



ESTADO DE SANTA CATARINA
DELEGACIA-GERAL DA POLÍCIA CIVIL
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

Relatório de Gestão - 2022

Ouvidoria

Florianópolis, 09 de Fevereiro de 2023.



ESTADO DE SANTA CATARINA
DELEGACIA-GERAL DA POLÍCIA CIVIL
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

POLÍCIA CIVIL DE SANTA CATARINA
www.pc.sc.gov.br

PRESIDENTE DO COLEGIADO DE SEGURANÇA PÚBLICA DE
SANTA CATARINA
AURÉLIO JOSÉ PELOZATO DA ROSA

DELEGADO-GERAL DA POLÍCIA CIVIL
ULISSES GABRIEL

OUVIDOR DA POLÍCIA CIVIL
ANGELO MORENO CINTRA FRAGELLI



ESTADO DE SANTA CATARINA
DELEGACIA-GERAL DA POLÍCIA CIVIL
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	4
2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA.....	Erro! Indicador não definido.
2.1 COMPETÊNCIAS	4
2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria)	5
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO (informar a localização, site, telefone da ouvidoria e horário de atendimento).....	6
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES	6
4 ANÁLISE QUANTITATIVA.....	7
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	6
4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS	7
5 PRAZO DE ATENDIMENTO	8
6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA.....	9
7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA	11
8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA	12
9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA.....	14
10 CONCLUSÃO.....	14



ESTADO DE SANTA CATARINA
DELEGACIA-GERAL DA POLÍCIA CIVIL
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

1 APRESENTAÇÃO

1.1 Apresentação da Ouvidoria

A atividade de Ouvidoria da Polícia Civil foi regulamentada pela RESOLUÇÃO N. 35/GAB/DGPC/PCSC.

A Ouvidoria da Polícia Civil de Santa Catarina possui atividade autônoma desde o ano de 2022, tendo sede na Delegacia Geral da Polícia Civil de Santa Catarina.

A Ouvidoria da Polícia Civil é vinculada tecnicamente à controladoria Geral do Estado, representada pela Ouvidoria Geral do Estado e subordinada hierárquica e administrativamente ao Gabinete do Delegado Geral.

No presente relatório, nos termos do art. 16º da resolução citada, constarão o número de manifestações recebidas no ano anterior (2022), os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes, as providências adotadas pela Polícia Civil nas soluções apresentadas, as falhas identificadas e as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos.

2.1 COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria da Polícia Civil do Estado constitui-se em instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos da Polícia Civil, com vistas ao seu aprimoramento, competindo-lhe:

I promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, cortesia e celeridade;

V propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei Federal n.º 13.460, de 2017;



ESTADO DE SANTA CATARINA
DELEGACIA-GERAL DA POLÍCIA CIVIL
OUIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

- VI receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante a PCSC;
- VII promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a PCSC, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- VIII prestar informações à Ouvidoria-Geral do Estado e ao Delegado-Geral;
- IX buscar soluções administrativas, com vistas ao pronto atendimento das manifestações;
- X produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;
- XI estimular o cidadão a apresentar sugestões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos;
- XII dar publicidade às atividades de ouvidoria;
- XIII manter articulação com a Controladoria-Geral do Estado, órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, com vistas ao cumprimento das diretrizes e instruções dele emanadas;
- XIV planejar, controlar e executar as atividades de ouvidoria;
- XV desenvolver outras atividades relacionadas aos serviços de ouvidoria;
- XVI receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- XVII atender por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo e;
- XVIII elaborar, anualmente, Relatório de Gestão de Ouvidoria, que deverá consolidar as informações mencionadas no artigo 16 desta Resolução, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação do serviço público.

2.2 ESTRUTURA

A Ouvidoria da Polícia Civil é composta pelo Ouvidor, nomeado e diretamente subordinado hierárquica e administrativamente ao Delegado-Geral de Polícia.

Em todos os setoriais da Polícia Civil, quer sejam Diretorias, Gerências e Unidades Policiais, há agentes destacados para realização dos atendimentos encaminhados pelo Ouvidor, atendendo-se aos prazos de resposta definidos em legislação.

2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

A ouvidoria da Polícia Civil está sediada no 7º Andar do Prédio da Delegacia Geral



ESTADO DE SANTA CATARINA
DELEGACIA-GERAL DA POLÍCIA CIVIL
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

de Polícia e possui horário de atendimento das 8:00 às 12:00 (virtualmente) e das 12:00 às 19:00 (presencialmente).

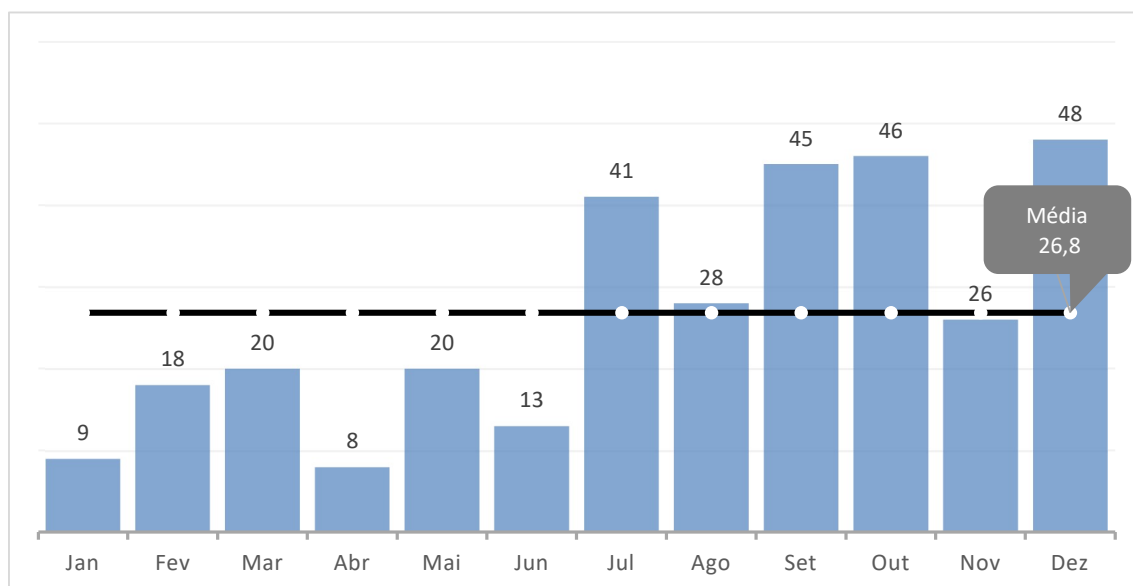
O contato com a Ouvidoria da Polícia Civil pode ser realizado pelo telefone (48) 3665 8097, pessoalmente pelo cidadão ou por intermédio do sítio oficial da polícia civil em www.pc.sc.gov.br, na aba OUVIDORIA.

3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2022, as manifestações TOTAIS aportadas na Ouvidoria foram de 322, sendo que o gráfico abaixo demonstrará números totais relacionados à distribuição mensal:

Total de Manifestações: 322

Gráfico 00: Distribuição das Manifestações



4 ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

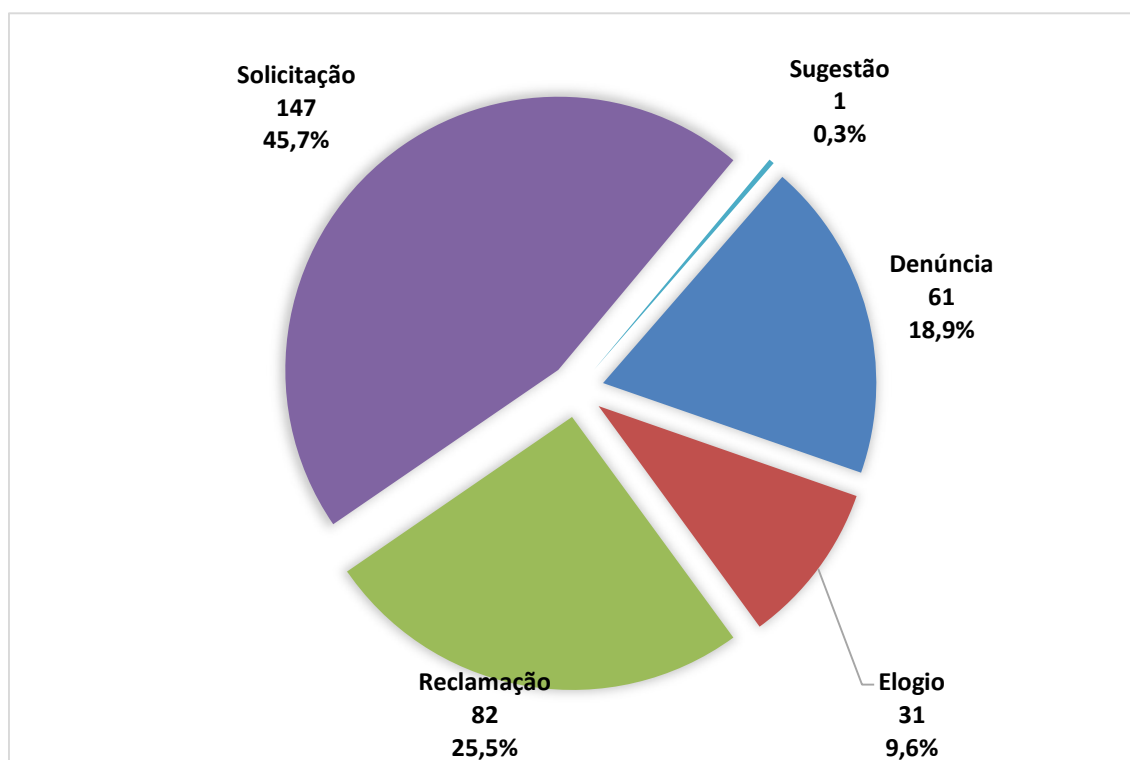
De acordo com o Decreto nº1933 de 18 de maio de 2022, as manifestações que aportam na OUVIDORIA apresentam as seguintes tipologias: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio.



ESTADO DE SANTA CATARINA
DELEGACIA-GERAL DA POLÍCIA CIVIL
OUIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

A maior parte das manifestações (45,7%) atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo Solicitação. O tipo Reclamação alcança percentual bem menor (25,5%), Denúncias (18,9%), Elogios (9,36%) e Sugestões (0,3%).

Gráfico 00: Tipo de Manifestações



4.2 ENCAMINHAMENTO - UNIDADES INTERNAS

A Ouvidoria da Polícia civil acolhe a manifestação encaminhada pelo solicitante, após o que a distribui ao setorial (Diretorias, Gerências, CORPC) com atribuição para recepção da demanda apresentada, visando solução imediata ou a instauração de procedimento investigatório/apuratório, conforme a natureza.

Em todos os setoriais há agentes destacados para a recepção das demandas e para a comunicação direta com o Ouvidor da Polícia Civil.



ESTADO DE SANTA CATARINA
DELEGACIA-GERAL DA POLÍCIA CIVIL
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

No ano de 2022, os encaminhamentos internos realizados estão destacados por tipologia e números totais, conforme abaixo discriminados.

Tabela 00 - Manifestações Recebidas por Tipo e por unidade interna de sua Ouvidoria

Unidade	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
PC SEDE	9	2	17	79		107
DPOL	10		17	30		57
GEPES		29	7	5	1	42
DPGF	10		19	11		40
CGPC	22		6	2		30
DPOI	6		5	4		15
DIPC			7	6		13
ACADEPOL	3		1	4		8
DIFRON	1		2	2		5
DEIC				2		2
GABA			1	1		2
30ªDRP PALHOÇA				1		1
Total	61	31	82	147	1	322

5. PRAZO DE ATENDIMENTO

O prazo médio de resposta da Ouvidoria da Polícia Civil foi estimado em aproximados 11 dias; O percentual de atendimentos concluídos dentro do prazo foi de 91%, sendo que 9% por cento foram atendidos fora do prazo estabelecido em norma.

Abaixo, destaca-se o total de atendimentos concluídos, bem assim aqueles que se encontram em andamento:



ESTADO DE SANTA CATARINA
DELEGACIA-GERAL DA POLÍCIA CIVIL
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

322

Manifestações

310

Concluídas

No Prazo

91,0%

Fora do Prazo

9,0%

12

Em andamento

No Prazo

100,0%

Fora do Prazo

0,0%

Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)

Prazo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão

11,2 dias

O indicador representa o tempo médio de encaminhamento de respostas ao usuário, a partir do recebimento da demanda.

6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

De acordo com as tipologias relacionadas às formas de manifestação (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio), verificamos que 45,7% corresponderam às solicitações, 25,5% foram relacionados à reclamações, 18,9% de denúncias, 9,6% consistentes em elogios e 0,3% em sugestões, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 00 - Principais Assuntos segundo a natureza das manifestações



ESTADO DE SANTA CATARINA
DELEGACIA-GERAL DA POLÍCIA CIVIL
OUIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

Natureza / Assunto	Frequência	%
Solicitação	147	45,7%
Boletim de Ocorrência	44	13,7%
Serviços Prestados Polícia Civil	21	6,5%
Estelionato	13	4,0%
Atestado Antecedentes Criminais	13	4,0%
Sistema de informações da segurança pública	6	1,9%
Cobrança de resposta	5	1,6%
Complementação De Demanda	5	1,6%
Maus-tratos de Animais	4	1,2%
Concurso público	4	1,2%
Informações/documentos	3	0,9%
Outros assuntos de solicitação	29	9,0%
Reclamação	82	25,5%
Boletim de Ocorrência	22	6,8%
Serviços Prestados Polícia Civil	18	5,6%
Mau atendimento	8	2,5%
Comportamento do servidor	6	1,9%
Demora de processo	6	1,9%
Falta de profissional para atendimento	4	1,2%
Horário de Funcionamento/Atendimento	2	0,6%
Não Atendimento Telefônico	2	0,6%
Informações/documentos	2	0,6%
Erros em notícias divulgadas no site	2	0,6%
Outros assuntos de reclamação	10	3,1%
Denúncia	61	18,9%
Serviços Prestados Polícia Civil	21	6,5%
Comportamento do servidor	12	3,7%
Narcotráfico, crime organizado, bingo, jogo do bicho	7	2,2%
Complementação De Demanda	5	1,6%
Uso indevido de veículo oficial	3	0,9%
Cursos de capacitação	2	0,6%
Irregularidades administrativas	2	0,6%
Carga Horária	1	0,3%
Réplica de resposta	1	0,3%
Repasses de verbas/convênios	1	0,3%
Outros assuntos de denúncia	6	1,9%
Elogio	31	9,6%
Serviços Prestados Polícia Civil	16	5,0%
Comportamento do servidor	9	2,8%
Bom Atendimento	4	1,2%
Sistema de informações da segurança pública	1	0,3%
Projeto de atendimento a dependentes químicos	1	0,3%
Sugestão	1	0,3%
Concurso público	1	0,3%
Total	322	100,0%

Dentre às solicitações, a demanda relacionada a boletins de ocorrência ganhou posição destacada (13% do total de solicitações).

Dentre as reclamações, o Boletim de ocorrência também aparece como destaque, seguido da prestação de serviços da Polícia Civil.



ESTADO DE SANTA CATARINA
DELEGACIA-GERAL DA POLÍCIA CIVIL
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

Na tipologia “denúncias” os serviços prestados pela Polícia civil também ganham posição destacada (6,5%), seguido de comportamento de servidores (3,7%).

Dentre os elogios, 5% referem-se aos serviços prestados por servidor da Polícia Civil, seguido de 2,8% relacionados ao bom comportamento de policiais nas atividades funcionais.

Quanto à tipologia “sugestões” houve apenas uma manifestação relacionada a concursos públicos na área da segurança pública.

7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Quanto ao perfil dos demandantes dos serviços da Ouvidoria da Polícia Civil de Santa Catarina, notadamente quanto ao gênero (masculino, feminino, outros), quanto ao canal de acesso e quanto a natureza pessoal do demandante, consolidaram-se os seguintes dados:

Tabela 00 – Perfil do Usuário

USUÁRIO	
Física	210
Jurídica	4
Não informado	108
GÊNERO	
Feminino	84
Masculino	168
Não informado	70
ACESSO	
Via Site	322
Pessoalmente	5

Consigne-se que 05 solicitantes estiveram pessoalmente na Ouvidoria da Polícia Civil, os quais foram diretamente orientados pela Ouvidoria.



8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

Apresentar a análise dos pontos recorrentes, as providências adotadas e/ou as melhorias implementadas, separadas por tipologia de manifestação:

a) Reclamações e Solicitações:

- Pela análise dos dados consolidados, verificou-se que o maior percentual de demandas gira sobre o tema “boletim de ocorrência”, quer seja sobre dúvidas relacionadas à sua confecção pelo sítio oficial da polícia civil, quer seja pelo fato de que os usuários buscam, por vezes, registrar suas ocorrências pela via da Ouvidoria;
- Quanto à mesma temática, chamou a atenção o fato relacionado ao atendimento/prestação de serviços policiais, notadamente quanto a eventuais faltas funcionais ou mera falta de urbanidade no atendimento.

a.1 Providências adotadas pela administração.

- Quanto ao tema boletim de ocorrência é mister que a Polícia Civil atue no sentido de promover melhoras a fim de tornar o sistema de registro mais prático e intuitivo, o que será levado ao conhecimento do Delegado-Geral de Polícia para análise e eventuais providências;
- Nas hipóteses em que o cidadão busca registrar a ocorrência diretamente no canal da Ouvidoria, há a orientação no sentido de que este deve procurar a Delegacia mais próxima a fim de realizar o registro ou promovê-lo via internet no sítio oficial da Polícia Civil, em www.pc.sc.gov.br – Aba Delegacia Virtual.
- Quanto ao tema relacionado à (má) prestação de serviços policiais, a Ouvidoria tem demandado a chefia imediata do funcionário público envolvido para ciência e providências, bem assim a coregedoria da Polícia civil.



ESTADO DE SANTA CATARINA
DELEGACIA-GERAL DA POLÍCIA CIVIL
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

b) Denúncia:

- Há recorrência quanto à prestação de serviços policiais, bem assim em relação ao comportamento de servidores públicos no exercício da função;
- Há ainda, de forma destacada, denúncias de ocorrências de infrações penais.

b.1 - Providências adotadas pela administração.

- Quanto ao tema relacionado à (má) prestação de serviços policiais, a Ouvidoria tem demandado a chefia imediata do funcionário público envolvido para ciência e providências, bem assim a coregedoria da Polícia civil.
- Neste ponto, há casos em que, diante da falta funcional, é instaurado procedimento administrativo disciplinar com eventual punição do servidor.
- Em outros casos, entretanto, dada a falta de objetividade da denúncia e/ou carência de elementos mínimos, há a determinação de diligências complementares visando a apuração da eventual falta ou arquivamento imediato.
- No que tange às denúncias relacionadas à prática de infrações penais, a Ouvidoria tem encaminhado os fatos ao conhecimento das Autoridades Policiais com atribuição apuratória (por vias hierárquicas), as quais devem, no espaço de tempo previsto em legislação, informar à ouvidoria sobre as providências tomadas.

c) Sugestão:

- Houve apenas uma única demanda relacionada à sugestão. O tema abordado foi concurso público.

c.1 Quanto ao tema, a Polícia Civil de Santa Catarina tem engendrado esforços junto ao Executivo Estadual visando a realização de concursos públicos para os cargos de Delegado de Polícia, Agentes, escrivães e psicólogos policiais, os quais devem ser levados à efeito ainda na presente legislatura.



ESTADO DE SANTA CATARINA
DELEGACIA-GERAL DA POLÍCIA CIVIL
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

d) Elogios:

- Os elogios encaminhados à ouvidoria foram relacionados aos bons serviços prestados por Delegados de Polícia e/ou agentes da Autoridade durante transcurso de feitos apuratórios de polícia judiciária.

- Foram, ao total, 31 (trinta e um) elogios encaminhados a esta ouvidoria.

d.1 Quanto ao tema, a ouvidoria tem encaminhado o elogio à chefia imediata do servidor envolvido para ciência e difusão.

9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Polícia Civil tem funcionamento de forma autônoma desde os final de 2022, de modo que os projetos visando sua melhoria, quer seja nos processos, recomendações e/ou ações ou participação em eventos, entre outros, ainda foram escassos.

Todavia, frise-se a realização de reunião ocorrida em 2022 junto à Ouvidoria Geral do Estado, onde definiu-se as formas de atuação autônoma de cada setorial (Polícia Civil, Polícia Militar, Bombeiros, I.G.P).

A ouvidoria da Polícia Civil, diante dos dados concretos já coletados até o momento engendrará esforços visando a melhoria de seus serviços junto ao cidadão, bem assim por intermédio do contato direto com a C.G.E, acatando sugestões e projetos.

10 CONCLUSÃO

Os dados revelam a importância do setor de Ouvidoria, tendo este cumprido o seu papel normativo-institucional, notadamente no que pertine à proximidade estabelecida entre



ESTADO DE SANTA CATARINA
DELEGACIA-GERAL DA POLÍCIA CIVIL
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

o órgão público e o cidadão, que é o intuito da legislação aplicável à espécie.

O cidadão acaba, por intermédio das demandas apresentadas, definindo variados pontos em que o serviço público, em especial a Polícia Civil, pode promover significativas melhoras.

Especificamente quanto às manifestações aportadas na Ouvidoria da Polícia Civil no ano de 2022, verificamos que essas foram capazes de conduzir a um diagnóstico de eventuais falhas procedimentais do Órgão.

Além do apontamento acima, a dinâmica dos trabalhos empreendidos pela Ouvidoria também tratou de evidenciar pontos em que a atividade pode ganhar contornos de mais efetividade interna.

Nesse contexto:

- Verificamos imperioso um trabalho interno de conscientização dos servidores policiais civis quanto às demandas recepcionadas pela Ouvidoria. No ponto, ganhou destaque a falha quanto ao atendimento ao cidadão que busca os serviços policiais civis.

Assim, sugestiona-se que o atendimento ao público seja realizado por servidores devidamente treinados para tal finalidade, cujo preparo pode ser realizado pela ACADEPOL por intermédio de cursos relacionados a essa demanda.

Salutar, ainda, que as chefias imediatas, tão logo tomem conhecimento das falhas dos subordinados, promovam gerência em relação a estes, advertindo-os, orientando-os ou encaminhando os fatos ao conhecimento da corregedoria da polícia civil, conforme o caso.

As chefias imediatas também devem ser capacitadas no que tange ao atendimento ao usuário do sistema de segurança.



ESTADO DE SANTA CATARINA
DELEGACIA-GERAL DA POLÍCIA CIVIL
OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL

As chefias imediatas devem promover a avaliação dos subordinados de forma técnica, jamais desprezando os fatos que eventualmente conduzam a avaliação a um patamar ruim. Tal providência se faz necessária para que os servidores com deficiência possam ser identificados pela gestão e devidamente capacitados.

- Quanto à dinâmica interna dos serviços, sugestiona-se que ocorra uma aproximação entre ouvidoria e Corregedoria a fim de que sejam engendrados padrões de comportamento procedimentais relacionados aos feitos que apuram faltas funcionais, a fim de otimizar os serviços.

- Sugestiona-se ainda que ocorra uma padronização de procedimentos ligados às demandas encaminhadas pela Ouvidoria às diversas Diretorias e Coordenadorias, o que pode ser solucionado com a participação dos servidores que já se apresentam como responsáveis pela comunicação direta com o ouvidor.

Era o que nos cumpria relatar nos termos da Legislação.

Submetemos o presente relatório à apreciação do Delegado-Geral.

Após, determino a remessa ao órgão de Ouvidoria Superior para ciência e providências.

ANGELO MORENO CINTRA FRAGELLI
Ouvidor da Polícia Civil e.e