Índice

Índice **1**
1. Objetivo **2**
2. Alcance **2**
3. Referencia normativa **2**
4. Definiciones y abreviaturas **4**
4.1. Definiciones 4
4.2. Abreviaturas 4
5. Desarrollo **5**
5.1. Introducción 5
5.2. Generación de presentaciones ante la Defensoría 6
5.3. Análisis previo de los hechos 7
5.4. Tratamiento del caso 8
5.5. Seguimiento del caso 9
6. Responsabilidades **9**
7. Anexos y gráficos **10**
8. Disposiciones transitorias **10**
9. Principales cambios **10**
10. Cuadro de aprobación **11**

1. Objetivo

Establecer los lineamientos relacionados con la toma de conocimiento y posterior evaluación de casos y reclamos del personal de la Policía de la Ciudad, relativos al cumplimiento de las garantías previstas en la Ley Q N° 5.688 y normativa vinculada, y la adopción de medidas por parte de la Defensoría del Personal de la Policía de la Ciudad, relacionadas a situaciones en las que se requiera la *"defensa, protección y promoción integral de los derechos humanos y demás derechos e intereses individuales, colectivos y difusos del personal de la Policía de la Ciudad tutelados en la Constitución Nacional, la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, las leyes y las reglamentaciones frente a los actos, hechos u omisiones de la administración"*[1].

2. Alcance

Este procedimiento establece los mecanismos de actuación de la Defensoría en los casos en que puedan verse afectados los derechos e intereses colectivos e individuales del personal de la Policía de la Ciudad, con o sin estado policial y en actividad o situación de retiro.

3. Referencia normativa

3.1. Normativa internacional

- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica).
- Declaración y Plataforma de Acción de la IV Conferencia Internacional sobre la Mujer de Beijing.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belém do Pará".
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ley 26.378, jerarquía constitucional otorgada por ley 27.044).

3.2. Normativa nacional

- Constitución de la Nación Argentina.
- Ley N° 24.417 - Protección Contra la Violencia Familiar.

[1] Art 41 Ley N° 5.688.

- Ley N° 25.326 - Protección de los Datos Personales
- Ley N° 26.485 - Protección Integral a las Mujeres y su Decreto de Reglamentación N° 1.011/2010.
- Ley N° 26.657 - Derecho a la Protección de la Salud Mental.
- Ley N° 26.743 - Identidad de Género.

3.3. Normativa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

- Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Ley CABA N° 1.225 - Violencia Laboral.
- Ley CABA N° 1.265 - Violencia Familiar y Doméstica.
- Ley CABA N° 1.845 – Régimen de Protección de Datos Personales en la CABA.
- Ley CABA N° 5.261 - Contra la Discriminación.
- Ley CABA Nº 5.688 (texto ordenado por Ley N.º 6.764) y demás normas reglamentarias, complementarias y modificatorias vigentes que desarrollan diversos aspectos del Sistema Integral de Seguridad Pública de la CABA.
- Ley CABA N° 6.083 - Violencia de Género en el Ámbito Laboral.
- Decreto Necesidad y Urgencia N° 1510/1997 – Ley de procedimientos administrativos de la CABA.
- Decreto Nº 53/2017 – Reglamentación disciplinaria para personal con y sin estado policial.
- Decreto N° 387/2023 – Organización, responsabilidades primarias y objetivos de las Unidades de Organización.
- Decreto N° 401/2020 – Estatuto del Personal Civil sin estado policial de la Policía de la Ciudad.
- Resolución Conjunta CABA N° 1/MSGC/19 - Protocolo de actuación para la Prevención, Abordaje y Erradicación de la Violencia de Género en el Ámbito Laboral (Anexo IF-2019-16618592-GCABA-DGALP).
- Resolución CABA N° 27-2019-GCABA-MJS - Procedimiento para licencia por embarazo, asignación de turnos y destinos
- Resolución CABA N° 747/MJYSGC/2018 Implementación del SINE (Sistema de notificaciones para el personal policial).

- Resolución CABA N° 625/MJYSGC/2018 Procedimiento de denuncia de accidente o enfermedad laboral.
- Resolución CABA N° 232 GCABA-MJYSEGC (ODI 61/2022).

4. Definiciones y abreviaturas

4.1. Definiciones

- **Presentante:** personal de la Policía de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con o sin estado policial, en actividad o en situación de retiro, que realiza una presentación de cualquier tipo ante la Defensoría.
- **Situación de Discrecionalidad:** situación en la que se elige entre diferentes opciones o cursos de acción, mediante una elección informada y fundamentada, en la que se consideran criterios, normas o principios determinados, a los efectos de tomar decisiones.
- **Situación de Arbitrariedad:** situación en la que se toman decisiones sin la debida fundamentación o justificación, sin criterios claros o razonables, pudiendo derivar en resultados caprichosos, subjetivos, o influenciados por prejuicios.
- **Recomendación:** en caso de discrecionalidad, la Defensoría emite recomendaciones a la Jefatura policial, a los efectos de que evalúen la posibilidad de tomar medidas que mitiguen el efecto de las decisiones que originaron la presentación.
- **Dictamen:** en caso de arbitrariedad, demostrado el hecho, la responsabilidad y los perjuicios emergentes, la Defensoría elabora un dictámen a las instancias correspondientes para su intervención.

4.2. Abreviaturas

- **CABA:** Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- **CCOO:** Comunicación Oficial.
- **CGMD:** Coordinación General en Materia de Discapacidad.
- **CPPN:** Código Procesal Penal de la Nación.
- **CPPCABA:** Código Procesal Penal de la CABA.
- **DAAI:** Dirección Autónoma Asuntos Internos.
- **DPPCDAD:** Defensoría del Personal Policial de la Policía de la Ciudad.
- **EE:** Expediente electrónico en SADE.

- **GCABA:** Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- **IFRE:** Informe Reservado.
- **JPCDAD:** Jefatura de la Policía de la Ciudad.
- **OTCEPCDAD:** Oficina de Transparencia y Control Externo de la Policía de la Ciudad.
- **SADE:** Sistema de Administración de Documentos Electrónicos.
- **SINE:** Sistema de Notificaciones Electrónicas.
- **SIVFyG:** Superintendencia de Violencia Familiar y de Género.

Las abreviaturas corresponden a las áreas actuales o a las que en el futuro las reemplacen.

5. Desarrollo

5.1. Introducción

En los casos en que puedan verse afectados los derechos e intereses colectivos e individuales del personal de la Policía de la Ciudad, en situación de actividad o retiro, con o sin estado policial, la Defensoría tomará acciones para:

- Garantizar el debido proceso legal del personal de la Policía de la Ciudad*.
- Proponer mecanismos de salvaguarda de los derechos del personal de la Policía de la Ciudad, velando por la protección de sus derechos y garantías, promoviendo un sano ambiente laboral, tutelando el cumplimiento de los preceptos establecidos en el Sistema Integral de Seguridad Pública frente a actos, hechos u omisiones de la administración pública y de la propia institución policial en desmedro de sus integrantes*.
- Promover el respeto integral de los derechos del personal al interior de la Policía de la Ciudad*.
- Asistir y asesorar al personal policial respecto de la discriminación laboral por razones de género, raza, religión, orientación sexual o cualquier otro motivo de discriminación ilegítima*.
- Interponer recursos en el ámbito administrativo contra decisiones que afecten derechos y garantías establecidas en la Constitución Nacional, en la Constitución de la CABA y/o en las leyes vigentes.
- Generar una vía de comunicación para el planteo de situaciones conflictivas que pudieran configurar arbitrariedades o posibles ilícitos.

- Acompañar y evaluar cada caso particular que se presente con el personal policial y otorgar el cierre pertinente a la actuación administrativa.
- Revisar y analizar los datos empíricos sobre la totalidad de casos, a efectos de producir estadísticas generales y específicas que permitan efectuar el análisis, la observación y la investigación correspondiente.

* Art. 43 Ley Q N° 5.688

Considerando el texto del art. 43 de la Ley Q N° 5.688 (texto consolidado por Ley N° 6.764), que habilita a la Defensoría a entender en temáticas tan variadas como ser:

- Igualdad de género y discriminacion (arts. 198 a 201);
- Condiciones laborales, profesionalización, transparencia, plan de carrera (arts. 75, 123 y 131);
- Formación y capacitación, carrera profesional (arts. 133 a 137);
- Licencias (arts. 162 a 193);
- Régimen disciplinario (arts. 202 a 217);
- Régimen previsional (arts. 224 a 251);
- Bienestar y salud (252 a 255);
- Cualquier otra temática no contemplada en los puntos precedentes que pudiera afectar los derechos laborales y/o personales del personal de la Policía de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

5.2. Generación de presentaciones ante la Defensoría

Como principio general de actuación administrativa, los miembros de la Policía de la Ciudad pueden realizar presentaciones ante situaciones que afectan sus intereses solicitando la intervención de la Defensoría en forma presencial o directamente a través del acceso a un formulario electrónico.

Las mismas quedan registradas en todos los casos a través del **"Formulario de consultas, requerimientos o solicitudes ante la Defensoría de Personal Policial" (6-GOA-002)**, al cual se puede acceder mediante el enlace que se detalla a continuación:

https://defensoria.seguridadciudad.gob.ar/login

En dicho formulario se debe completar datos obligatorios para el tratamiento del caso que no podrán ser modificados en forma alguna; y tendrán el carácter de una Declaración Jurada, a

saber: nombre, apellido, DNI, LP, jerarquía, cargo, destino; hecho denunciado -especificando en qué forma han sido afectados sus derechos- y expectativa emergente de la presentación.

A cada presentación se le asigna un número de identificación interno de la Defensoría Policial (ID).

Esta presentación y su contenido es de carácter estrictamente reservado; y sólo puede ser accedido y utilizado por la Defensoría previa autorización escrita y firmada por el presentante.

5.3. Análisis previo de los hechos

Recibida la presentación realizada por vía informática, la Defensoría realiza un análisis sobre la situación y la legislación a los efectos de determinar si procede el tratamiento del caso o, si por su naturaleza, corresponde su derivación inmediata a otras áreas.

En primer lugar, cuando el hecho denunciado fuera interpretado como un posible delito de acción pública o por cuestiones de fuerza mayor, corresponde la derivación a las áreas competentes para realizar las denuncias judiciales correspondientes en los términos del art. 177 CPPN y el art. 88 CPPCABA.

En segundo lugar, cuando el hecho denunciado constituye prima facie cualquier transgresión al régimen disciplinario, se da intervención inmediata al área de competencia específica, por ejemplo:

- SIVFyG: Superintendencia de Violencia Familiar y de Género.
- DAAI: Dirección Autónoma Asuntos Internos.
- CGMD: Coordinación General en Materia de Discapacidad.
- OTCEPCDAD: Oficina de Transparencia y Control Externo de la Policía de la Ciudad, a los efectos de que se realicen las denuncias penales que correspondieren.

Las áreas mencionadas corresponden a las denominaciones y siglas actuales o a las que en el futuro las reemplacen.

Sin perjuicio de la potestad de la DAAI y/o la OTCEPCDAD de realizar las denuncias penales correspondientes, la Defensoría puede, por instrucción expresa del Ministro de Seguridad, iniciar las acciones penales que pudieren corresponder por la gravedad de los hechos denunciados.

En todos los casos en los que se realiza una derivación a otras áreas, la Defensoría debe realizar un seguimiento de esta y requerir información sobre su desarrollo hasta la resolución del trámite.

5.4. Tratamiento del caso

En el caso en que, ante una presentación, la Defensoría determine que no corresponde la derivación inmediata a otras áreas, la Dirección Jurídica de la Defensoría procede a analizar los hechos detallados y el requerimiento planteado por el presentante.

Evaluado el material adjunto, se cita al presentante a ratificar sus dichos y se le requiere la autorización para realizar las gestiones pertinentes, que pueden implicar la toma de estado público del caso.

En esta instancia se genera un expediente electrónico (EE) por SADE, que contiene los datos generales de la presentación y el detalle de la misma en formato de informe reservado (IFRE).

Asimismo, la Defensoría eleva los pedidos de información a las áreas correspondientes en los términos de lo dispuesto por la Ley CABA N° 5.688 en su artículo 45, que versa:

"(...) Para el cumplimiento de sus funciones la Defensoría del Personal de la Policía de la Ciudad tiene acceso irrestricto a toda documentación, información, sistemas informáticos, de comunicación y de imágenes de la Policía de la Ciudad. Constituye falta grave la obstrucción, ocultamiento, falsedad, reticencia o retardo injustificado en el suministro de la información requerida (…)".

Analizados los hechos y elementos probatorios aportados, se procede a determinar si los mismos constituyen alguna de las tipologías previstas en el punto 5.4.a) o 5.4.b), detallados a continuación.

Los hechos pueden ser considerados por la Defensoría como Arbitrarios o Discrecionales.

a) Arbitrarios

En caso de determinar la situación de arbitrariedad del hecho cuestionado, según la definición incluida en el 4.1, se abre un expediente administrativo en el que la Defensoría elabora un dictamen, detallando el hecho y fundamentando en qué forma fue afectado el derecho del presentante y la arbitrariedad emergente del mismo.

La Defensoría procede a remitir el dictamen mediante CCOO con informe reservado (IFRE) dirigido a las siguientes instancias:

- Ministro de Seguridad de CABA
- Secretaría de Seguridad de CABA
- OTCEPCDAD

A requerimiento del Ministro de Seguridad, la Defensoría puede también remitir la CCOO a la Jefatura de Policía (JPCDAD) para su competente intervención.

b) Discrecionales

Si los hechos descritos no hubieran incurrido en arbitrariedad, pero pudieran causar un perjuicio claro y evidente, la Defensoría determina como discrecional el hecho cuestionado. En este caso, genera una recomendación por nota a la JPCDAD, para que proceda (cuando correspondiere) a la revisión del hecho para su posible modificación por contrario imperio.

El Jefe de Policía se encarga de canalizar vía instancia la CCOO a la dependencia policial involucrada. Luego, esta última debe informar el resultado del tratamiento de la presentación únicamente mediante CCOO dirigida a la JPCDAD, la cual debe a su vez informar el resultado del tratamiento de la presentación a la Secretaría de Seguridad y a la Defensoría por medio de un informe reservado (IFRE).

5.5. Seguimiento del caso

Una vez determinada la tipología prevista en el punto precedente y realizadas las recomendaciones o dictámenes correspondientes, el seguimiento de cada caso se efectúa manteniendo un contacto permanente con el presentante, a la espera de su resolución. Para tal cometido, las áreas intervinientes en el procedimiento deben proporcionar a la Defensoría la información necesaria y su total colaboración.

Finalmente, la Defensoría requiere la resolución del caso, así como también la información de las decisiones tomadas a tal efecto, con el objeto de realizar una evaluación del resultado obtenido.

6. Responsabilidades

DEFENSOR DE LA DEFENSORÍA DEL PERSONAL DE LA POLICÍA DE LA CIUDAD

- Al tomar conocimiento del hecho por sí mismo o a través de otras áreas, realizar el análisis previsto en el punto 5.3 del presente.
- Definir el encuadre del reclamo y tramitar el caso en los términos de lo dispuesto en el punto 5.4.
- Realizar un seguimiento de los casos, según punto 5.5.

PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA DEFENSORÍA

- Administrar el registro de las presentaciones recibidas por la Defensoría.

- Recepcionar y dar de alta las presentaciones, según punto 5.2.
- Realizar el análisis primario de los hechos, según punto 5.3.
- Realizar las comunicaciones oficiales en caso de derivación inmediata a otras áreas, según punto 5.3.
- Realizar la convocatoria y citación del presentante para la ratificación de los hechos.

PERSONAL DEL ÁREA JURÍDICA DE LA DEFENSORÍA

- Realizar el control de legalidad de las presentaciones.
- Realizar el análisis primario de los hechos y su encuadre legal, según punto 5.3.
- Determinar si corresponde la derivación automática a otra área.
- Realizar los dictámenes primarios para su elevación al Defensor Policial.
- Decidir sobre la interposición de recursos o reclamos administrativos.

7. Anexos y gráficos

- 6-GOA-001 Diagrama de flujo de las actuaciones de la Defensoría del Personal Policial
- 6-GOA-002 Formulario de consultas, requerimientos o solicitudes ante la Defensoría de Personal Policial
- 6-GOA-003 Características de los Procedimientos de Intervención de la Defensoría

8. Disposiciones transitorias

- No aplica

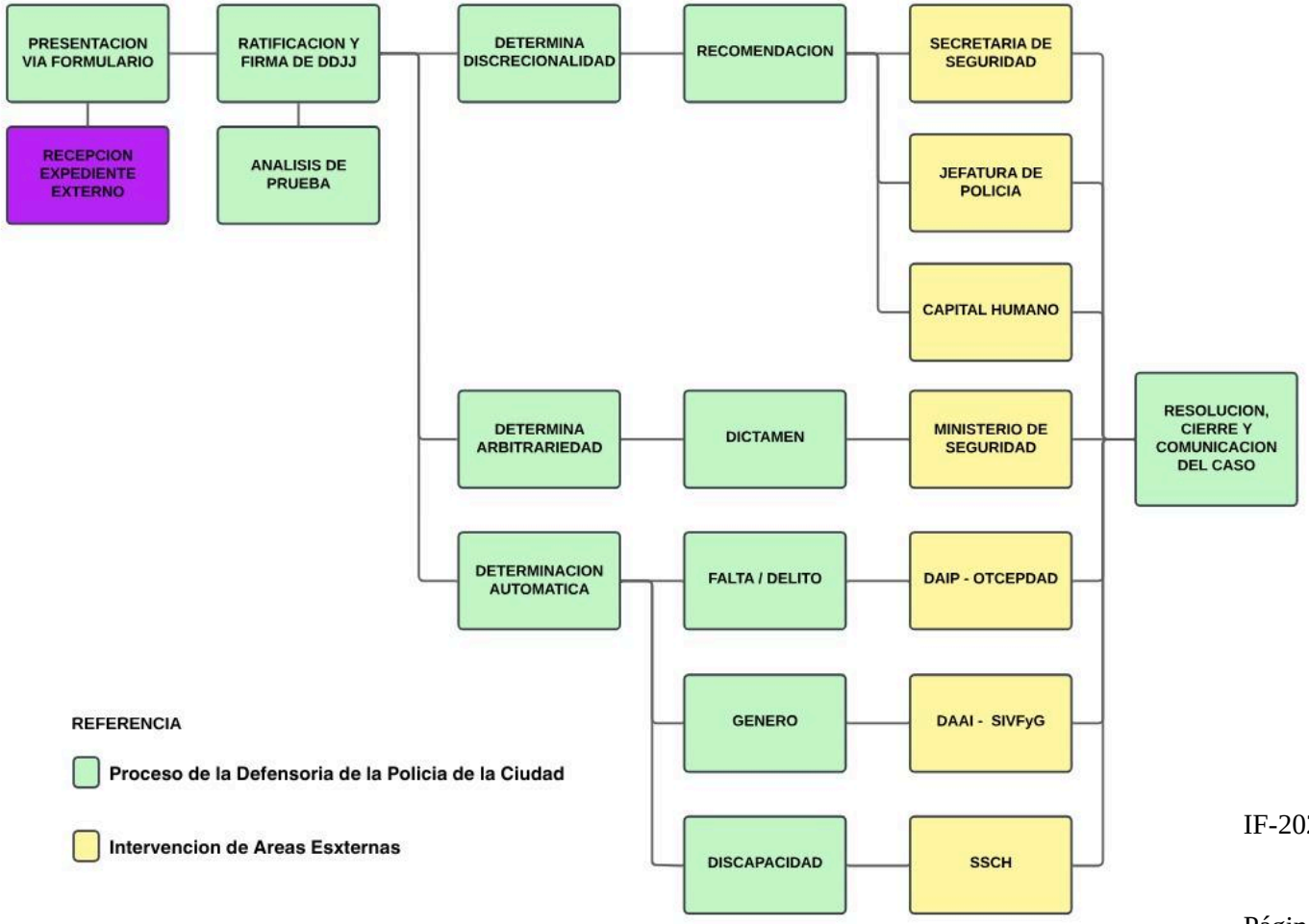
9. Principales cambios

- No aplica

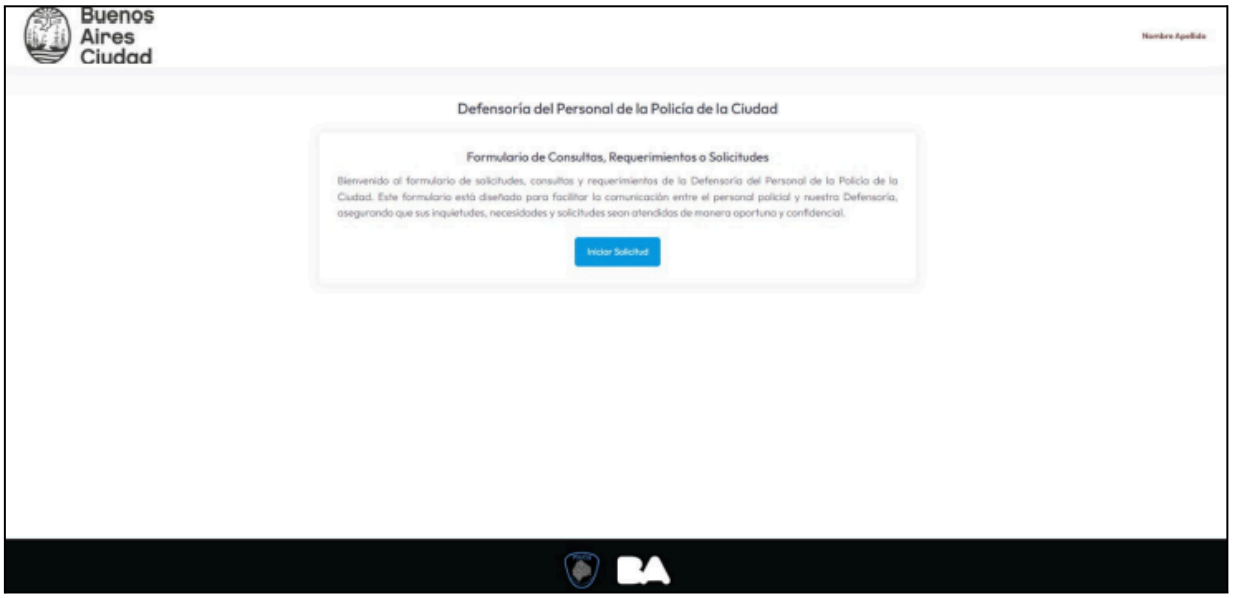
10. Cuadro de aprobación

TAREA	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO / ÁREA
REALIZACIÓN	Christian Prioro	Defensoría del Personal Policial - Ministerio de Seguridad
	Juan Cruz Lucioni	Defensoría del Personal Policial - Ministerio de Seguridad
	Paula Bañon	Defensoría del Personal Policial - Ministerio de Seguridad
	Cynthia Elizabeth Mendoza	Jefatura de la Policía de la Ciudad
	Pablo Palmieri	Sub Jefatura de la Policía de la Ciudad
	Marcos Cattaneo	Dirección General Técnica Administrativa y Legal - Ministerio de Seguridad
	Sebastián Bartoli	Secretaría de Seguridad - Ministerio de Seguridad
	Natalia Vazquez	Secretaría de Seguridad - Ministerio de Seguridad
	Yamel Luscar	Unidad Ministro - Ministerio de Seguridad
	Ariel Cesar Kaplun	Dirección Autónoma de Asuntos Internos - Policía de la Ciudad
	Hugo Luna	ISSP
	Gastón Kevin Menta Bellini	Observatorio Metropolitano (ISSP)
	Facundo Yamil Haladjian	Observatorio Metropolitano (ISSP)
	Marisol Lefevre	Oficina de Transparencia y Control Externo de la Policía de la Ciudad (OTCE)
	Ariela Di Naro	Oficina de Transparencia y Control Externo de la Policía de la Ciudad (OTCE)
	Estefania Pener	Oficina de Transparencia y Control Externo de la Policía de la Ciudad (OTCE)
	Mariano Nino	Asesor del Comité de Modernización de Procesos y Calidad (COPROCA - ISSP)
	Carlos Marcó	Asesor del Comité de Modernización de Procesos y Calidad (COPROCA - ISSP)
CONTROL	Natalia dos Santos Claro	Responsable del Comité de Modernización de Procesos y Calidad (COPROCA)
APROBACIÓN	Javier Martín López Zavaleta	Director del Instituto Superior de Seguridad Pública - ISSP
	David Cohen	Defensor del Personal de la Policía de la Ciudad
	Ignacio Adrián Sisro	Oficina de Transparencia y Control Externo de la Policía de la Ciudad
	Maximiliano Hernán Piñeiro	Secretario de Seguridad de la Ciudad de Buenos Aires
RESOLUCIÓN	Horacio Alberto Gimenez	Ministro de Seguridad de la Ciudad de Buenos Aires
PUBLICACIÓN	Diego Ariel Casaló	Jefe de Policía de la Ciudad de Buenos Aires

GUIA ADMINISTRATIVA Y PROCEDIMENTAL DE LA DEFENSORIA DEL PERSONAL DE LA POLICIA DE LA CIUDAD



Disponible en: https://defensoria.seguridadciudad.gob.ar/



Defensoría Policial

1. **Función de la Defensoría**
   La Defensoría es una instancia que no depende de la estructura jerárquica tradicional. Su rol es garantizar que las solicitudes de los miembros de la Policía de la Ciudad sean escuchadas, evaluadas y resueltas.
2. **Certificación de viabilidad de la presentación**
   La Defensoría certifica que la presentación realizada es viable para ser tomada fuera de la vía jerárquica, asegurando que cumple con los requisitos legales y procedimentales para ser tratada en este ámbito.
3. **Declaración Jurada y autorización para proceder**
   Se requiere para ello una declaración jurada de la persona afectada, donde autoriza formalmente que se continúe con la presentación y se inicie el procedimiento correspondiente.
4. **Requisitos de presentación**
   La solicitud debe ser presentada por escrito, siguiendo los procedimientos establecidos para garantizar la formalidad y el debido proceso.

Ejes de Acción

La gestión de la Defensoría se organiza en dos ejes de actuación: **reactivo** y **proactivo**.

1. Eje Reactivo

El eje reactivo se enfoca en la intervención de la Defensoría a raíz de requerimientos que son formulados por los miembros de la Policía de la Ciudad, quienes se sientan afectados por una decisión o acción. Estos requerimientos pueden llegar de dos formas:

- **Forma Directa**: iniciados por reclamos, consultas o pedidos de asesoramiento presentados directamente en la Defensoría, siguiendo el procedimiento descrito en la "6-GOP-001-DPPCDAD Guía Administrativa y Procedimental de la Defensoría del Personal de la Policía de la Ciudad".
- **Forma Indirecta**: a través de consultas o vistas en expedientes administrativos ya iniciados en otras áreas, con el objetivo de resolver un problema identificado en dichos expedientes.

Principios de Actuación en Casos Reactivos

1. **Confidencialidad y respeto**: todo el proceso debe garantizar que el presentante sea tratado con respeto y que la confidencialidad de su relato sea protegida. El personal

afectado debe sentirse escuchado y respaldado, sin intromisiones innecesarias que vulneren su dignidad.

2. **Contención y orientación precisa**: la Defensoría se compromete a proporcionar orientación clara, precisa y sin tecnicismos innecesarios, sobre los procedimientos que pueden seguirse a partir de la denuncia o consulta presentada. Además, se brindará información sobre los derechos del presentante y los organismos competentes para atender su caso.

2. Eje Proactivo

El eje proactivo consiste en la actuación de la Defensoría sin necesidad de recibir un reclamo formal. Se enfoca en la recolección de información institucional, personal, casuística o estadística relevante para analizar patrones, tendencias o causas que expliquen situaciones recurrentes. Este análisis permitirá elaborar recomendaciones generales para resolver problemas o mejorar procesos en la Policía de la Ciudad.

Procedimientos de Intervención

- **Cuando se detecta un hecho arbitrario**: si se identifica una acción arbitraria que causa perjuicio al personal policial (es decir, una acción que no está fundamentada en la ley vigente ni justificada razonablemente), se elabora un informe dirigido al Ministro de Seguridad y al Secretario de Seguridad, para que se tomen las medidas pertinentes.
- **Cuando el hecho es discrecional**: si el perjuicio resulta de una decisión válida y fundada de la superioridad, pero que causa un impacto negativo en el afectado, la Defensoría podrá remitir una recomendación a la Jefatura de Policía, solicitando medidas que mitiguen las consecuencias de dicha decisión.
- **Interposición de recursos**: la Defensoría tiene la facultad de interponer recursos administrativos en el marco de la Ley N° 5.688 (artículos 202 a 217, según t.c. Ley 6.764) y las normas reglamentarias (Decreto 53/17), cuando se trate de sanciones administrativas.

Toma de Conocimiento del Hecho

La toma de conocimiento del hecho puede realizarse de manera directa o indirecta:

- **Indirecta**: a través del sistema de comunicaciones oficiales del GEDO, se notifica a la Defensoría para que intervenga en el proceso administrativo correspondiente, respetando los plazos establecidos por la normativa aplicable.
- **Directa**: cuando el personal policial afectado se dirige directamente a la Defensoría para realizar una consulta, denuncia o solicitud de asistencia.

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número: IF-2025-27661378-GCABA-ISSP

Buenos Aires, Jueves 3 de Julio de 2025

Referencia: 6-GOP-001-DPPCDAD Guía Administrativa y Procedimental de la Defensoría del Personal de la Policía de la Ciudad

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 15 pagina/s.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
Date: 2025.07.03 09:13:55 -03:00

Natalia dos Santos Claro
Responsable del Comité de Modernización de Procesos y Calidad
INSTITUTO SUPERIOR DE SEGURIDAD PUBLICA
MINISTERIO DE SEGURIDAD

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
Date: 2025.07.03 09:13:55 -03:00