma grande aliada nos processos de aperfeiçoamento, não devendo ser vista como uma ameaça à ordem e ao quadro funcional. Sem ter o poder de decisão administrativa e/ou judiciativa, mas sim de persuasão, a Ouvidoria deverá elevar a sensibilidade do dirigente e demais colaboradores no seu decidir, ampliando seus horizontes no processo decisório, mas sintonizado com a expectativa do consumidor ou do usuário do serviço público.

As Ouvidorias devem ser instaladas de forma estratégica para o sucesso da instituição, com clara definição de suas atribuições, o apoio da administração e ser independente para expor o que considerar importante. Além disso deve ter sua autonomia para que assim tenha sua liberdade para trabalhar toda a demanda trazida pela sociedade. Citando CARDOSO (2011)

Na atual modelagem organizacional da administração pública, é comum que se atribua às ouvidorias o papel prioritário de captar e canalizar aspirações, prioridades e reivindicações de atores internos, ajudando a reduzir insatisfações. Trata-se portanto, de uma atuação que não é nem de dentro para fora nem de fora para dentro, mas apenas de dentro para dentro.

A consolidação e atuação de uma Ouvidoria, só vem a contribuir para o fortalecimento da instituição, garantindo uma atuação próxima ao cidadão, e moldando os serviços públicos prestados, servindo de instrumento para uma cidadania participativa.

### **2.3 A OUVIDORA DE POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PIAUÍ**

Criada no ano de 2021, a Ouvidoria de Polícia Civil do Estado do Piauí, foi resultado dos esforços do Ministério Público para implantação das Ouvidorias por parte das Forças de Segurança do Estado e Município (nesse caso a Guarda Civil Municipal de Teresina) durante os anos de 2019 e 2020.

O projeto de instalação da Ouvidoria da Polícia Civil do Estado do Piauí foi gerenciado pela Delegada de Polícia Civil Tatiana Nunes de Araújo Trigueiro, Assessora Especial da Delegacia Geral. O Escrivão de Polícia Ernani Uchôa é o primeiro Ouvidor da Polícia Civil do Estado do Piauí, com formação na Escola Nacional de Administração Pública – ENAP. Sua implantação teve como objetivo geral instituir um setor próprio com

quadro de servidores próprios, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços prestados à sociedade em geral, dessa forma favorecendo a democracia participativa e o controle social da Polícia Civil do Estado do Piauí.

Como justificativa para sua implantação, alegou-se permitir a participação do cidadão na gestão pública e realização de um controle social sobre as políticas, os serviços e, indiretamente, sobre os servidores públicos, no caso, servidores que pertencem aos quadros da Polícia Civil, sejam eles administrativos ou policiais. Alega-se ainda que, “as manifestações recebidas podem servir de base para informar o dirigente do órgão sobre a existência de problemas e, como consequência, induzir mudanças estruturais ou melhorias no serviço público prestado” (PROJETO DE CONSOLIDAÇÃO DA OUVIDORIA SETORIAL DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PIAUÍ – 2020)

A Ouvidoria da Polícia Civil do Estado do Piauí é interligada à Ouvidoria Geral do Estado. Desempenha seu trabalho ouvindo e atendendo a população no que diz respeito às demandas da Polícia Civil, recebendo elogios e reclamações, além de críticas, denúncias e pedidos de informações. O canal de comunicação entre a sociedade e essa Ouvidoria é feita de diversas formas, sendo elas o whatsapp de nº (86) 98855-6911, atendimento presencial num gabinete que funciona nas mesmas instalações da Delegacia Geral, pelo e-mail da própria Delegacia Geral, através do sistema interligado à Ouvidoria Geral do Estado, no número 162 (Ouvidoria-geral do Estado do PI).

Segundo o Ouvidor da Polícia Civil do Estado do Piauí, Escrivão de Polícia Ernani Uchôa, “a Ouvidoria da Polícia Civil do Estado do Piauí tem como papel o entendimento, o diálogo e a mediação de possíveis demandas direcionadas aos servidores Policiais Cíveis que é o público interno a ser atendido e ao público externo que é a população em geral” (UCHÔA, 2022).

Quando a Ouvidoria da Polícia Civil recebe denúncias de delitos praticados por Policiais Cíveis, a denúncia recebe o devido tratamento e é encaminhada diretamente para a Corregedoria de Polícia Civil. A exemplo disso, o Ouvidor UCHÔA (2022) cita uma

denúncia, onde um popular procurou os serviços de uma Delegacia e lhe foi cobrada um determinado valor pela prestação do serviço. O popular entrou em contato com a Ouvidoria para denunciar o policial e então foram colhidas mais informações sobre o fato. O popular não fez questão de manter o anonimato e a denúncia foi devidamente tratada. Depois de identificar o servidor, o caso foi encaminhado para a Corregedoria de Polícia Civil para que houvesse a apuração dos fatos e possível abertura de um Processo Administrativo Disciplinar – PAD.

Em um outro relato, UCHÔA (2022) cita uma situação em que um popular entrou em contato com a Ouvidoria denunciando o crime de tráfico de drogas por parte de seus vizinhos. Em uma ação rápida, a Ouvidoria tratou a informação e encaminhou para o setor competente para a apuração dos fatos. Foi feito levantamento policial no local denunciado e foi constatado de que, além de tráfico de drogas, no local havia também alguns veículos roubados. Que foi organizada uma operação policial no local e durante a operação, o denunciante novamente entrou em contato com a Ouvidoria e simultaneamente à ação dos policiais, o popular se comunicava com o Ouvidor, participando indiretamente da ação da Polícia Civil na sua vizinhança. Como resultado da operação, várias pessoas foram presas, drogas foram apreendidas e alguns veículos roubados foram recuperados.

O Ouvidor da Polícia Civil do Piauí tem ligação hierárquica direta com o Delegado Geral. Ernani UCHÔA (2022) relata que a Ouvidoria tem recebido todo o apoio necessário para realizar seu trabalho, tanto do Delegado Geral, quanto dos(as) Delegados(as) que o assessoram, no cumprimento dos deveres legais da Ouvidoria, dando-lhe a devida autonomia para agir dentro de suas funções. Ainda completa afirmando que o apoio tem sido total por parte da gestão.

Em relação as instalações da Ouvidoria da Polícia Civil do Piauí, como já foi dito, funciona atualmente na Delegacia Geral, disponibilizando apenas de pequena sala. Sobre isso, UCHÔA (2022) comenta que o número de atendimento é crescente, e que hoje a estrutura que a Ouvidoria disponibiliza é mínima, e que com o aumento da

demanda, o setor precisará ampliar suas instalações futuramente”. A Ouvidoria disponibiliza de 01 computador, 01 ar-condicionado, e as acomodações necessárias para o usuário.

No início do ano de 2022, representantes do Ministério Público do Piauí fizeram visitas nas Ouvidorias das Polícias do Estado, dos Bombeiros Militares e Guarda Civil Municipal para fiscalizarem seus funcionamentos, e segundo o que informa UCHÔA (2022), nessa visita foi relatado que ouviu dessas representantes que apenas a Ouvidoria da Polícia Civil estava funcionando a contento, tendo mais de 500 atendimentos através dos canais de acesso, fato que foi veiculado nos portais das duas instituições.

De fato, consultando o site oficial do Ministério Público do Piauí – MP/PI, lemos na postagem do dia 27/01/2022 que a procuradora de Justiça Teresinha Borges, e as promotoras de Justiça Fabrícia Barbosa e Lenara Porto, coordenadora e integrante do Grupo de Atuação Especial de Controle Externo da Atividade Policial – GACEP, estiveram nos dias 24 e 25 de janeiro de 2022, visitando as sedes da Secretaria de Segurança Pública (SSP/PI), do Corpo de Bombeiros (CBM), da Guarda Municipal de Teresina (GCM), da Polícia Militar (PMPI) e da Polícia Civil (PCPI), para averiguar a implementação e o funcionamento das ouvidorias das Polícias e na SSP/PI. Na postagem, há menção das análises feitas pelas representantes do MP:

No decorrer das visitas, averiguou-se que, embora já tenham sido designados Ouvidores na SSP/PI, CBMP e PMPI, e constem os canais de atendimento das Ouvidorias nos sites dos referidos órgãos (<http://www.ssp.pi.gov.br/ouvidoria.php>, <http://www.pm.pi.gov.br/ouvidoria.php>, <http://www.cbm.pi.gov.br/ouvidoria.php>), ainda não existem números de telefone específicos, espaço físico para o atendimento presencial, divulgação através de banners e afixação dos números das ouvidorias nas viaturas policiais (...) Entre os órgãos visitados, a Ouvidoria da PCPI é a única que foi efetivamente criada e se encontra em regular funcionamento, realizando atendimentos à população, através do site (<http://www.pc.pi.gov.br/ouvidoria.php>), WhatsApp e presencialmente, inclusive com a divulgação dos canais de atendimento por meio de banners afixados nas unidades policiais, tendo realizado mais de 500 atendimentos em 2021, conforme o Ouvidor da PCPI, Ernani Uchoa. (site MP/PI, 2022)

A Ouvidoria da Polícia Civil do Piauí tem se mostrado atuante diante de suas funções, visando abrir canais de comunicação com a sociedade, para que dessa forma, o cidadão possa interagir com a instituição e dê a sua contribuição na melhoria dos serviços prestados pela Polícia Civil, tanto nos setores administrativos, quanto nos operacionais. As manifestações oriundas do cidadão, seja elogio, sugestão, crítica, reclamação ou denúncia, vem permitindo um mapeamento da qualidade do serviço público prestado, principalmente nas Delegacia Distritais, se onde se observa ter mais reclamações por parte da sociedade. Isso tem contribuído para a melhoria no atendimento às necessidades da população, e quem sabe futuramente possam servir para a elaboração de projetos, políticas públicas e proposições legislativas.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Como resultado dessa pesquisa, pudemos constatar que, apesar das suas limitações, a Ouvidoria da Polícia Civil do Estado do Piauí, permanece no caminho correto que leva aos seus objetivos, principalmente no que diz respeito em contribuir para que a instituição Polícia Civil, preste atendimento padronizado e humanizado nas unidades policiais, já que as queixas da sociedade são muitas em relação ao atendimento que recebem nas delegacias distritais. Para tal, a Ouvidoria tem se mantido firme em seus propósitos, com seus canais abertos para as reclamações, denúncias, sugestões e elogios por parte daqueles que fazem uso do serviço público na esfera da Segurança Pública, mais especificamente, da Polícia Civil.

De fato, pelo que consta no levantamento do número de atendimento referente ao ano de 2021, a sociedade tem participado, fazendo uso dos canais oferecidos pela Ouvidoria. Foram cerca de 500 atendimentos, sendo a maioria pedidos de informações. Nesse aspecto, encontramos uma falha no que diz respeito ao registro dos dados, pois, constatamos que não existe um relatório escrito específico mostrando o canal pelo qual o contato com a Ouvidoria foi feito, do que se tratava, de como a informação foi tratada, o resultado que foi obtido e se foi comunicado ao usuário o resultado do processo dentro da Ouvidoria.



A Ouvidoria de Polícia Civil tem uma visão expansiva, com o intuito de absorver demandas do interior do Estado, e para isso projeta visitas *in loco* nas Delegacias do interior, levando conhecimento dos seus serviços aos cidadãos mais distantes, já que em 2021, sua demanda na grande maioria partiu da capital Teresina. O Ouvidor tem se mostrado disponível para servir à sociedade e levar à frente toda a demanda que chega ao setor. Tem buscado a qualificação na área da Ouvidoria e tem se mostrado empolgado para a ampliação dos serviços.

Encontramos uma ouvidoria que mostra disponibilidade em fortalecer o processo de participação cidadã nas tomadas de decisões e no controle social da instituição, contribuindo assim para uma Polícia Civil forte. Mesmo que a Polícia Civil esteja de portas abertas para a participação da sociedade nesse processo de fortalecimento da instituição, é necessário que o cidadão acredite no trabalho da Ouvidoria, fazendo com que seus serviços não sejam prestados em sua maioria para o pedido de informação, mas seja revertido em contribuições maiores para a melhoria dos serviços da instituição, alinhando as ações da Polícia Civil aos anseios da sociedade.

O trabalho que a Ouvidoria vem desempenhando no âmbito da Polícia Civil do Estado do Piauí, tem tido apoio dos superiores hierárquicos do Ouvidor, e o que tem chegado de denúncia em desfavor de servidores do quadro da instituição, depois de ser tratada a informação, tem ocorrido o encaminhamento para a Corregedoria de Polícia Civil para as demais providências. Porém, nem a Ouvidoria e nem o setor competente da Corregedoria possuem um relatório escrito com os dados das denúncias (quantidade, natureza da ilicitude, resultados etc.) contra esses servidores do quadro da instituição, referente ao ano de 2021.

Diante do que foi visto no decorrer dessa pesquisa, constatamos que durante o ano de 2021, a Ouvidoria de Polícia Civil do Estado do Piauí ofereceu ao cidadão, a oportunidade de participação no processo de controle externo das ações policiais, e sem dúvida, a implantação dessa Ouvidoria, foi um marco na história da instituição. A

implantação da Ouvidoria de Polícia Civil do Estado do Piauí, foi um dos maiores feitos do Delegado Geral Luccy Keiko Paraíba, durante sua gestão.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Constituição (1988). **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. PALÁCIO DO PLANALTO. **Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**. Portal do Governo Federal, 2022. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/D9492](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492)

BRASIL. PALÁCIO DO PLANALTO. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Portal do Governo Federal, 2022. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)

CARDOSO, Antônio Semeraro Rito. **OUVIDORIA PÚBLICA COMO INSTRUMENTO DE MUDANÇA**. ISSN 1415-4765, IPEA, 2010.

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ – OUVIDORIA. Portal do Governo do Estado do Piauí, 2022. Disponível em: <https://portal.pi.gov.br/cge>

LYRA, Rubens Pinto. **PARADIGMAS DE OUVIDORIA PÚBLICA E PROPOSTA DE MUDANÇA**. - Ouvidoria pública brasileira: reflexões, avanços e desafios / organizadores: Ronald do Amaral Menezes, Antônio Semeraro Rito Cardoso (pág.114). – Brasília: Ipea, 2016.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ. 2022. Disponível em <https://www.mppi.mp.br>

PIAUÍ – POLÍCIA CIVIL. **PROJETO DE CONSOLIDAÇÃO DA OUVIDORIA SETORIAL DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PIAUÍ**. 2020.

UCHÔA, Ernani. Entrevista concedida em 15 de agosto de 2022.

VISMONA, Edson Luiz. **A EVOLUÇÃO DAS OUVIDORIAS NO BRASIL**. Construindo a ouvidoria no Brasil: avanços e perspectivas (organizadores: José Roberto Rus, Adriana Eugênia Alvim Barreiro e Eric Passone. – Campinas, SP: UNICAMP/Ouvidoria, 2011.

ZAVERUCHA, Jorge. **O PAPEL DA OUVIDORIA DE POLÍCIA**. Sociologias, Porto Alegre, ano 10, nº 20, jun./dez. 2008, p. 224-235

# APÊNDICE

# A OUVIDORA DE POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PIAUÍ



- Criação: 2021
- Participação do MP/PI
- Projeto – DPC Tatiana Trigueiro e o EPC Ernani Uchôa



## LOCAL – OUVIDORIA DA PC/PI



## AUTONOMIA



- Ligação direta com o Delegado Geral.



## LOCAL – OUVIDORIA DA PC/PI



## ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO



## Matéria no Site do MP/PI



Entre os órgãos visitados, a Ouvidoria da PC/PI é a única que foi efetivamente criada e se encontra em regular funcionamento, realizando atendimentos à população, através do site (<http://www.pc.pi.gov.br/ouvidoria.php>), WhatsApp e presencialmente, inclusive com a divulgação dos canais de atendimento por meio de banners afixados nas unidades policiais, tendo realizado mais de 500 atendimentos em 2021, conforme o Ouvidor da PC/PI, Ernani Uchoa.



Delegado Geral Lucy Keikko Leal.



Delegada Carla Brizzi.

# Links disponibilizados



A Ouvidoria tem como missão **promover, orientar e coordenar** os trabalhos de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo estadual, competindo-lhe, entre outras atribuições fomentar a participação da sociedade estimulando o **controle social, a transparência pública e o acesso à informação**; bem como fortalecer a integração entre sociedade e governo, através de **sugestões, denúncias, reclamações, solicitações e elogios**, promovendo a defesa dos direitos e interesses da população, assegurando-lhes oportunidade de participação na gestão pública.

## Tipos de manifestação



**DENÚNCIA**

### Denúncia

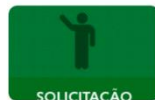
Se você quer comunicar a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos.



**RECLAMAÇÃO**

### Reclamação

Se você quer demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas, relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de omissão.



**SOLICITAÇÃO**

### Solicitação

Se você espera um atendimento ou a prestação de um serviço. Pode ser algo material, como receber um medicamento, ou a ação do órgão em uma situação específica.



**SUGESTÃO**

### Sugestão

Se você tiver uma ideia, ou proposta de melhoria dos serviços públicos.



**ELOGIO**

### Elogio

Se você foi bem atendido e está satisfeito com o atendimento, e/ou com o serviço que foi prestado.

# Canais de atendimento



**162**

Disque 162

Segunda a sexta-feira,  
8h às 17h30



WhatsApp

(86) 9 9544-7924

Segunda a sexta-feira,  
8h às 17h30



Atendimento presencial

Avenida Pedro Freitas, 1900 - Prédio CGE/ATI,  
Centro Administrativo, bairro São Pedro,  
Teresina/PI  
Segunda a sexta-feira, 7h30 às 13h30



e-Ouv

Sistema para encaminhamento de manifestações a órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. É possível acessar sistema de forma on-line.



e-SIC

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

# ACESSO ATRAVÉS DO SITE OFICIAL



SISTEMA ELETRÔNICO  
DE INFORMAÇÕES



CONTRACHEQUE ONLINE



WEBMAIL



DELEGACIA VIRTUAL



DENÚNCIA ANÔNIMA



OUVIDORIA



# FORMULÁRIO DISPONÍVEL



Ouvidoria  
Polícia Civil



Nome

Nome

Sobrenome

Endereço de e-mail \*

Favor não utilizar e-mail outlook e hotmail no formulário de contato.

Assunto \*

Mensagem \*

## SOBRE O AUTOR

**Francisco das CHAGAS RAMOS da Cunha**

(e-mail: [chagasramos@live.com](mailto:chagasramos@live.com))



**Escrivão de Polícia Civil do Estado do Piauí**

- Já atuou na Delegacia de Corrente, Delegacia de Buriti dos Lopes, Delegacia de Luiz Correia, Central de Flagrantes de Parnaíba, GRECO (Grupo de Repressão ao Crime Organizado), 4º Distrito Policial de Teresina e DECCOR (Delegacia de Combate à Corrupção).

**Graduação em História pela UESPI**

- Já atuou como professor efetivo na SEMEC – Teresina, professor no Colégio Liberdade, professor celetista no CAIC do Renascença, professor estagiário do Colégio do Liceu Piauiense e Escola Anísio de Abreu;

- Autor do Livro “Revisitando o cotidiano político da cidade de Joaquim Pires – PI, décadas de 60 e 70”. ISBN nº 978-85-910305-0-7.

**Formando em Direito**