



# RELATÓRIO DE GESTÃO 2023 OUVIDORIA

Florianópolis-SC, 10 de fevereiro de 2024

**POLÍCIA CIVIL**  
**WWW.PC.SC.GOV.BR**

**SECRETÁRIO DA SEGURANÇA PÚBLICA**  
**Carlos Henrique de Lima**

**DELEGADO-GERAL DA POLÍCIA CIVIL**  
**Ulisses Gabriel**

**OUVIDOR**  
**Aldo Pinheiro D'Avila**

## SUMÁRIO

1. Apresentação	4
2. Apresentação da Ouvidoria	4
2.1 Competências	5
2.2 Estrutura	6
2.3 Instalações, horário de atendimento e canais de acesso	7
3. Dados gerais das manifestações	7
3.1 Análise quantitativa das manifestações	8
3.2 Tipologia das manifestações	9
4. Encaminhamentos abertos e resolvidos por unidades internas	11
5. Motivos das manifestações	12
6. Formas de atendimento	15
7. Prazo de atendimento	15
8. Perfil do cidadão que acessa a ouvidoria	16
9. Análise dos pontos recorrentes	16
10. Providências adotadas pela adm.públ. nas soluções apresentadas	19
11. Falhas identificadas e sugestões para melhoria dos serviços	19
12. Principais ações da Ouvidoria	19
13. Considerações finais	19

## **1. APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria da Polícia Civil de Santa Catarina – PCSC/OUVID, cumprindo o determinado no Decreto Estadual 1933, de 18-05-2022, apresenta ao Delegado-Geral da Polícia Civil de SC o Relatório de Gestão de Ouvidorias, referente às demandas apresentadas no ano de 2023.

Este relatório contém, além do quantitativo de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, a análise qualitativa de cada uma das modalidades das demandas que aportam nesta Ouvidoria Setorial, permitindo ao Gestor uma visão da Instituição pelos olhos dos Cidadão, permitindo a percepção das necessidades, pontos fortes e pontos fracos referentes a prestação dos serviços de Polícia Judiciária Estadual.

A leitura dos dados e análises constantes, permitirá ao Gestor observar a importância e a atenção que o Cidadão tem dado às Ouvidorias, em especial à Ouvidoria da Polícia Civil de SC, que registrou um aumento significativo na quantidade de demandas, na ordem de 432,8 %, o que será explorado em sede de análise de dados no desenvolvimento do relatório, tendo em vista que dados sem análise, via de regra, levam a erros de avaliação.

Destaca-se o acesso rápido e cordial com que a Ouvidoria de Polícia tem acesso a alta gestão da Polícia Civil e o comprometimento das Unidades de Ouvidoria da PCSC, que têm sido determinantes para que se desenvolva de forma mais célere e eficaz o atendimento ao cidadão.

## **2 . APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Polícia Civil encontra-se regulamentada na Instituição através da Resolução 035/GAB/DGPC/PCSC, publicada no DOE nº 21921, de 23-12-2022, a qual tem como marco regulatório o Decreto Estadual nº 1933/2022 e a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O Órgão encontra-se subordinado diretamente à Delegacia-Geral da Polícia Civil, todavia, possui vinculação técnica com a Ouvidoria Geral do Estado –OGE, com a qual são tramitadas, diretamente, as demandas dos cidadãos em razão dos dispostos no Dec. 1933/2022.

Além do atendimento ao cidadão através do encaminhamento de respostas às denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, a Ouvidoria da PCSC atende, busca e encaminha informações em demandas fundadas na Lei de Acesso à Informação - LAI e na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, às quais possuem peculiaridades que exigem do Ouvidor especialização no tratamento de dados pessoais.

## 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 e resposta às solicitações de acesso de dados com fundamento na Lei de Acesso a Informação, competindo-lhe:

1. Recepcionar e efetuar o tratamento e encaminhamento de respostas aos questionamento fundados na Lei de Acesso à Informação, com observância dos ditames da Lei Geral de Proteção de Dados;
2. promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
3. acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
4. propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
5. auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, cortesia e celeridade;
6. 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;
7. receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante a PCSC;
8. promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a PCSC, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
9. prestar informações à Ouvidoria-Geral do Estado e ao Delegado-Geral; buscar soluções administrativas, com vistas ao pronto atendimento das manifestações;
10. 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;
11. estimular o cidadão a apresentar sugestões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos;
12. dar publicidade às atividades de ouvidoria;
13. 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;
14. planejar, controlar e executar as atividades de ouvidoria;
15. desenvolver outras atividades relacionadas aos serviços de ouvidoria;
16. receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
17. 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;
18. 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 PCSC encontra-se descentralizada em 12 (doze) Unidades de Ouvidoria que, a partir da Ouvidoria Setorial (Sede), recebem as demandas que exigem a busca em fontes locais ou especializadas conforme o fluxograma:



As Unidades de Ouvidoria estão presentes nas seguintes unidades estratégicas da Polícia Civil:

1. **CGPC** - Corregedoria Geral da Polícia Civil - Capital
2. **DEIC** - Diretoria Estadual de Investigações Criminais - São José-SC
3. **DIAF** - Diretoria de Administração e Finanças - Capital
4. **DPGF** - Diretoria de Polícia da Grande Florianópolis, com sede na Capital - Capital
5. **DPOL** - Diretoria de Polícia do Litoral - Itajaí-SC
6. **DPOI** - Diretoria de Polícia do Interior - Curitiba-SC
7. **DIFRON** - Diretoria de Polícia de Fronteira - Chapecó-SC
8. **CDPCAMI** - Coordenadoria das Delegacias de Polícia de Proteção à Mulher, Criança, Adolescente e LGBTQIA+ - Capital
9. **SAER** - Serviço Aerotático da PCSC - Chapecó-SC e Criciúma-SC.
10. **GEFIJ** - Gerência de Fiscalização de Jogos, Diversões Públicas, Explosivos e Produtos Controlados - Capital
11. **GETIN** - Gerência de Tecnologia da Informação - Capital
12. **GEPES** - Gerência de Pessoas - Capital

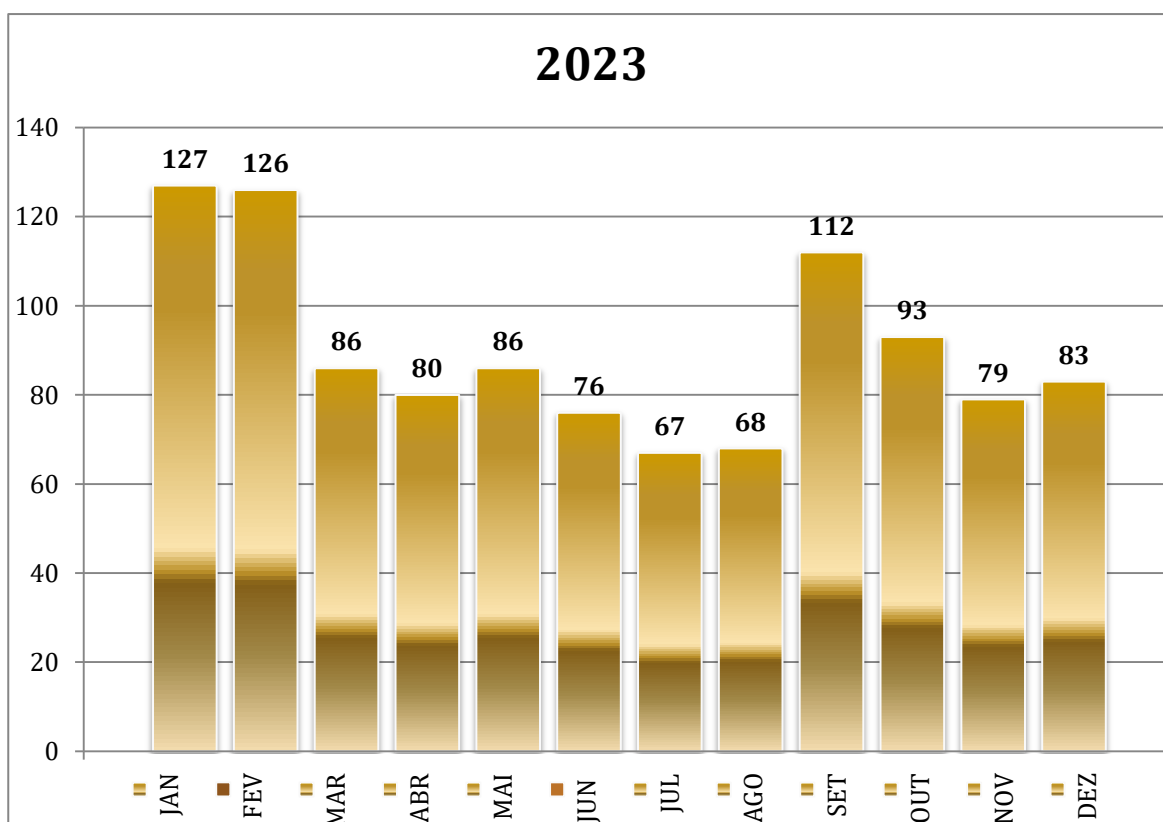
## 2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

Localizada na Rua Felipe Schmidt, 755, 4º andar, Centro de Florianópolis-SC, a Ouvidoria da PCSC encontra-se excelentemente instalada e presta atendimento pessoal das 12h00 às 19h00 ou pelo telefone (48) 36658097, ou através do Sistema Integrado de Ouvidoria no endereço eletrônico [www.ouvidoria.sc.gov.br](http://www.ouvidoria.sc.gov.br) e do correio eletrônico [www.ouvidoria@pc.sc.gov.br](mailto:www.ouvidoria@pc.sc.gov.br).

## 3. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Em 2023 as manifestações encaminhadas para a Ouvidoria da PCSC alcançaram o número de 1316, das quais 233 foram referentes a solicitação de informações com fundamento na Lei de Acesso a Informação - LAI.

**Gráfico 01: Distribuição mensal das Manifestações**



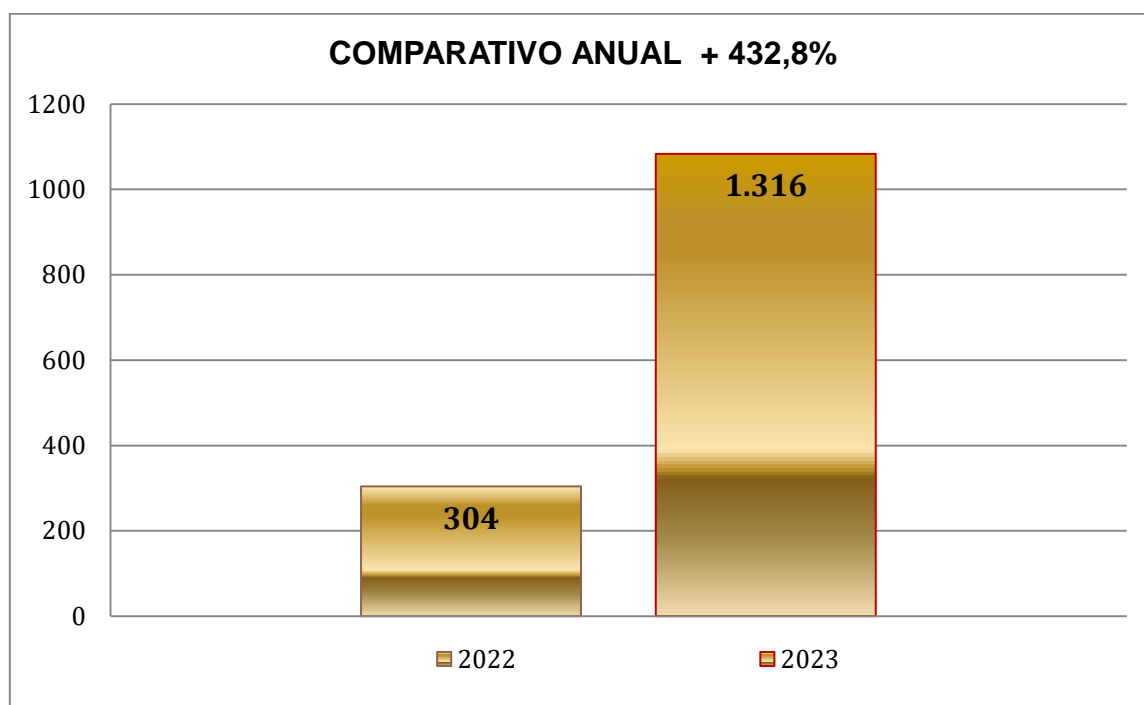
### 3.1 ANÁLISE QUANTITATIVA

A análise quantitativa dos dados é relevante para se verificar a demanda de manifestações e sua relação com a capacidade de vazão do órgão, com o objetivo de proporcionar ao cidadão e destinatário final da nossa atividade, uma experiência satisfatória no contato com os órgãos do Governo Estadual.

A adequada gestão da Ouvidoria da Polícia Civil permite uma visão diferenciada da Instituição, através da atenção e bom atendimento do órgão que, muitas vezes, é o único canal encontrado pelo cidadão para uma resposta satisfatória às suas necessidades no contexto da segurança pública.

Observa-se uma tendência de aumento significativo do número de demandas, o que pode ser verificado no gráfico abaixo, indicando a necessidade de incremento de pessoal na Ouvidoria da PCSC, a fim de que se possa fazer frente a crescente demanda, não apenas com dados, mas com a análise dos dados, instrumento essencial para a visualização da situação da Instituição no cenário da segurança pública a partir do sentimento do cidadão:

**Gráfico 02: Comparativo anual das manifestações:**



Destaca-se a quantidade de pedidos de acesso a informação (LAI e LGPD) que no ano de 2023 somaram o total de 233 solicitações, seguidos de solicitações de providências em relação a maus-tratos a animais e reclamações de serviços prestados pela PCSC, conforme será detalhado na sequência.



### 3.2 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme se observa no gráfico abaixo, excetuados os pedidos de acesso à informação, a maior parte das manifestações (654 ou 49%) atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo Solicitação, preponderantemente referente a algum pedido de providência por parte da administração em relação a informações de maus-tratos a animais.

O tipo Reclamação alcança percentual bem menor (182 ou 14%), referindo-se a insatisfação do cidadão com a prestação de algum tipo de serviço da PCSC. As reclamações diminuíram sensivelmente em relação ao ano de 2023, quando representavam 25,5% das manifestações.

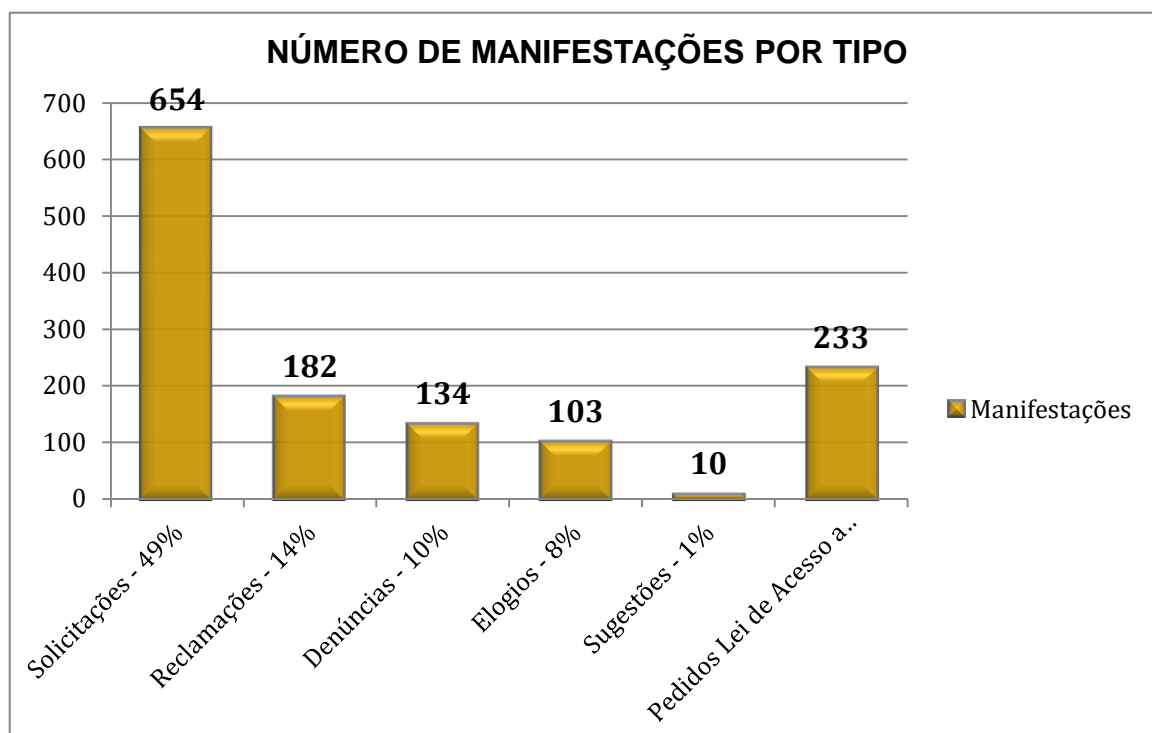
As Denúncias (134 ou 10%), que deveriam ater-se a condutas irregulares de servidores da PCSC, acabam ingressando no sistema de ouvidoria em manifestações sobre tráfico de drogas, abandono material, estelionatos e outras modalidades criminosas não relacionadas e nem praticadas por servidores públicos. Este ano vamos redirecionar este tipo de demanda para a Central de Denúncias da PCSC.

Os elogios subiram de 31 (9,6%) no ano passado para 103 (8%) neste ano.

Sugestões mantiveram o patamar de 1% das manifestações.

Destaque para os pedidos de acesso a informações que somaram 233 solicitações e representaram 18,5% da demanda total de manifestações e inaugurou uma nova, importante e trabalhosa missão das Ouvidorias que é a prestação de informações ao cidadão com fundamento na LAI e LGPD.

**Gráfico 03: Tipo de Manifestações**



Observe-se que a metodologia preconizada pelo Decreto Estadual 1.933/2022, inviabiliza a análise confiável das demandas e o diagnóstico correto dos pontos fracos e fortes sob o ponto de vista do cidadão, o que prejudica a boa orientação do gestor institucional para a determinação de medidas objetivando a melhoria da prestação do serviço público. Explica-se: Temos cinco tipos de manifestações acolhidas pela Ouvidoria que são a solicitação, a reclamação, a denúncia, o elogio e a sugestão, assim conceituadas conforme o Dec. 1933/2002:

**a) denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

**b) elogio:** demonstração de reconhecimento e/ou satisfação a respeito da política pública, do serviço público oferecido ou do atendimento recebido;

**c) reclamação:** demonstração de insatisfação relativa ao serviço ou à política pública;

**d) solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública Estadual;

**e) sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.

Além dos pedidos de acesso a informação (LAI), as demandas mais recorrentes em sede de ouvidoria são as relacionadas a maus-tratos contra animais, estelionatos e tráfico ilícito de drogas, crimes comuns e não afetos ao exercício da atividade de servidores públicos, portanto, tipificados como solicitações e não como denúncias. Todavia, conforme o art. 19, do Dec. 1.933/2022, parágrafo único, “A Decisão Administrativa Final sobre a solicitação conterá informações relativas à possibilidade, à forma e ao meio de atendimento à solicitação”, havendo uma dissonância relevante entre a tipologia adotada e a forma de resposta exigida.

É imprópria a exigência em uma demanda de natureza criminal como tráfico de drogas, crime sexual ou estelionato - tipificados no âmbito da Ouvidoria como “solicitação”, cujas providências são sigilosas, que a resposta contenha informações sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento.

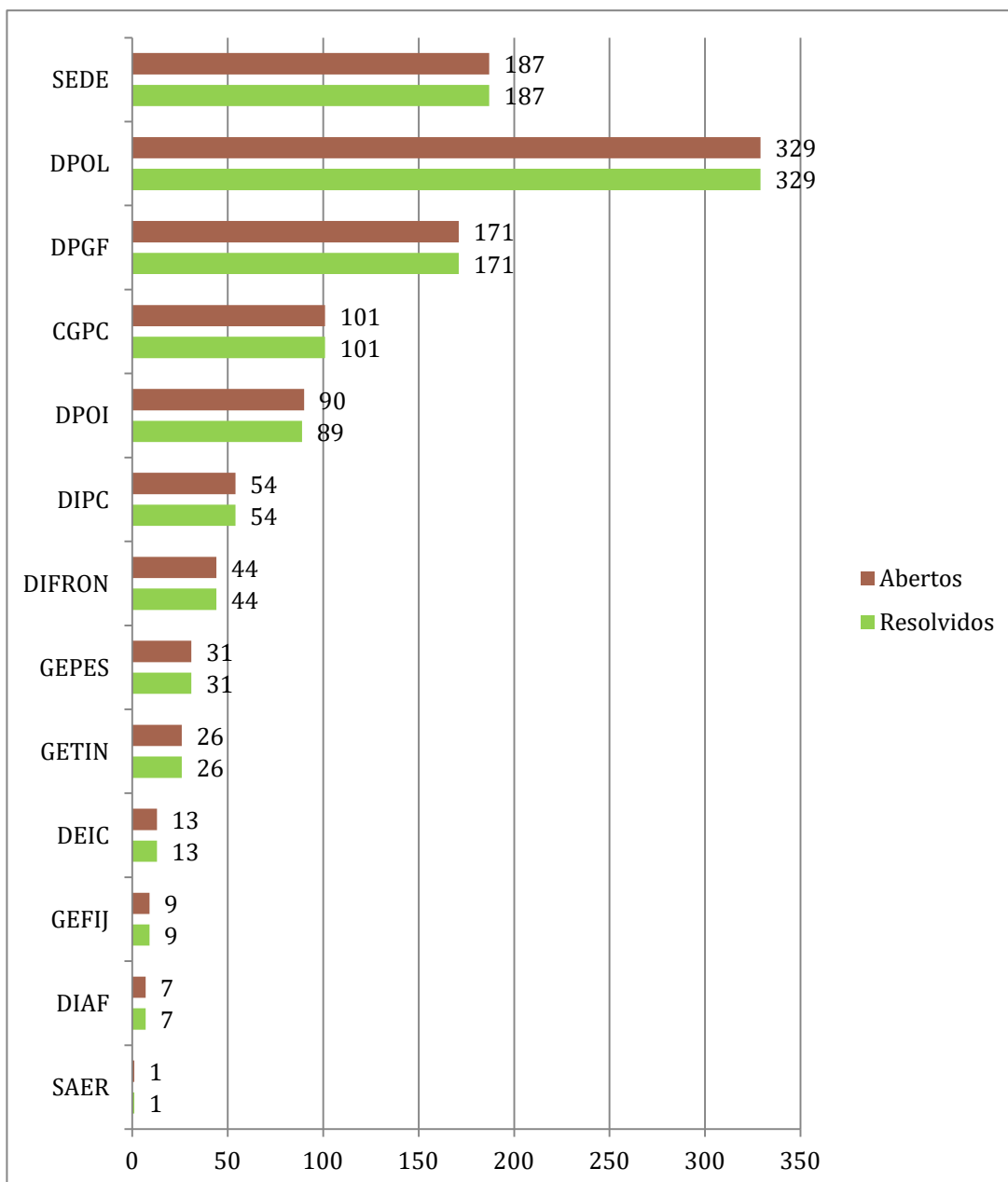
A sugestão que se faz, para uma melhor prestação de serviços afetos a atividade de investigação policial e encaminhamento mais eficaz das demandas, é que as solicitações que contenham informações sobre atividades criminosas sejam devolvidas ao solicitante para que se utilize do instrumento próprio do Estado para recebimento de informações de natureza criminosa, através do número 181 (Disque-Denúncia), ou da Central de Denúncias, localizada na página inicial da Polícia Civil, no endereço [www.pc.sc.gov.br](http://www.pc.sc.gov.br), preservando o canal de Ouvidoria às solicitações com requerimentos de adoção de providências por parte da Administração Pública Estadual em relação a prestação de serviços, conforme prescreve o art. 4º, VIII, do Dec. 1.933/2022.

#### 4. ENCAMINHAMENTOS ABERTOS E RESOLVIDOS POR UNIDADES INTERNAS

Em 22-01-2024, o percentual de encaminhamentos abertos e resolvidos pela Ouvidoria, através de suas Unidades de Ouvidoria e Ouvidoria Setorial, no ano de 2023, alcançou 99,89% de eficiência.

O gráfico abaixo apresenta as Unidades de Ouvidoria com maior demanda.

**Gráfico 04**



## 5. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES (QUANTIDADE E PERCENTUAL)

As demandas da Ouvidoria da PCSC foram separadas pelo motivo que levaram o usuário à utilização do serviço, sendo que os pedidos de acesso à informação com base na LGPD, totalizaram **233 demandas**, representando a maior quantidade de demandas da Ouvidoria.

O quadro a seguir indica as motivações das demandas mais recorrentes, excetuados o pedidos de aceso a informação.

Maus-tratos de Animais	200	18,47%
Serviços Prestados Polícia Civil	125	11,54%
Boletim de Ocorrência	114	10,53%
Estelionato	106	9,79%
Narcotráfico, crime organizado, bingo, jogo do bicho	65	6,00%
Bom Atendimento	63	5,82%
Comportamento do servidor	57	5,26%
Fiscalização Alvará de Funcionamento	26	2,40%
Mau atendimento	17	1,57%
Abuso de autoridade	16	1,48%
Réplica de resposta	16	1,48%
Sistema de informações da segurança pública	15	1,39%
Defesa da criança e adolescente	14	1,29%
Demora de processo	12	1,11%
Atestado Antecedentes Criminais	11	1,02%
Proteção à Mulher	11	1,02%
Falta de profissional para atendimento	10	0,92%
Uso indevido de veículo oficial	10	0,92%
Serviço de policiamento	8	0,74%
Horário de Funcionamento/Atendimento	7	0,65%
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	7	0,65%
Assédio Sexual	6	0,55%
Comércio irregular	6	0,55%
Medida Protetiva	6	0,55%
Pessoas Desaparecidas	6	0,55%
Registro de veículos	6	0,55%
Esclarecimentos Legislação	5	0,46%
Não Atendimento Telefônico	5	0,46%
Proteção animal	5	0,46%
Agressão Física e Psicológica à Criança	4	0,37%

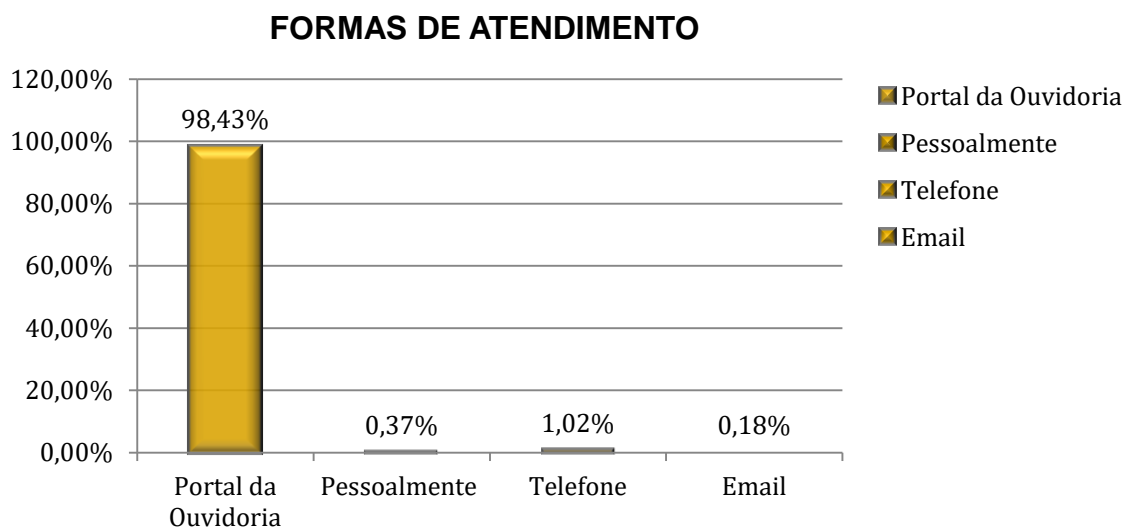
Irregularidades administrativas	4	0,37%
Perturbação do Sossego Alheio	4	0,37%
Problemas no site (home page)	4	0,37%
Uso indevido de Armas de Fogo	4	0,37%
Cobrança de resposta	3	0,28%
Complementação De Demanda	3	0,28%
Concurso público	3	0,28%
Defesa dos direitos dos idosos	3	0,28%
Demora no atendimento	3	0,28%
Desaparecidos	3	0,28%
Edital	3	0,28%
Falta de informações site	3	0,28%
Proteção De Dados/Denunciante	3	0,28%
Assédio moral	2	0,18%
Carga Horária	2	0,18%
Carteira de Identidade	2	0,18%
Corrupção	2	0,18%
Criação de Animais	2	0,18%
Habilitação	2	0,18%
Informação no site não disponível	2	0,18%
Manifestação Incompleta (Falta Dados)	2	0,18%
Preso Foragido	2	0,18%
Receptação de material furtado/roubado	2	0,18%
Recurso Multas de Trânsito	2	0,18%
Violência Contra Cidadão, Família ou Comunidade	2	0,18%
Violência Infantil	2	0,18%
Violência Pessoa Vulnerável	2	0,18%
Vocabulário Inadequado	2	0,18%
Abuso Sexual Adolescente	1	0,09%
Acesso Dados Pessoais	1	0,09%
Apologia	1	0,09%
Audiências públicas	1	0,09%
Benefício funcional	1	0,09%
Bens Imóveis/Móveis	1	0,09%
Cadastro On Line	1	0,09%
Cancelamento atendimento	1	0,09%
Cancelamento da Manifestação	1	0,09%
Certidão negativa	1	0,09%
Comportamento de Alunos	1	0,09%

Contratos	1	0,09%
Crimes contra o patrimônio	1	0,09%
Criminalidade escolar	1	0,09%
Cursos de capacitação	1	0,09%
Defesa dos direitos humanos	1	0,09%
Descumprimento da Legislação	1	0,09%
Dificuldade acesso portadores necessidades especiais	1	0,09%
Eventos	1	0,09%
Falta de dados	1	0,09%
Feminicídio	1	0,09%
Folha de pagamento	1	0,09%
Injúria Racial	1	0,09%
Lesão Corporal (Exame de Corpo Delito)	1	0,09%
Licenciamento de eventos	1	0,09%
Mandado de Prisão	1	0,09%
Materiais/Bens de Consumo	1	0,09%
Materiais e equipamentos de segurança	1	0,09%
Multas de trânsito	1	0,09%
Queimadas	1	0,09%
Rede Socias	1	0,09%
Registro de Documentos	1	0,09%
Regulamentação de Jogos de Azar	1	0,09%
Rifa	1	0,09%
Segurança da Informação	1	0,09%
Serviços Prestado PM	1	0,09%
Serviços Prestados IGP	1	0,09%
Serviços Prestados pelo Corpo de Bombeiros	1	0,09%
Serviços terceirizados	1	0,09%
Sugestões ao governo	1	0,09%
Uso de Aeronaves	1	0,09%
Uso de imagem sem autorização	1	0,09%
Venda ilegal de animais	1	0,09%
Violência Adolescente	1	0,09%
Violência ao Idoso	1	0,09%
<b>TOTAL</b>	<b>1083</b>	<b>100%</b>

A este total de 1.083 demandas deve-se somar 233 solicitações de acesso a dados da administração, obtendo-se a quantidade de 1.316 atendimentos no ano de 2024.

## 6. FORMAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

**Gráfico 06**



## 7. PRAZO DE ATENDIMENTO

O cumprimento dos prazos de atendimento é fundamental para que o cidadão sintam-se satisfeito com a prestação dos serviços de ouvidoria ou disponibilização de dados.

O aumento da quantidade de demandas tem reflexo direto nos prazos, no entanto, a Ouvidoria da PCSC tem conseguido manter o padrão de atendimento dentro dos prazos legais em sua quase totalidade.

**Total de Manifestações - 1.083**

**Respondidas - 1.083**

**Em tratamento - 00**

**Tempo médio das respostas – 12,06 dias**

## 8. PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSARAM O CANAL DA OUVIDORIA

Tabela 02 – Perfil do Usuário

Sexo	Quantidade	%
Masculino	397	27,89
Feminino	302	36,66
Não informado	384	35,46
Total	1.083	100

Forma de Contato	Quantidade	%
Internet	1.066	98,43
Pessoalmente	4	0,36
Telefone	13	1,21

## 9. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

### a) RECLAMAÇÕES:

As reclamações são o segundo tipo mais demandado na Ouvidoria da PCSC (182 demandas), sendo os motivos mais comuns: 1. Serviços prestados pela Polícia Civil ( 125); 2. Reclamações afetas aos Boletins de Ocorrência (114); Reclamações sobre comportamento de Servidor (57); Demora dos Processos (12) e Demora no atendimento (3).

As reclamações sobre os serviços prestados pela Polícia Civil (125) estão relacionadas, preponderantemente, as questões do horário de atendimento e falta de pessoal para atendimento, sendo que parte considerável das demandas são encaminhadas à Polícia Civil com reclamações de órgãos de trânsito, sendo devolvidas para encaminhamento ao DETRAN/SC

As relacionadas aos Boletins de Ocorrência (114), concentram-se nos Boletins Virtuais, onde o reclamante não consegue acessar o site ou deseja promover alterações no boletim de ocorrência. Tais questões são rapidamente solucionadas com a devida orientação e não apresentam retorno, indicando que são solucionadas satisfatoriamente.

Sobre o comportamento de Servidor, prepondera a questão da desatenção no trato para o público e a falta de informações satisfatórias do cidadão que busca o Órgão Policial, sendo que o mau atendimento (17) representa 1,57% das demandas da Ouvidoria da PCSC.

A demora nos processos (Inquéritos, Termos Circunstanciados etc), em número de 12, representa uma o quantitativo de 1,11% das demandas da Ouvidoria da PCSC e têm relação direta com a deficiência de efetivo.



Na questão do atendimento, observa-se que em 2023 foram registrados 3 reclamações, representando 0,28% das demandas.

As reclamações recorrentes, identificadas como serviços prestados pela Polícia Civil, reclamações afetas aos Boletins de Ocorrência, reclamações sobre comportamento de Servidor, demora dos processos e demora no atendimento, tiveram seu encaminhamento a Chefia imediata do órgão ou do servidor e, quando não solucionadas de forma satisfatória, foram encaminhadas para a Corregedoria da Polícia Civil que instaurou os procedimento administrativo apuratórios.

Considerando a inexistência de recursos das decisões ou providências adotadas pela Ouvidoria PCSC, é possível concluir os atendimentos foram dados como satisfatórios pelos cidadãos demandantes em sua totalidade.

## **b) SOLICITAÇÕES:**

Solicitações, entendidas como sendo o requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública Estadual, representam a maior quantidade de demandas da Ouvidoria da PCSC. No entanto preponderam demandas consistentes em informações sobre condutas criminosas de cidadãos, desvinculados do serviço público, forçando a Ouvidoria da PCSC a realizar funções de “Disque-Denúncia”.

Observe-se que do tipo solicitação, somente as espécies maus tratos a animais (200 demandas), estelionatos (106 demandas) tráfico de drogas, crime organizado, bingos e jogos de azar (65 demandas) e pedidos de proteção à mulher (11 demandas), representam 383 demandas, equivalentes a 27,6% de todas as demandas da Ouvidoria da PCSC.

Tais solicitações têm sido devolvidas à Ouvidoria Geral do Estado - OGE solicitando-se a devolução ao demandante para que as encaminhe à “Central de Denúncias”, serviço prestado pela Polícia Civil no site [www.pc.sc.gov.br](http://www.pc.sc.gov.br), passando-se a adotar esta rotina não só pelo fato de que a Ouvidoria da PCSC não deve substituir o “Disque Denúncias”, o qual é o meio mais rápido, eficaz e adequado para este tipo de solicitação, mas principalmente pelo comando normativo da Lei Federal 13.460, de 26-06-2017, aplicável a União, Estados e Municípios, que conceitua manifestações à Ouvidoria como sendo:

*Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:*

*...*

*V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.*

Desta forma, entende-se que a Ouvidoria da PCSC deve se ater àquelas demandas que guardem relação com a prestação de serviços ou a conduta de agentes públicos.

Em relação às demandas do tipo “solicitação”, observar-se grande incidência de solicitações de medidas afetas à polícia de costumes, com reclamações sobre horários de funcionamento de estabelecimentos comerciais e estabelecimentos sm alvará.

Tais demandas tiveram seus encaminhamentos às Delegacias Regionais de Polícia Civil ou à Gerência de Jogos e Diversões Pública da Capital, sendo todos os locais verificados e orientados ou notificados.

### **c) DENÚNCIAS:**

As denúncias, entendidas como “comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes”, em número de 134, representaram pouco mais de 10% do total das demandas em 2023. No entanto, diversas denúncias não são inteligíveis ou são imputações genéricas sem indicação de autor, local ou data e, ao pedido de complementação, não retornam.

Em 2023, destacam-se as denúncias de abuso de autoridade (8), uso indevido de veículo oficial (10), uso indevido de arma de fogo (4) e corrupção (2).

A OUVIDORIA da PCSC não possui viés operacional, não fazendo a verificação preliminar dos fatos e limitando-se ao encaminhamento aos órgãos competentes de apuração.

### **d) ELOGIOS:**

Os elogios recebidos pelo canal de ouvidoria são encaminhados aos Servidores elogiados e aos seus chefes imediatos para ciência, também é difundido no e-mail corporativo como forma de incentivo às boas práticas.

Os elogios enfatizaram o bom atendimento e a eficiência da Polícia Civil, tendo sido registrado um aumento considerável dos elogios, registrando-se 103 demandas em 2023 contra 31 em 2022.

### **e) SUGESTÕES:**

O contato mais aproximado da Polícia Civil, além do aumento dos elogios, teve reflexos também nas sugestões que alcançaram o número de 10, enquanto em 2022 foi registrada uma sugestão.

Temas recorrentes das sugestões foram referentes ao concurso público para a Polícia Civil, o qual se encontra em andamento.

## **10. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS**

Em razão da grande demanda de demandas relacionadas ao concurso público da Polícia Civil, solicitamos a abertura de ícone exclusivo para a retirada de dúvidas no site da Polícia Civil, medida esta adotada e que, praticamente, cessou as demandas dada a facilidade de acesso a informação.

A Delegacia Virtual também foi objeto de sugestões por parte de cidadãos em relação à facilitação do preenchimento de boletins de ocorrência e de inserção de localidades, sendo que a Gerência de Tecnologia da Informação da PCSC atendeu prontamente as sugestões e implantou rotinas facilitadoras do acesso do cidadão no ambiente virtual.

## **11. AS FALHAS IDENTIFICADAS E AS SUGESTÕES DE MELHORIAS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA POLÍCIA CIVIL**

Não foram identificadas falhas, mas sim deficiências que foram indicadas e corrigidas, citando-se a questão dos boletins de ocorrência da Delegacia Virtual e a momentânea ausência de informações sobre o concurso público no site da PCSC.

As sugestões foram acolhidas e deixaram de ser recorrentes.

## **12. PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria da PCSC é um órgão subordinado à Delegacia Geral da Polícia Civil de SC e vinculada à Ouvidoria Geral do Estado.

Destaca-se neste ano de 2023 a realização de cursos e seminários de ouvidoria realizados pelo efetivo da Ouvidoria da PCSC e as reuniões de trabalho promovidas pela Ouvidoria Geral do Estado, nas quais é possível o compartilhamento de boas práticas e dificuldades, visando o melhor atendimento ao cidadão.

A Ouvidoria da PCSC, em conjunto com a Gerência de Estatística da PCSC encontra-se desenvolvendo um Business Inteligency a fim de suprir as dificuldades de leitura do portal de dados abertos de SC, a fim de se obter um ambiente intuitivo e de fácil visualização e extração de dados a partir de dashboards produzidos pela Gerência de Inteligência e Estatística da PCSC.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A visualização dos dados coletados a partir do Sistema Integrado de Ouvidoria ( o Portal de Dados de SC é planilhado e de complexa inserção de filtros) indica um acréscimo significativo nas demandas da Ouvidoria da PCSC no ano de 2023, em relação ao ano de 2022, na ordem de 432,8%

O aumento da demanda foi registrado em todas as tipologias (solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões) que apresentaram um aumento significativo nos meses de janeiro e fevereiro, bem como decréscimo nos meses de julho e agosto, sem contudo que se detecasse uma causa específica para esse comportamento.

Destacam-se dentro o universo de manifestações do cidadão, os números expressivos de demandas relativas a pedidos de acesso a informação com base na Lei de Acesso a Informação e Lei Geral de Proteção de Dados (233 solicitações), maus-tratos a animais (200 solicitações), serviços pretados pela PCSC (125 solicitações), boletins de ocorrência (114 solicitações) e estelionatos (106 solicitações), conforme demonstrado no quadro de fls. 12 e seguintes.

Embora não haja um estudo científico, empiricamente é constatável que o aumento no número de demandas de maus-tratos a animais e estelionatos, ocorreram no mesmo ano em que houve a criação e a ampla divulgação das novas Delegacias de Polícia de Proteção aos Animais e Delegacia de Polícia de Repressão a Estelionatos, ambas na Capital.

Este é um fator recorrente na atividade de repressão penal. O mesmo fenômeno se identifica e comprovado em relatório técnico, em relação aos crimes de violência doméstica, ou seja, nos locais que há especialização do atendimento e divulgação midiática, há aumento de registro de ocorrências, o que não significa aumento de ocorrências, mas sim, diminuição de subnotificação.

Este ângulo de visão, com fundamento em estudos de inteligência e comportamento criminal, é fundamental para a compreensão de que a estatística sem análise é um veneno para o gestor.

A administração por análise de dados é fundamental para que se conheça internamente os pontos fracos, pontos fortes e tendências da Instituição frente a dinâmica social e as rápidas modificações tecnológicas. Todavia, na dificuldade de obtenção de dados, a análise resta prejudicada, ou não alcança o grau de precisão desejado.

O software empregado no Sistema Integrado de Ouvidoria não é intuitivo e tem parâmetros de busca limitados que impedem a extração de dados importantes para análise. Assim como o site do Governo do Estado <https://dados.sc.gov.br/>, apresenta grau de dificuldade de extração de dados que exige conhecimentos avançados de softwares empregados.

Estas dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria da PCSC indicam que o cidadão comum que porventura busque dados de Ouvidoria no referido endereço eletrônico certamente se frustra com as dificuldades de extração, ensejando a busca desses dados em sede de Ouvidoria, com fundamento na Lei de Acesso a Informação.

Também é observável o reduzido número de demandas do cidadão indicando atos de corrupção de Policiais Civis ( 2 denúncias), o que reforça o que já de conhecimento público no sentido de que dentre as dificuldades enfrentadas pela Polícia Civil, não estão as de ordem moral.

O meio preferido do cidadão para contato com a Ouvidoria da PCSC permanece sendo o Portal da Ouvidoria, com links presentes em todos os sites da Instituição. Trata-se um portal administrado pela OGE, de fácil manuseio e que estimula o cidadão a dar sequência à sua demanda. Em 2023 registrou-se que 98,43% dos atendimentos da Ouvidoria da PCSC foram de forma virtual.

O gráfico de fl. 11, indica as demandas ingressadas e resolvidas no ano de 2023, sendo que 99,89% das demandas restaram devidamente respondidas ao cidadão demandante, indicando a eficiência das Unidades de Ouvidoria presentes nas Diretorias, Coordenadorias e Gerências de natureza estratégica da PCSC.

No ano de 2023 chama a atenção a quantidade de demandas de natureza criminal recebidas e que não são relacionadas com a prestação de serviços ou a conduta de agentes públicos, ao ponto da Ouvidoria da PCSC empreender uma concorrência improdutiva com a Central de Denúncias da Polícia Civil, a qual possui a estrutura adequada para dar vazão à essa modalidade de demanda do cidadão.

Também destacou-se a quantidade de solicitações de dados armazenados pelo Estado com base na Lei de Acesso a Informação. Foram 233 demandas distribuídas entre os diversos órgãos da PCSC e que foram satisfatoriamente respondidas sem haver qualquer intervenção da Autoridade Nacional de Proteção de Dados em sede recursal, indicando o grau de satisfação do usuário.

Destaque no ano de 2023 o contato direto da Ouvidoria da PCSC com a Delegacia-Geral da PCSC, por seu titular, o que foi fundamental para a boa solução das demandas, assim como a eficiência das Unidades de Ouvidoria da PCSC, por seus representantes Policiais Civis, que foram os braços da Ouvidoria, demandando e solicitando as respostas das unidades policiais civis e permitindo que os prazos de atendimento se mostrassem razoáveis, assim como a dedicação da Ouvidoria Geral do Estado, que mantém um canal de comunicação aberto e com prontas respostas às dúvidas e às sugestões desta Ouvidoria da PCSC.

Como sugestão para melhoria dos serviços de Ouvidoria para o ano de 2024, sugere-se:

1. A recomposição do efetivo da Ouvidoria da PCSC com servidores ou estagiários que dominem a plataforma excel e o Power B.I.;
2. A recepção na OGE da sugestão de devolução ao usuário de demandas dos tipos denúncia e solicitação que não tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, indicando a Central de Denúncias da PCSC como meio hábil e eficaz para a recepção;
3. A evolução do software do Sistema Integrado de Ouvidoria a fim de que seja possível a extração de dados refinados, facilitando a análise e proposição de melhorias no atendimento ao cidadão.

São estas as considerações finais que se submete ao Excelentíssimo Senhor Delegado-Geral da Polícia Civil de SC, Dr. Ulisses Gabriel, com base no Decreto Estadual 1.933, de 18 de maio de 2022.

Aldo Pinheiro D'Ávila  
Delegado de Polícia de Entrância Especial  
Ouvidor da Polícia Civil de SC.