



REFLEXOS DO CONTROLE SOCIAL FORMAL E DOS DIREITOS HUMANOS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA DO SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA NO ESTADO DO MARANHÃO

REFLECTIONS OF FORMAL SOCIAL CONTROL AND HUMAN RIGHTS WITHIN THE OMBUDSMAN OF THE PUBLIC SECURITY SYSTEM IN THE STATE OF MARANHÃO

MARCIO DOS SANTOS RABELO¹

Resumo:

O presente artigo reflete o controle social formal e os Direitos Humanos no âmbito da Ouvidoria do sistema de Segurança Pública no Estado do Maranhão. Para isso, primeiramente, descreve-se o contexto histórico do instituto *ombudsman*, elencando suas características e especificidades como a participação social no Estado Democrático de Direito. Em segundo, relata a origem e a gestão da ouvidoria com ênfase no exercício da cidadania e na defesa dos Direitos Humanos. Em terceiro, aponta que a Ouvidoria é um canal direto de interlocução do cidadão com o sistema de segurança no gerenciamento e participação social no controle da atividade policial, razão pela qual faz-se um balanço de suas principais demandas e respostas na resolutividade de políticas públicas de segurança. Como metodologia, utiliza-se o raciocínio indutivo e a técnica de pesquisa de natureza bibliográfica e documental atualizando o estado da arte. Por fim, demonstra que o atual modelo de ouvidoria de segurança é imprescindível para a promoção dos Direitos Humanos e a participação do cidadão no controle social da atividade policial.

Palavras-chave:

Ouvidoria de Segurança; Controle Social Formal; Direitos Humanos, Participação Social; Democracia.

Abstract:

This article reflects the formal social control and Human Rights within the scope of the Ombudsman of the Public Security system in the State of Maranhão. For this, firstly, the historical context of the ombudsman institute is described, listing its characteristics and specificities such as social participation in the Democratic State of Law. Second, it reports the origin and management of the ombudsman with emphasis on the exercise of citizenship and the defense of human rights. Third, it points out that the Ombudsman is a direct channel for citizen dialogue with the security system in the management and social participation in the control of police activity, which is why a balance is made of

¹ Mestre em Direito e Instituições do Sistema de Justiça (UFMA/PPGDIR). Especialista em Gestão Pública Municipal (UFMA) e em Gestão Pública (UEMA), em Direito Penal e Processo Penal (UCAM).





its main demands and responses in the resolution of public policies of security. As a methodology, inductive reasoning and research techniques of a bibliographical and documental nature are used, updating the state of the art. Finally, it demonstrates that the current security ombudsman model is essential for the promotion of human rights and citizen participation in the social control of police activity.

Keywords:

Security Ombudsman; Formal Social Control; Human rights; Social Participation; Democracy.

1 INTRODUÇÃO

A *civitas*², o status de cidadania, criada pelos gregos antes de Cristo, permitia que o cidadão tivesse participação nas decisões políticas nas cidades-estados. Esse direito era reduzido a uma pequena categoria que detinha o poder de escolher e discutir nas ágoras o que era melhor para o equilíbrio das cidades.

Desde a criação da cidadania, houve uma evolução desse conceito, que passou pela cultura hebraica, grega e romana, onde paulatinamente foi se alargando até a idade moderna, onde teve seu ápice.

Com a modernidade, a cidadania mergulhou por diferentes perspectivas, a depender do ponto de vista político-filosófico. Na verdade, o homem moderno é figura por excelência do cidadão. Se na Cristandade o homem deveria ser cristão, com a modernidade o homem é o cidadão. No contexto moderno quem melhor alarga essa ideia é Tomas Hobbes com o *Leviatã* (HOBBS, 2003), momento em que o cidadão delega seu poder a outrem em prol da coletividade criando o maior monstro – o estado moderno – formado por diferentes cidadãos.

A nova ordem constitucional de 1988 traz ao Brasil um conceito alargado de cidadania – aliás, uma das melhores conquistas da história moderna (NERY JUNIOR e NERY; 2017). Nesse ponto, o que era um sonho na ditadura tornou-se uma realidade, que não foi conquistada com ideologias, mas com sangue, tortura e morte. Pode-se dizer que nossa cidadania é uma cidadania de sangue (BETTO, 2000). Essa realidade foi tão significativa que a Cidadania, no contexto brasileiro, não é uma ideologia, nem um

² Para maior aprofundamento ver Jaeger (2013).



símbolo, mas um dos fundamentos da República Federativa do Brasil, constituindo como um dos mais importantes princípios republicanos e democrático.

Nesse sentido, as ouvidorias públicas surgem como produto da ação direta da sociedade, quando esta atingiu em seu maior grau de participação e exercício de cidadania. É quando nasce entre o cidadão, usuário dos serviços públicos, e o Estado um novo relacionamento. Dessa forma, uma vez que proporciona voz ativa ao cidadão no que diz respeito à governança do Estado, a ouvidoria se mostra como um instrumento autêntico da democracia participativa, levando o cidadão comum para o contexto da administração pública (COSTA, 1998; COSTA, 2013; SANTOS, 2013).

A ouvidoria de segurança do estado do Maranhão foi criada pela Lei nº 7.760/2002 (MARANHÃO, 2002) com a finalidade de receber e analisar reclamações, denúncias, sugestões e elogios apresentados pelo poder público externo e interno, encaminhar as demandas aos setores competentes e acompanhar as providências adotadas, inserida em um contexto de participação popular voltada para a observância dos direitos humanos.

A Ouvidoria de Segurança Pública, cujo objetivo é ser um canal direto de interlocução das forças de segurança com a sociedade civil organizada, desde o seu surgimento no estado, vêm enfrentado obstáculos em sua gestão no que se refere a um maior corpo de servidores, espaço e ferramentas para o desenvolvimento dos trabalhos. Em mais de 15 anos de gestão, a autonomia da ouvidoria vem sendo comprometida pelas oscilações das políticas de governo que pouco oferece apoio ao papel institucional da ouvidoria.

Diante dessa problemática, levantaram-se os seguintes questionamentos: quais são as políticas públicas apresentadas pela ouvidoria de segurança pública? O que se pode fazer para melhorar seus serviços junto à comunidade?

Destarte, o objetivo geral deste trabalho consiste em compreender o papel institucional da Ouvidoria de Segurança Pública do Maranhão como ferramenta de controle social formal. Os objetivos específicos incluem: delimitar o histórico desta instituição, identificar as políticas públicas de segurança diante da ausência de apoio institucional que reflete em sua gestão e operacionalização no controle social, e apontar os canais de acesso da sociedade civil ao sistema de segurança.

O presente trabalho traz subsídios relevantes para a discussão sobre segurança pública no estado do Maranhão no meio acadêmico- científico, na medida em que



elucida o papel da Ouvidoria e seus canais de atuação. Além disso, torna-se uma importante ferramenta de contribuição para fortalecimento das políticas públicas de segurança no Estado.

Na abordagem adota-se o método indutivo³ por se tratar de estudo que opera no campo teórico-interpretativo da realidade. Pretende-se partir do singular para o geral, pois o caminho metodológico busca ilações que se tornam necessárias para o desenvolvimento e conclusão do trabalho, de forma a elaborar o conhecimento com *status* de científico.

Como técnica de pesquisa foram utilizadas as pesquisas bibliográficas, baseada em livros, publicações científicas, revistas da área de segurança que abordam sobre a temática em questão; leis que regulamentam a ouvidoria, bem como uma pesquisa documental nos arquivos da Ouvidoria de Segurança do Estado do Maranhão. Desta forma, foi possível delimitar o histórico do instituto no Maranhão, definir o que é Ouvidoria pública e sua relação com a atividade policial, além de caracterizar os canais viabilizados pela ouvidoria de acesso a participação social junto aos órgãos de segurança.

2 A ORIGEM DA OUVIDORIA DE SEGURANÇA PÚBLICA NO MARANHÃO

No contexto mais amplo, a ouvidoria pública como instituição surge no final do século XVIII e início do século XIX, sendo um novo paradigma de transparência e participação social junto aos entes públicos. Nesse cenário, a figura do representante do povo que em sueco significa *ombudsman*, dá origem a um novo instituto estampado na constituição sueca de 05 de junho de 1809 (GOMES, 2000; COMPARATO, 2005).

Nesse ponto, o *ombudsman* consiste na figura de um representante do povo, cuja atribuição era vigiar a execução das ordens e leis emanadas do monarca. Foi transmutada para um mandatário do parlamento, com nova função de controlar em nome próprio a administração e a justiça (GOMES, 2000; ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES, 2003).

³Apenas para melhor esclarecer sobre o método indutivo, cita-se o entendimento de Gil (1994) no qual o método indutivo “parte do particular e coloca a generalização como um produto posterior do trabalho de coleta de dados particulares” o que é endossado por Oliveira (2003).



Historicamente, as primeiras instituições contemporâneas expressamente voltadas para o controle externo da polícia chamada de supervisão da polícia, como é mais conhecido nos países de língua inglesa, surgem nos anos 1940 nos Estados Unidos da América. (BRASIL, 2008)

Entretanto, somente a partir dos anos 70 e 80 essas instituições de controle social começaram a se estruturar sistematicamente em países como 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 controle externo. Sabe-se atualmente que o melhor exemplo de ouvidoria pública - *Ombudsman* - é o da Irlanda do Norte, talvez o órgão mais autônomo e mais poderoso de controle externo da polícia existente hoje no mundo (ZAVERRUCHA, 2008).

No contexto da América Latina a figura do *ouvidor do povo*, uma espécie de *ombudsman* surge apenas na segunda metade do século XX, fazendo parte de um processo de redemocratização do continente (CARDOSO, 2010).

Nesse panorama, a ouvidoria é resultado de políticas públicas que tenham por base a promoção dos Direitos Humanos. Assim, segundo Silva (2006) surgem ouvidorias públicas em Porto Rico (1977), Guatemala (1985), México (1990), El Salvador (1991), Costa Rica (1992), Paraguai (1992), Honduras (1992), Peru (1993), Argentina (1991), Bolívia (1994), Nicarágua (1995), Venezuela (1997) e Equador (1998) (SILVA, 2006; CARDOSO, 2010; CARTAÑÁ; MAIORANO; VANOSSI, 1991).

Gomes (2000) ressalta que no Brasil, a primeira intenção de se criar a ouvidoria pública foi em 1823 por intermédio de um projeto que estabelecia uma espécie de juízo do povo, anterior à Constituição do Império, porém lamentavelmente tal projeto não veio a prosperar.

Ademais, a primeira ouvidoria foi instalada durante o governo geral na colônia em 1549, sendo criado o cargo de ouvidor Geral do Brasil em conjunto com os cargos de Governador Geral e Provedor-Mor da Fazenda. O cargo de Ouvidor Geral do Brasil perdurou assim até 1609 (CAMARGO, 2013).

No contexto maranhense, Camargo (2014) expressa que no período da União Ibérica (1580-1640) foi criada por meio do Regimento de 07 de novembro de



1619⁴ a primeira ouvidoria no Estado do Maranhão. Nesse cenário, o Ouvidor representava a autoridade máxima de justiça na colônia e acumulava uma ampla gama de atribuições, situando-se como mediador entre os designados pelos donatários e Casa de Suplicação de Lisboa. Com isso, sua nomeação expressou o interesse da Coroa em controlar o exercício dos poderes judiciais pelos particulares (CAMARGO, 2014).

Nesse contexto, o ouvidor Geral do Estado do Maranhão contaria com um escrivão e um meirinho⁵ e levaria os mesmos pagamentos do ouvidor geral do Estado do Brasil. O governador não teria competência para tirar, suspender ou punir o Ouvidor; no caso de cometimento de crime ou excesso pelo ouvidor, o governador deveria fazer autos disso e remeter ao rei (CAMARGO, 2014).

Anos mais tarde, o conceito de ouvidor foi reconfigurado aos parâmetros da democracia e participação social. Assim, na década de 70 do século passado, já existiam algumas manifestações doutrinárias defendendo a criação das ouvidorias públicas, mas a ditadura militar não permitiu o seu desenvolvimento, uma vez que a figura da ouvidoria se apresentava como uma afronta ao regime de exceção, por ser um canal direto de participação e controle social da coisa pública.

Dez anos depois, com o advento da Assembleia Constituinte de 1988, cogitou-se criar uma instituição do gênero, figura *Ouvidor Público*, para fiscalizar diversas áreas da administração estatal, mas, segundo Comparato (2005), “o *lobby* do Ministério Público terminou barrando a entrada desse instituto na Constituição.”

Por conta da fragilidade do controle externo da atividade policial feita pelo *Parquet*, abre espaço a partir de meados dos anos 1990 para o surgimento das ouvidorias de polícia estaduais, instituições com poderes muito mais restritos, mas que trazem uma importante contribuição ao controle social das polícias, por meio da participação da sociedade civil na defesa da cidadania, bem como a humanização da polícia no Brasil (COMPARATO, 2005).

⁴ No entendimento de Camargo (2014) o regimento do ouvidor-geral do Maranhão de 7 de novembro de 1619, determinava que o cargo tivesse a mesma jurisdição e alçada dos corregedores do Reino. Dentre suas atribuições estavam a de conhecer, por ação nova, os casos cíveis e criminais dos moradores, soldados, capitães e mais gente de guerra; sentenciar e despachar os feitos, dando apelação e agravo fora de sua alçada para a Casa de Suplicação de Lisboa.

⁵ Como se descrevia o oficial de justiça durante a Idade Média portuguesa. Os meirinhos tinham como função executar prisões, citações, penhoras e mandados judiciais. No Brasil do século XVI, os capitães-mores eram os meirinhos.



Para Zaverucha (2008) a primeira Ouvidoria de Polícia foi criada através do Decreto nº 31.900/95 no Estado de São Paulo com intensa participação dos grupos atuantes na área dos direitos humanos, atingindo sua autonomia através da Lei Complementar nº 826/97, a qual possibilitou que o Ouvidor fosse eleito por entidades da sociedade, mediante votação e composição de uma lista tríplice. Tal procedimento deveria ser dirigido pelo Conselho Estadual da Pessoa Humana, e a lista submetida ao Governador de São Paulo (BRASIL, 2008).

A estrutura das ouvidorias públicas brasileiras foi renovada através da contribuição oferecida pela Ouvidoria de polícia de São Paulo. O primeiro titular desta ouvidoria, Benedito Domingos Mariano, divulgou por todo país sua forte atuação no combate à tortura e preservação dos Direitos Humanos, contribuindo assim para a nova configuração das ouvidorias (BRASIL, 2008).

Mediante Decreto Presidencial, em 1º de junho de 1999 foi criado o Fórum Nacional de Ouvidorias de Polícia. Funcionando com cinco ouvidorias, este possibilitou a criação das ouvidorias de polícia nos estados, com objetivo de promover os Direitos Humanos e controlar a atividade da polícia. Através de recomendação deste Fórum surge a Ouvidoria de Polícia no Maranhão em 2002, a qual foi regulamentada no ano de 2006, porém só existindo de fato em 2008, tendo como primeiro ouvidor o ativista de Direitos Humanos Ribamar Araújo.

3 A OUVIDORIA DE SEGURANÇA E O CONTROLE SOCIAL DA ATIVIDADE POLICIAL

A nova ordem jurídica institui o Estado Democrático de Direito, o que permite dizer, que o poder institucional não deve estar subordinado ao interesse particular e exclusivo do governante. Mas a ontologia do Estado Democrático de Direito exclui toda arbitrariedade no exercício do poder. Nesse viés, o controle do poder é o que caracteriza a subordinação de todas as instituições, de todos os órgãos, de todos os agentes públicos e, em suma, de todo o Estado, ao mandamento legal. Isso é o “império do direito” (DWORKIN, 2014).

Nos dizeres de Comparato (2005) se a essência da política é a relação de poder entre governantes e seus governados, o maior problema dessa organização constitucional foi e será sempre a instituição de limites ao exercício do poder. Assim



vale perguntar. Qual seria a natureza de uma ouvidoria pública? A natureza jurídica é aquilo que define o instituto. Assim, sua natureza jurídica é o contra poder, o poder que tem como *telos* moderar o próprio poder. Dessa forma, a ouvidoria tem o escopo de contribuir para o amadurecimento da democracia no Estado Democrático de Direito.

Nesse panorama, a consolidação da responsabilização na gestão das ouvidorias evita a concentração de poder nas camadas superiores das instituições, abrindo espaço para a participação social dos cidadãos (SERRA; CARVALHO; CARNEIRO, 2012).

O termo melhor utilizado para responsabilização é *accountability*, que está ligado à cidadania em seu grau máximo de participação, envolvendo tanto a responsabilização dos gestores quanto a participação da sociedade na democratização das instituições. Para as ouvidorias públicas o *accountability* significa respeito às práticas de controle social que assegurem um canal eficiente de interação entre a sociedade e a gestão governamental, como a legislação democrática, facilidade de acesso para a população, tramitação transparente e impessoal das manifestações, disponibilização de dados (ZAVERRUCHA, 2008; SERRA CARVALHO; CARNEIRO, 2012).

Dessa forma, as ouvidorias públicas no âmbito policial buscam superar os desafios das sociedades democráticas em conciliar a eficácia da ação policial com o respeito aos direitos individuais e coletivos. A ouvidoria como controle social formal⁶ da atividade policial enfrenta esse desafio em garantir a legalidade e a legitimidade do uso da força proporcional pela polícia. Se todos os órgãos públicos devem prestar contas à sociedade, a polícia, que exerce o monopólio do uso legítimo da força conferido ao Estado, precisa estar submetida a controles especiais (COMPARATO, 2005; ZAVERRUCHA, 2008; DALLARI, 1995).

Na antiguidade, durante o Império Romano, o poeta satírico Juvenalis (70 a 138 D.C.) já perguntava: “Quem vigia os vigias?”. Ao que se pode acrescentar outra indagação: como vigiar os vigias? Pergunta difícil nos tempos hodiernos, relativa

⁶ Na ótica de Guimarães (2013) o controle social se divide em controle social informal, representado pela família, escola, comunidade e religião. Em outro apostro encontra-se o controle social formal, este exercido de forma direta pelo estado, que impõe aos indivíduos que vão de encontro aos seus comandos, as penas com suas respectivas funções.



seriam as respostas. Sabe-se que atualmente os países têm adotado diferentes modelos de controle social formal da atividade policial, tanto no formato institucional como na abrangência dos poderes e no modo de atuação. Todos, porém, com a mesma finalidade de fazer com que as polícias prestem contas do seu trabalho e respondam pelas consequências de suas ações (COMPARATO, 2005; BRASIL, 2008; CANO, 2005).

Nos últimos tempos, a participação da sociedade junto aos órgãos de segurança tem trazido maior renovação da esfera pública e alcançada maior transparência e eficiência administrativa na atividade policial (COMPARATO, 2005).

A ouvidoria pública aparece como canal de desenvolvimento de novos mecanismos de democracia direta, assim como do fortalecimento daqueles já existentes. Assim sendo, a ouvidoria torna-se um *locus* privilegiado para que a sociedade civil e estado possam agir em parceria, cada um facilitando a ação do outro, mas também exercendo o controle recíproco.

O controle social pode ser entendido como a participação do cidadão na gestão pública, na fiscalização, no monitoramento e no controle das ações da Administração Pública. Trata-se de importante mecanismo de prevenção da corrupção e de fortalecimento da cidadania (BRASIL, 2012 p. 84).

Para Fayol (1990, p. 29), o controle consiste “verificar se tudo corre em conformidade com o plano adotado, com as instruções emitidas e os princípios estabelecidos, tendo como objetivo apontar as falhas e os erros para retificá-los e evitar sua reincidência”.

Controle da polícia, particularmente a de controle externo, é comumente associada à capacidade de punir as condutas desviantes ou irregulares dos membros da instituição, para evitar que elas se repitam (BRASIL, 2008, p.47).

Nessa perspectiva o controle social da atividade policial tem sua fundamentação no princípio da participação direta do cidadão na gestão pública, inscrito na Declaração Universal dos Direitos Humanos que, em seu artigo XXI.2 descreve: “todo ser humano tem igual direito de acesso ao serviço público de seu país”.

A Constituição Cidadã de 1988 atribui ao Ministério Público a função de “exercer o controle externo da atividade policial, na forma de lei complementar” (art.



129, inciso VII). Não prevê a existência de outros órgãos com a mesma função, mas tampouco determina que ela só possa ser desempenhada pelo Ministério Público.

Assim, as Ouvidorias de Polícia possuem seu amparo legal na Constituição Federal e leis estaduais que tratam de Direitos Humanos e garantias fundamentais dos cidadãos, de modo específico nos artigos 1º (incisos I e II); 4º (incisos II, VII, VIII e IX) e 5º, 144) ambos da Carta Constitucional de 1988 (BRASIL, 2008; ZAVERUCHA, 2008).

Ademais, a ouvidoria apresenta um canal de participação da sociedade civil e dos cidadãos em geral na esfera da segurança pública, seu trabalho encontra respaldo no próprio *caput* do artigo 144, onde afirma que a segurança não só como direito, mas como responsabilidade de todos (BRASIL 2008).

Portanto, o papel da ouvidoria de segurança não é ser *call center* ou *balcão de denúncia*, mas um forte instrumento de controle na luta contra a impunidade, e, sobretudo, na prevenção da ordem pública no que se refere a intervir em contextos institucionais e culturais, lutando por uma polícia mais próxima do cidadão.

4. OUVIDORIA DE SEGURANÇA PÚBLICA NO ESTADO DO MARANHÃO

No projeto básico de criação da Ouvidoria de Segurança, expressa:

Implantação da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Segurança como canal de controle social e aprimoramento das Corporações policiais, contribuindo para a melhoria da eficiência da administração pública estadual a partir da promoção da equidade social propiciada e estimulada formatando a responsabilidade social, melhorando a imagem de reciprocidade entre o estado e o cidadão (MARANHÃO, 2008).

Dessa forma, o objetivo da Ouvidoria de Segurança é ser um canal de controle social e aprimoramento das corporações policiais.

A criação da Ouvidoria da Segurança do Estado do Maranhão foi através Lei nº 7.760, de 17 de junho de 2002 (MARANHÃO, 2002), regulamentada pelo Decreto nº 22.736 (MARANHÃO, 2006) de 29 de novembro de 2006 é, em síntese, a valorização do cidadão, estabelecendo canais para a democratização da sociedade e o fortalecimento do conceito de cidadania.



O Decreto estadual nº 27.244 (MARANHÃO, 2011) de 26 de janeiro de 2011, que regulariza as forças de segurança no Estado do Maranhão, em seu artigo 2º, inciso IV, fala da estrutura organizacional da Secretaria de Estado da Segurança. A Ouvidoria da Segurança Pública aparece como órgão desconcentrado, fazendo parte da unidade de atuação programática do sistema de segurança pública estadual.

Na prática, isso significa incluir o povo no processo das decisões do Governo, seja através da correção de erros, do aperfeiçoamento de atividades, da implementação de providências, destinadas a atender as demandas da sociedade e das instituições do sistema segurança pública.

A ouvidoria de segurança foi legalmente criada em 2002, entretanto ela só foi regulamentada em 2006. Houve por parte dos gestores públicos certa ambivalência frente a regulamentação da ouvidoria. Primeiramente surge o Decreto nº 22.615 (MARANHÃO, 2006-A) de 31 de outubro de 2006 que além da autonomia funcional, trouxe administração financeira e a figura de um conselho consultivo que iria auxiliar o ouvidor no gerenciamento da ouvidoria. Ocorre que esse decreto só teve alguns dias de vigência, um mês depois surge o Decreto nº 22.736 (MARANHÃO, 2006-B) de 29 de novembro de 2006 dando menor autonomia da Ouvidoria frente às deliberações do poder executivo.

Este último Decreto retirou a figura do conselho consultivo, bem como reduziu o poder administrativo e negou a autonomia financeira da ouvidoria. Com todas essas oscilações em nível de legislação a ouvidoria não tinha um corpo administrativo até em meados do ano de 2008 que por pressão da sociedade civil organizada e do Conselho estadual de Direitos Humanos passaram a exigir do estado a existência de fato desse órgão.

Nesse cenário, a Ouvidoria passou a existir de fato em junho de 2008 (MARANHÃO, 2008) por exigências de maior participação social junto às forças estaduais de segurança e por recomendação do antigo Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia, tornando-se um ganho considerável para toda sociedade civil organizada, especificamente para o exercício de cidadania no âmbito da segurança pública.

Nesse sentido, a existência de uma ouvidoria externa de segurança pública consiste em uma visão mais ampla de democracia, participativa social e exercício de cidadania. Na verdade é um momento em que o estado e o povo devem interagir de forma permanente, e para isso, são necessários instrumentos modernos e transparentes



de diálogos que possibilitem uma escuta qualificada do cidadão, que contribuam para a eficácia das políticas públicas de segurança (MARANHÃO, 2008).

Em síntese, a Ouvidoria de Segurança em consonância com os ditames legais já apresentados busca estreitar a interlocução entre a população e o poder público estadual, intermediando suas manifestações junto ao sistema de segurança estadual.

5. A OUVIDORIA COMO ELEMENTO DE CONSTRUÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE SEGURANÇA

Na sua forma clássica de atuação, a ouvidoria detinha a responsabilidade no recebimento das manifestações que eram registradas e encaminhadas aos setores competentes. Essas demandas eram analisadas e encaminhadas quando cabíveis, com forte acompanhamento, especificamente, dos casos emblemáticos. Quando se recebia a devida resposta, retornava-se em tempo hábil (devolutivas) ao cidadão com as devidas providências adotadas, preservando o sigilo do demandante em regra quando solicitado (MARANHÃO, 2012).

No início, especificamente, desde 2008 a ouvidoria de segurança do estado do Maranhão funcionava fora das paredes dos sistemas de segurança (fora dos prédios da Secretaria de Segurança Pública), o que favorecia as demandas em sua forma presencial; bem como o recebimento de demandas por cartas, via telefone ou fax. Lamentavelmente, em 2016 a ouvidoria deixa de ter sede própria e passou a ter sua sede dentro da secretaria de segurança, o que muitas vezes inibe a denúncia em sua forma presencial (MARANHÃO, 2018).

Nesse cenário, até 2014 existiam no estado do Maranhão apenas duas ouvidorias setoriais, isso devido a pressão da sociedade civil, via a articulação de entidade ligada à defesa dos Direitos Humanos. Nesse sentido, existia em nível de Executivo a Ouvidoria de Direitos Humanos e Participação Social, bem como a Ouvidoria de Segurança Pública, que até o final do ano de 2013 cumulava as demandas do Sistema Penitenciário Estadual, pois o mesmo não dispunha de uma ouvidoria própria (MARANHÃO, 2018).

Em 2015 com a criação da Rede de Ouvidorias pelo poder executivo, bem como a criação de secretaria de estado transparência e controle, aparece a figura de uma



Ouvidoria Geral do Estado, responsável pela transparência e participação da sociedade no que consiste no recebimento das manifestações que são encaminhadas ao poder executivo, como denúncias, solicitações, reclamações, elogios e sugestões (MARANHÃO, 2018).

A Política de Ouvidorias foi inaugurada no Poder Executivo do Estado do Maranhão no início de 2015. A Ouvidoria Geral do Estado do Maranhão – OGE/STC lançou, em fevereiro de 2016, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual do Maranhão, o e-OUV, em parceria com o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. O Maranhão foi o primeiro estado do Brasil a adotar e lançar o sistema e-OUV, que é uma plataforma que funciona na internet, disponível 24 horas por dia, prestando um serviço de excelência ao cidadão maranhense (MARANHÃO, 2018).

O poder executivo do Estado do Maranhão em parceria com a Controladoria Geral da União (CGU) passou a partir de 2015 a adaptar, em suas manifestações o sistema e-Ouv (sistemas de ouvidorias do poder executivo) e o sistema e-Sic (sistema de informação ao Cidadão), sendo em tese, as ouvidorias setoriais responsáveis por esses sistemas. Isso fez com que o número de demandas aumentasse paulatinamente na Ouvidoria de Segurança Pública, uma vez com apenas um cadastro no sistema, é possível fazer uma manifestação ou mesmo solicitar uma informação (MARANHÃO, 2018).

Nesse contexto de demandas, a Ouvidoria de Segurança a partir de 2016 torna-se o ponto focal (ligue 180) no recebimento de denúncias de violência contra as mulheres no estado do Maranhão; bem como passou a receber também todas as manifestações do disque direitos humanos (disque 100) que envolvem a violência policial.

Outro fator importante foi que a Ouvidoria de Segurança ao compor a rede de ouvidorias do poder executivo passou a ser o ponto focal no recebimento de denúncias no sistema e-Ouv que envolve a atividade policial. E em 2016 passa a ser a gestora do e-Sic dentro da Secretaria de Segurança Pública do estado do Maranhão no que se refere à Lei de Acesso à informação.

5.1 A Ouvidoria como Ponto Focal do Ligue 180 no estado do Maranhão.



Entre maio de 2016 a março de 2018, a Ouvidoria de Segurança foi o ponto focal de todas as denúncias oriundas do ligue 180⁷. Durante todo esse tempo recebeu mais de seis mil denúncias no que se refere à violência contra as mulheres. Vale ressaltar que todas essas denúncias foram tempestivamente encaminhadas aos setores competentes, bem como fiscalizadas pelo Ministério Público do estado do Maranhão, através da ouvidoria do MP (MARANHÃO, 2018).

Nesses três últimos anos já recebemos mais de 5.000 mil denúncias, todas encaminhadas aos respectivos setores, algumas incidiram a abertura de inquérito policial, outras, abertura de investigação preliminar pela autoridade policial, em outras teve desistência das vítimas, algumas foi impossível localização da vítima razão porque foram arquivadas. Isso tudo mostra o trabalho da Secretaria de Segurança por meio da Ouvidoria na prevenção e combate a redução da violência contra a mulher bem como reduzir os índices de feminicídio no estado, também evidencia que cada vez mais as mulheres maranhenses estão tomando consciência na luta pelos seus próprios direitos. (MARANHÃO, 2018).

Nesse ponto, ressalta-se a existência de uma gestão interdisciplinar aplicada no recebimento dessas denúncias do ligue 180 com forte articulação entre os órgãos envolvidos: Ministério de Direitos Humanos (por meio da Secretaria Especial de Políticas Públicas para as Mulheres), Ouvidoria de Segurança (ponto focal), Ouvidoria do Ministério Público Estadual, delegacias da mulher e delegacias regionais, bem como a patrulha Maria da Penha. Essa articulação fez com que as denúncias oriundas do ligue 180 fossem apuradas com maior rigor, sendo uma das maiores políticas de prevenção ao crime no que se refere ao combate ao feminicídio no Estado do Maranhão.

5.2 A Ouvidoria como gestora do sistema de acesso à Informação no âmbito de Segurança Estadual

O advento da Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, entrando em vigor no dia 16 de maio de 2012 veio regulamentar

⁷De natureza pública, confidencial e gratuito, o Ligue 180 é um serviço gerenciado pela Secretaria Nacional de Políticas para as Mulheres (Ministério dos Direitos Humanos). Apresenta-se como canal de recebimento de denúncias no âmbito da violência contra as mulheres e encaminha aos pontos focais dos respectivos estados federados.



o direito constitucional de acesso à informação. Na seara estadual, essa lei foi sancionada pelo governador como Lei estadual de acesso à informação – Lei nº 10.217 no dia 23 de março de 2015.

Para fazer jus a estas Leis. Atualmente a Ouvidoria de Segurança é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC da Secretaria de Segurança Pública do estado do Maranhão. O e-Sic assegura o acesso a informações públicas de interesse coletivo ou geral, de acordo com as leis supramencionadas. A instalação do Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão foi garantida à Secretária de Estado de Segurança pública pela Portaria nº605/2015-GAB/SSP-MA. (MARANHÃO, 2018).

Nessa perspectiva, legalmente, cabe à Ouvidoria de Segurança o controle social externo do sistema de segurança do Estado, isto esta estampado na Lei nº 13.460 (BRASIL, 2017) de 26 de junho de 2017 que regulamenta a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos, nos artigos 13 e 14 traz o papel das ouvidorias na fiscalização dos serviços públicos, o inciso II do artigo 13 diz que a Ouvidoria deve “acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantia e sua efetividade”, caracterizando-se como um canal direto de informação ao cidadão.

Nesse ponto, a regra é informar ao cidadão, a exceção só é vista quando se refere a estados de coisas sigilosas cuja natureza não pode ser informada de imediato ao cidadão, a exemplo de cópias de inquérito que não podem ser informadas ao cidadão comum, o que pode em tese prejudicar uma investigação em andamento.

Outro marco regulatório para as ouvidorias como controle social da atividade policial esta contida na Lei nº 13.675 de 11 de junho de 2018, que instituiu o sistema único de segurança pública. No capítulo VI desse dispositivo legal versa sobre o controle e transparência, onde na seção II relata a ouvidoria como órgão responsável pelo acompanhamento da atividade policial. Nesse sentido, o artigo 34 e seu parágrafo único exprimem:

Art. 34. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão instituir órgãos de ouvidoria dotados de autonomia e independência no exercício de suas atribuições. Parágrafo único. À ouvidoria competirá o recebimento e tratamento de representações, elogios e sugestões de qualquer pessoa sobre as ações e atividades dos profissionais e membros integrantes do Susp, devendo encaminhá-los ao órgão com atribuição para as providências legais e a resposta ao requerente (BRASIL, 2018).



Em síntese, a Ouvidoria de Segurança em consonância com os ditames legais acompanha e monitora as atividades policiais no estado visando maior humanização do sistema policial e interlocução com os principais setores da sociedade civil organizada.

5.3 A Ouvidoria no combate a Letalidade Policial

A Ouvidoria de Segurança como força no controle social formal da atividade policial completou 15 anos de existência em 2023, mesmo que exista juridicamente desde 2002. Assim, desde 2010 devida as recomendações do Terceiro Programa Nacional de Direitos Humanos, essa Ouvidoria vem acompanhando o monitoramento da letalidade dos agentes públicos no estado do Maranhão. Vale dizer que a Ouvidoria se esforça em colocar em *práxis* a Diretriz 14 do supracitado programa que descreve que o “combate à violência institucional, com ênfase na erradicação da tortura e na redução da letalidade policial e carcerária”; bem como implementa sua recomendação:

Recomenda-se aos estados e ao Distrito Federal a criação de comissões especiais, com a participação do ouvidor da polícia e de representantes da sociedade civil, para avaliar o uso da força e de armas de fogo por policiais, com o objetivo de redução da letalidade nas ações policiais (BRASIL, 2010).

Nesse sentido, a Ouvidoria de Segurança ao fazer o levantamento anual da letalidade policial, acredita ser uma política de monitoramento que se constitui uma estratégia tanto de controle quanto de prevenção de episódios dessa natureza, pois estabelece padrões que visam diminuir chances de ocorrência de novos fatos (MARANHÃO, 2018).

Nos últimos anos, o estado do Maranhão saiu do *ranking* de menor efetivo de policiais entre os estados da federação para um número de policias razoáveis que de certa forma foram os responsáveis para a redução da criminalidade no estado, sendo um dos únicos estados do Nordeste a reduzir com êxito indícios de violência (MARANHÃO, 2018).



Sendo assim, a polícia em regra representante do estado tem poderes legítimos para o uso da força letal para garantir o desempenho de sua atribuição em assegurar e manter a paz social. Ocorre que, essa utilização da força letal deve atender os princípios que garantem tanto a legalidade como a legitimidade dessas ações, obedecendo à devida proporcionalidade no uso da força e respeito aos Direitos Humanos (CUBAS, 2013).

Portanto, a Ouvidoria de Segurança se constitui atualmente como fator necessário na aplicação da legislação internacional cujo Brasil é signatário como o artigo 6º do Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos (PIDCP), ratificado pelo Brasil; bem como o artigo 4º da Convenção Americana sobre Direitos Humanos, que estabelecem a obrigação dos Estados de prevenir, proteger, respeitar e garantir o Direito à vida.

5.4 A Ouvidoria como integrante no Conselho Superior de Segurança Pública.

O Decreto nº 19.837 (MARANHÃO, 2003) de 02 de setembro de 2003, que dispõe sobre a atribuição do Conselho Superior de Polícia, em regra tem a competência e deliberação superior, consultiva e fiscalizadora dos componentes do sistema de segurança pública do Estado no sentido:

- I - julgar, em grau de recurso e última instância, os processos oriundos dos Conselhos de Disciplina e os processos envolvendo praças sem estabilidade;
- II - julgar, em última instância, os recursos interpostos em processo administrativo ou sindicância, cuja pena aplicada seja de advertência, repreensão ou suspensão;
- III - recomendar políticas e programas de prevenção e controle da criminalidade [...]

Segundo o artigo 2º, inciso VI do referido Decreto (MARANHÃO, 2003), a Ouvidoria de Segurança por meio do Ouvidor, tem assento como membro nato no Conselho Superior de Segurança Pública, oportunidade única que a Sociedade Civil tem de reforçar o diálogo com a cúpula da segurança no sentido de aplicação das políticas públicas de segurança no estado.

Portanto, nos últimos 15 anos a Ouvidoria de Segurança vem acompanhando e monitorando os resultados dos processos administrativos e disciplinares - na aplicação da punição de policiais e agentes de segurança pública o que



demonstra o forte compromisso da Ouvidoria com a sociedade civil organizada, com a justiça e a proteção dos Direitos Humanos.

5.5 A Ouvidoria como Ponto Focal do disque direitos humanos no âmbito policial

A Ouvidoria de Segurança Pública do Estado do Maranhão é um polo de recebimento de denúncias do canal do Disque Direitos Humanos no Estado do Maranhão no que se refere a violência policial e agentes de segurança pública.

Nesse contexto, a ouvidoria exerce atualmente o controle social externo das denúncias encaminhadas pelo Disque Direitos Humanos e remete aos setores competentes, no caso específico, para Corregedoria Geral de Segurança do estado do Maranhão e ao Ministério Pública estadual (MARANHÃO, 2018).

O Disque Direitos Humanos (Disque 100) se constitui como um serviço utilizado pela Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República criada desde 2003, e vinculado a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, que recebe diariamente denúncias de violações sobre Direitos Humanos e encaminha aos órgãos competentes em todos os entes federados (MARANHÃO, 2018).

Nessa linha, no âmbito do Estado, a ouvidoria tem recebido inúmeras denúncias da central de Direitos Humanos que envolvem a violação de grupos específicos: crianças e adolescentes, pessoa idosa, pessoas com deficiência e população LGBTQI. Esses grupos, segundo os dados do Disque Direitos Humanos, são os maiores alvos de violência policial nos Estados Federados. Ao ser canal no recebimento dessas denúncias a Ouvidoria de segurança tem buscado maior interlocução com grupos vulneráveis, a exemplo de comunidades indígenas, quilombolas, população LGBTQI, pessoas com deficiência, povos de terreiros e outros.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As Ouvidorias públicas são imprescindíveis para uma gestão democrática que valorize a participação social e o exercício da cidadania. Nos últimos anos houve uma ascensão de novos patamares de participação social por meio das ouvidorias, a fim de se configurar ouvidorias em todos os estados federados. Entretanto o atual cenário



dessas ouvidorias é de crise por falta de apoio técnico ou operacional, a exemplo da Ouvidoria de Segurança do estado do Maranhão que sobrevive por esforço de seus gestores mesmo sem dispor de recursos.

Todavia, mesmo com as dificuldades esse controle social formal esta se consolidando como um canal de acesso às políticas públicas de segurança, uma vez que mesmo sem investimentos, recursos ou sede própria, vem construindo diálogo com os órgãos de controle estadual e federal, a exemplo da Defensoria Pública, Ministério Público, OAB e sociedade civil organizada.

É preciso compreender o sentido da Ouvidoria de Segurança como elemento fundamental para a aproximação do cidadão com as forças de segurança. Tal relação proporciona o alargamento de possibilidades para efetivação do exercício da cidadania em um Estado Democrático de Direito. Ao abordar a participação social via ouvidoria significa assumir a segurança pública como “direito e responsabilidade de todos”, fazendo valer, o que está descrito no artigo 144 da Constituição Cidadã; significa ainda, proporcionar importantes formas que viabilizam o diálogo entre o cidadão e o Estado na busca da tão sonhada paz social.

Como possível prospectiva, seria aconselhável que o estado proporcione aos servidores da Ouvidoria, especificamente, ao ouvidor e a equipe técnica da Ouvidoria detenham meios adequados e condizentes para o bom desempenho das funções junto a sociedade civil. Convém ainda reforçar uma maior autonomia funcional da ouvidoria, pois isso contribui significativamente para o desempenho de um controle social formal mais eficiente frente aos abusos cometidos pela polícia e seus agentes, pois uma ouvidoria forte significa, um forte controle sobre a atividade policial.

Ademais, o papel da ouvidoria não se esgota em controlar a atividade policial, mas direcionar e propor melhorias para o próprio sistema, haja vista que existem policiais que são vítimas de uma estrutura que coloca a ordem e disciplina antes da promoção dos Direitos Humanos. Nesse sentido, é necessário haver indispensável fortalecimento dos canais já disponibilizados, pois fortalecer esses canais existentes significa reafirmar valores e políticas que coloquem os Direitos Humanos como razão de ser da ouvidoria, uma vez que tais canais é uma forma de resgatar a cidadania daqueles que são vítimas da violência policial ou fazer justiça frente aos policiais que são vítimas de violência institucional.

O real significado de uma ouvidoria de segurança é quando esta defende os



cidadãos dos abusos cometidos pela polícia, bem como ela defende a polícia dos abusos cometidos pelos agentes e pela própria instituição. Assim, a ouvidoria reforça as agendas de segurança que colocam a polícia como promotora da paz social e dignifica o status de uma polícia comunitária com foco nos direitos humanos.

Conclui-se que, o atual modelo de Ouvidoria de Segurança vem contribuindo para as políticas de participação social no estado do Maranhão, que apesar dos desafios apontados, a ouvidoria de segurança tem mantido sua natureza em representar a sociedade civil dentro dos órgãos de segurança. Tão importante salientar, que entre os desafios está à autonomia funcional da ouvidoria e a sensibilização por parte do Estado e não frear seu papel institucional.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES (ABO). **Nota à Imprensa**. 10 mar. 2003. Disponível em: <www.abonacional.org.br> Acesso em: 9 maio 2022.

BETTO, Frei. **Batismo de Sangue**. São Paulo: Casa América, 2000.

BRASIL. Ministério da Justiça/Secretaria Nacional dos Direitos Humanos. **Recomendações gerais para a criação de ouvidorias de polícia**. Brasília, ago. 1999. [Disponível em <http://www.dhnet.org.br/3exec/ouvidor/cartareco.htm>]

_____. Secretaria Especial de Direitos Humanos (SEDH). **Guia de referência para ouvidorias de polícia**. Brasília: SEDH/União Europeia. 2008. [http://www.mj.gov.br/sedh/popc/publicacoes/f_gui_ouvidoria.pdf].

_____. Secretaria Especial de Direitos Humanos. **Programa Nacional de Direitos Humanos (PNDH-3)**. Brasília: SEDH/PR, 2010.

_____. Controladoria Geral da União. Secretaria de Prevenção da Corrupção e Informações Estratégicas. **Controle Social**. Brasília: Positiva, 2012.

_____. Ministério da Justiça. **Panorama das Ouvidorias estaduais de segurança pública e defesa social**. Brasília, 2013.

_____. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Senado, 2017.

_____. Presidência da República, Casa Civil. **Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017**. Dispõem sobre os usuários dos serviços públicos e das outras providências. Brasília, 2017.





CAMARGO, Angelica Ricci. **O Ouvidor Geral do Estado Maranhão**. 17 Jan.2014. Disponível em: <mapa.an.gov.br/index.php/dicionario.../225-ouvidor-geral-do-estado-do-maranhao>. Acesso em: 02 abr 2023-A.

_____. **Ouvidor Geral do Estado do Brasil**. 8 nov. 2013. Disponível em: <<http://mapa.an.gov.br/index.php/dicionario-periodo-colonial/223-ouvidor-geral-do-estado-do-brasil>>. Acesso em: 02 abr 2023-B.

CANO, Ignacio. **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, 2005.

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. **Ouvidoria pública como instrumento de mudança**. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), Brasília, 2010.

CARTAÑÁ, Antonio; MAIORANO, Jorge; VANOSSI, R. **El Defensor del Pueblo en la Republica Argentina**. Buenos Aires: Fundacion Friederich Ebert, 1991.

COMPARATO, Bruno Konder. **As ouvidorias de polícia no Brasil: controle e participação**. Tese de Doutorado em Ciência Política. São Paulo: FFLCH/USP, 2005. [http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8131/tde-25052007143115/publico/TESE_BRUNO_KONDER_COMPARATO.pdf]

COSTA, Frederico Lustosa. **A Ouvidoria como instrumento para a efetividade da ação pública e a promoção da cidadania**. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 32, n. 1, p. 163-170, set. 1998.

_____. **A controladoria Geral da União: orientações para o atendimento do cidadão nas Ouvidorias Publicas**. Brasília. 2013.

CUBAS, V. O. **Ouvidorias de Polícia e Redução da Letalidade em Ações Policiais no Brasil**. In: *Aporias para o Planejamento Público*. São Paulo: FUNDAP, 2013, v.1, p. 177-190.

DALLARI, Adilson Abreu. **O Ombudsman como instituição**. Conferência. I Encontro Internacional do Ombudsman. Curitiba. In: LYRA, Rubens Pinto. *Ouvidorias Públicas no Brasil*. João Pessoa: CEDDHC, 1995.

DWORKIN, Ronald. **O império do Direito**. 3 ed. Martins Fontes, São Paulo, 2014.

FAYOL, H. **Administração Industrial e Geral**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 1990.

GOMES, Manoel Eduardo Alves Camargo. **O regime jurídico das Ouvidorias públicas brasileiras: causalidade de sentido e adequação estrutura funcional**. 2000. Tese (Doutorado em Direito) Faculdade de Direito, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 400 p.



GUIMARÃES, C.A.G. Reflexões acerca do controle social formal: rediscutindo os fundamentos do direito de punir. **Revista da faculdade de direito da UERJ**, v.1, n.23. Rio de Janeiro, 2013.

HOBBS, Thomas. **O Leviatã**. Tradução Claudia Berliner. Ed. Martins Fontes, São Paulo, 2003.

JAEGGER, Werner. **Paideia: A formação do homem grego**. 6 ed. Martins Fontes, São Paulo, 2013.

MARANHÃO. Governo do Estado. **Lei Ordinária nº 7.760 de 17 de julho de 2002**. Dispõe sobre alteração, criação e extinção de cargos em comissão na Gerência de Estado de Justiça, Segurança Pública e Cidadania, e dá outras providências. Maranhão, 2002.

_____. Governo do Estado. **Decreto nº19. 837 de 02 de setembro de 2003**. Dispõe sobre a composição e atribuições do Conselho Superior de Polícia. Maranhão, 2003.

_____. Governo do Estado. **Decreto nº 22. 736 de 29 de novembro de 2006**. Dispõe sobre a Regulamentação da Ouvidoria da Segurança Pública do Estado do Maranhão. Maranhão, 2006-A.

_____. Governo do Estado. **Decreto nº 22. 615 de 31 de outubro de 2006**. Dispõe sobre a regulamentação da Ouvidoria da Segurança Pública do Estado do Maranhão. Maranhão, 2006-B.

_____. Secretaria de Estado da Segurança Pública. **Projeto básico de Trabalho: a implantação da ouvidoria de segurança cidadã do Maranhão**. São Luís, 2008.

_____. Governo do Estado. **Decreto nº 27.244 de 26 de janeiro de 2011**. Dispõe sobre a reorganização da Secretaria de Estado da Segurança Pública – SSP e dá outras providências. Maranhão, 2011.

_____. Secretaria de Estado da Segurança Pública. **Relatório da Ouvidoria de Segurança pública - OSP**. São Luís, 2012.

_____. SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA. **Relatório da Ouvidoria de Segurança pública - OSP**. São Luís, 2018.

NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Constituição Federal comentada e legislação Constitucional**. 6 ed. Revista dos Tribunais. São Paulo. 2017.

SANTOS, Aristóteles dos. **O Papel das Ouvidorias Públicas**. Anatel, 2013.

SERRA, R.C; CARVALHO, J.R; CARNEIRO, R. *Accountability* democráticas e as ouvidorias. **Revista do Tribunal de Contas do estado de Minas Gerais.**, v. 30, 2012.



SILVA, C. B. F. **Defensor do povo: contribuição do modelo peruano e do instituto romano do Tribunal da Plebe.** Revista de Direito e Política, n.10 julho - setembro, 2006.

ZAVERUCHA, Jorge. **O papel da ouvidoria de polícia.** Sociologias. Porto Alegre, ano 10, nº 20, jun./dez., p. 224-235. 2008. [Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/soc/n20/a10n20.pdf>].