

Articulação com o Comitê Estadual de Enfrentamento ao Desaparecimento de Pessoas



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

**Boas Práticas
Polícia Civil**

**V Reunião da Rede
outubro 2023**

1. Título da Prática/Ação:

Manifestação 6147729 - Comitê Estadual de Enfrentamento ao Desaparecimento de Pessoas.

2. Período de realização da Prática/Ação:

A manifestação 6147729 foi criada no Sistema Ceará Transparente em: 12.08.2022 e a execução da Ação se desenvolveu nos dias seguintes.

3. Justificativa e desenvolvimento da Prática/Ação:

A Ouvidoria Setorial da Polícia Civil recebeu por meio do Sistema Ceará Transparente a Manifestação 6147729, no dia 12.08.2022, oriunda do Comitê Estadual de Enfrentamento ao Desaparecimento de Pessoas.

No relato o Comitê faz referência a familiares de uma pessoa desaparecida que não conseguiram registrar o Boletim de Ocorrência - BO do desaparecimento em três delegacias da capital, sob as mesmas alegações de policiais que informaram ser necessário aguardar o prazo de 48 horas do suposto desaparecimento para se registrar o BO.

Vale ressaltar que a Polícia Civil tem uma delegacia especializada em desaparecimento de pessoas, vinculada ao Departamento de Homicídios e Proteção a Pessoa – DHPP, em que o atendimento possuía outra dinâmica.

3. Justificativa e desenvolvimento da Prática/Ação (cont.):

A Ouvidoria da Polícia Civil levou o conteúdo da manifestação ao conhecimento do Diretor-geral da instituição, o qual solicitou que o órgão convidasse os membros do referido Comitê para construir um documento que abordasse a dinâmica do atendimento aos familiares de pessoas desaparecidas junto com a Polícia Civil, para ser implementado em todas as delegacias do Estado do Ceará, para sanar essa fragilidade de comunicação e padronizar o devido atendimento a este público.

A rotina de atendimento criada foi implantada com sucesso. Dentre as medidas efetuadas, destacamos o registro da ocorrência no momento que a família procura a primeira delegacia, ocorrência que será transferida imediatamente para delegacia especializada, nos casos em que o desaparecimento de pessoa ocorre em Fortaleza, e nos demais municípios a ocorrência será conduzida pela delegacia Municipal ou Regional, a depender de cada caso, bem como da circunscrição da área da ocorrência.

4. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Com essa Ação a situação constrangedora no atendimento à família de pessoa desaparecida foi corrigida e até o momento não se registrou mais nenhuma ocorrência dessa natureza, passando as delegacias a prestarem um atendimento muito mais acolhedor às famílias.

Detalhes da Manifestação

Manifestação 6147729

 Reaberta (1 vez)

Última justificativa do cidadão

Caro(a),

A família agradece a devolutiva. Os parentes gostariam de saber quais medidas serão tomadas pela SSPDS para a superação dos desafios apresentados.

Atenciosamente,

Informações básicas

Classificação

Ouvidorias e áreas

Comentários

Respostas

Histórico

Informações da manifestação



Prazos e providências

Data de registro

Em 12/08/2022 às 19:09

Situação atual

PC - [Reaberta] Finalizado

Outros órgão(s) envolvidos

SSPDS - [Reaberta] Finalizado

Áreas envolvidas

[PC] GABINETE DO DELEGADO GERAL_ ASSESSORIA ADMINISTRATIVA

Forma de resposta

E-mail

Meio de entrada utilizado

Internet

Detalhes da Manifestação (cont.)

Descrição

Senhor(a),

Cumprimentando-o(a), registro que sou Lívia Xerez, assistente de gestão, e estou na supervisão da equipe técnica do Comitê Estadual de Enfrentamento ao Desaparecimento de Pessoas, em fase de institucionalização na Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres em Direitos Humanos (SPS).

Atendemos familiares de uma pessoa desaparecida que relataram não conseguir registrar um boletim de ocorrência de desaparecimento.

Os cidadãos apontam que tentaram registrar o BO "em três delegacias no caminho do (Conjunto) Esperança ao Centro, mas os funcionários falaram que só depois de 48 horas que a pessoa sumir". Ou seja: relatam que os profissionais das delegacias não elaboraram o BO pois, supostamente, teriam que aguardar o prazo de 48 horas.

Asseveram que sofreram bastante pois foram orientados pelo CIOPs a registrar a ocorrência, mas, no auge do desespero, não teriam sido bem atendidos nas DPs.

Um dos parentes evidenciou que a família é "muito humilde e com pouco conhecimento em computação". O reclamante afirma não ter conseguido realizar o BO no site - a "Delegacia on-line".

Sabemos que não é preciso aguardar qualquer intervalo de tempo para registrar o desaparecimento. Na verdade, cada minuto é precioso.

Felizmente, a pessoa desaparecida foi localizada, mas a família decidiu realizar esta reclamação de forma anônima pois todos temem represálias, mas "querem que as coisas melhorem"..

Detalhes da Manifestação (cont.)

Relatam que não irão apontar as delegacias que teriam "negado" a confecção do BO, mas solicitam que os policiais de todas as delegacias do Ceará sejam orientados oficialmente sobre a inexigência de prazo para o registro do BO. Por fim, falam que o objetivo desta reclamação é "não querer que outras famílias passem pela mesma triste situação de descaso".

Enquanto Comitê Estadual de Enfrentamento ao Desaparecimento de Pessoas colocamo-nos à disposição da SSPDS para construir estratégias para aprimorar ainda mais o trabalho dos profissionais da segurança pública do nosso Ceará. Nosso colegiado "em formação" já dialoga com brilhantes representações da 12 DP/DHPP e PEFOCE e, certamente, será bastante rico dialogar com outras instancias da setorial.

Com os melhores cumprimentos,

Lívia Xerez

Nome completo

Livia Maria Xerez de Azevedo

Forma de resposta

E-mail

Criado em

Em 12/08/2022 às 19:09

Detalhes da Manifestação (cont.)



Resposta final enviada pela Ouvidoria PC

Em 16/08/2022 às 10:51 Resposta à manifestação

Resposta avaliada pelo cidadão

//

Prezada Cidadã Senhora Lívia Xerez,

A Ouvidoria da Polícia Civil acionou o Gabinete do Delegado Geral acerca da presente manifestação, a qual através da autoridade policial informou que:

" Agradece pelo contato e a narrativa, cujo conteúdo é oportuno e propício a cada vez mais melhorarmos o atendimento ao público na Polícia Civil.

Visando à melhoria contínua, o(a) convidamos a responder a **Pesquisa de Satisfação do Ceará Transparente, relativos aos serviços de Ouvidoria**, por meio do link https://ceartransparente.ce.gov.br/ticket/sign_in?locale=pt-BR no campo Ouvidoria.

*A Polícia Civil do Estado do Ceará, visa oferecer um serviço de qualidade a população com boas práticas no serviço público, buscando a melhoria contínua para o seu desenvolvimento institucional, o(a) convidamos a responder nossa **Pesquisa de Satisfação da Polícia Civil como um todo**, através do seguinte link [Pesquisa de Satisfação da Polícia Civil do Ceará](#) . A Ouvidoria da Polícia Civil do Estado do Ceará agradece a sua participação!*

[PC - Operador Setorial Ouvidor] Alexsa

Participe da pesquisa de satisfação e ajude a melhorar o serviço de atendimento de ouvidoria do Governo do Estado. Para participar, responda o questionário abaixo.

Percepção após o procedimento de apuração preliminar
Parcialmente Procedente

Tipo de resposta
Resposta final

Detalhes da Manifestação (cont.)



Resposta final enviada pela Ouvidoria PC

Em 01/09/2022 às 11:28 Resposta à manifestação (1ª reabertura)

Resposta avaliada pelo cidadão

//

Prezada Lívia Xerez,

A Ouvidoria da Polícia Civil informa que, conforme tratado por telefone com V. S^a, a Gestão Superior da PC receberá os membros do Comitê Estadual de Enfrentamento ao Desaparecimento de Pessoas, para juntos construirmos um documento para alinhamento de procedimentos em todas as delegacias de nosso Estado, nos casos de registro de ocorrência de pessoa desaparecida.

Participe da pesquisa de satisfação e ajude a melhorar o serviço de atendimento de Ouvidoria do Governo do Estado.

Para participar, acesse sua manifestação na plataforma Ceará Transparente, por meio do protocolo e senha ou pelo seu perfil, caso possua.

*A Polícia Civil do Estado do Ceará, visa oferecer um serviço de qualidade a população com boas práticas no serviço público, buscando a melhoria contínua para o seu desenvolvimento institucional, o(a) convidamos a responder nossa Pesquisa de Satisfação através do seguinte link **Pesquisa de Satisfação da Polícia Civil do Ceará** . A Ouvidoria da Polícia Civil do Estado do Ceará agradece a sua participação!*

[PC - Operador Setorial Ouvidor] Jerffison Pereira da Silva

Participe da pesquisa de satisfação e ajude a melhorar o serviço de atendimento de ouvidoria do Governo do Estado. Para participar, responda o questionário abaixo.

Percepção após o procedimento de apuração preliminar
Demanda Procedente

Tipo de resposta
Resposta final

Reunião da Direção Geral, Servidores da DHPP e da Ouvidoria da Polícia Civil com os membros do referido comitê e os documentos correlatos



Reunião da Direção Geral, Servidores da DHPP e da Ouvidoria da Polícia Civil com os membros do referido comitê e os documentos correlatos (cont.)



Reunião da Direção Geral, Servidores da DHPP e da Ouvidoria da Polícia Civil com os membros do referido comitê e os documentos correlatos (cont.)



Ata da Reunião da Direção Geral, Servidores da DHPP e da Ouvidoria da Polícia Civil com os membros do referido comitê e os documentos correlatos



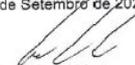
SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL
GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA SETORIAL

ATA DE REUNIÃO

Ao dia 08 (oito) do mês de setembro de 2022 (dois mil e vinte e dois), na cidade de Fortaleza/CE, na sede da Superintendência da Polícia Civil, no Gabinete do Delegado Geral, por volta das 15 horas, presentes encontravam-se: o representante do Ministério Público; da Comissão Estadual de Enfrentamento ao Desaparecimento de Pessoas; da Cruz Vermelha Internacional; da Perícia Forense, o Delegado Geral da Polícia Civil, o Ouvidor da Polícia Civil e membros da 12ª Delegacia do Departamento de Homicídios e Proteção à Pessoa – abaixo relacionados –, foi dada por aberta a reunião, submetendo-se aos presentes à apreciação das seguintes pautas:

1. A conduta das delegacias do Estado com relação a pessoas desaparecidas;
2. A Criação de um Boletim de Ocorrência padronizado para casos de desaparecimento de pessoas – a ser encaminhado pelo gabinete do Delegado Geral a todas as delegacias do Estado, após complementação de informação por parte das entidades participantes desta reunião –;
3. O Ofício circular a ser encaminhando às delegacias;
4. A Capacitação dos operadores do 190 CIOPS e de pelo menos 1 ou 2 policiais de cada delegacia do Estado – habilitando-os a lidar com esta situação sensível e tornando-os aptos a bem orientar o cidadão com as primeiras medidas emergenciais a serem tomadas no caso de desaparecimento de parentes próximos (entrar em contato com hospitais, IML e 190) –. OBS:A Cruz Vermelha se colocou à disposição para colaborar na capacitação;
5. Esforços em direção a obtenção do consentimento de outros órgãos, tais como hospitais e IML; autorizando o acesso de policiais aos seus sistemas de entrada para atendimento, no sentido de dar celeridade às investigações.

Dando-se por encerrada a reunião, aprovada pelo Delegado Geral da Polícia Civil e pelos demais membros presentes. Fortaleza, 08 de Setembro de 2022.


Sérgio Pereira dos Santos
Delegado Geral da Polícia Civil do Ceará


Jefferson Pereira da Silva
Ouvidor da Polícia Civil do Ceará


Romana de Lima Girão Andrade
Serviço de Informação ao Cidadão da Polícia Civil



SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL
GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA SETORIAL


Ana Cláudia de Menezes Sobreira
Perita Legista do Laboratório DNA da Perícia Forense do Ceará

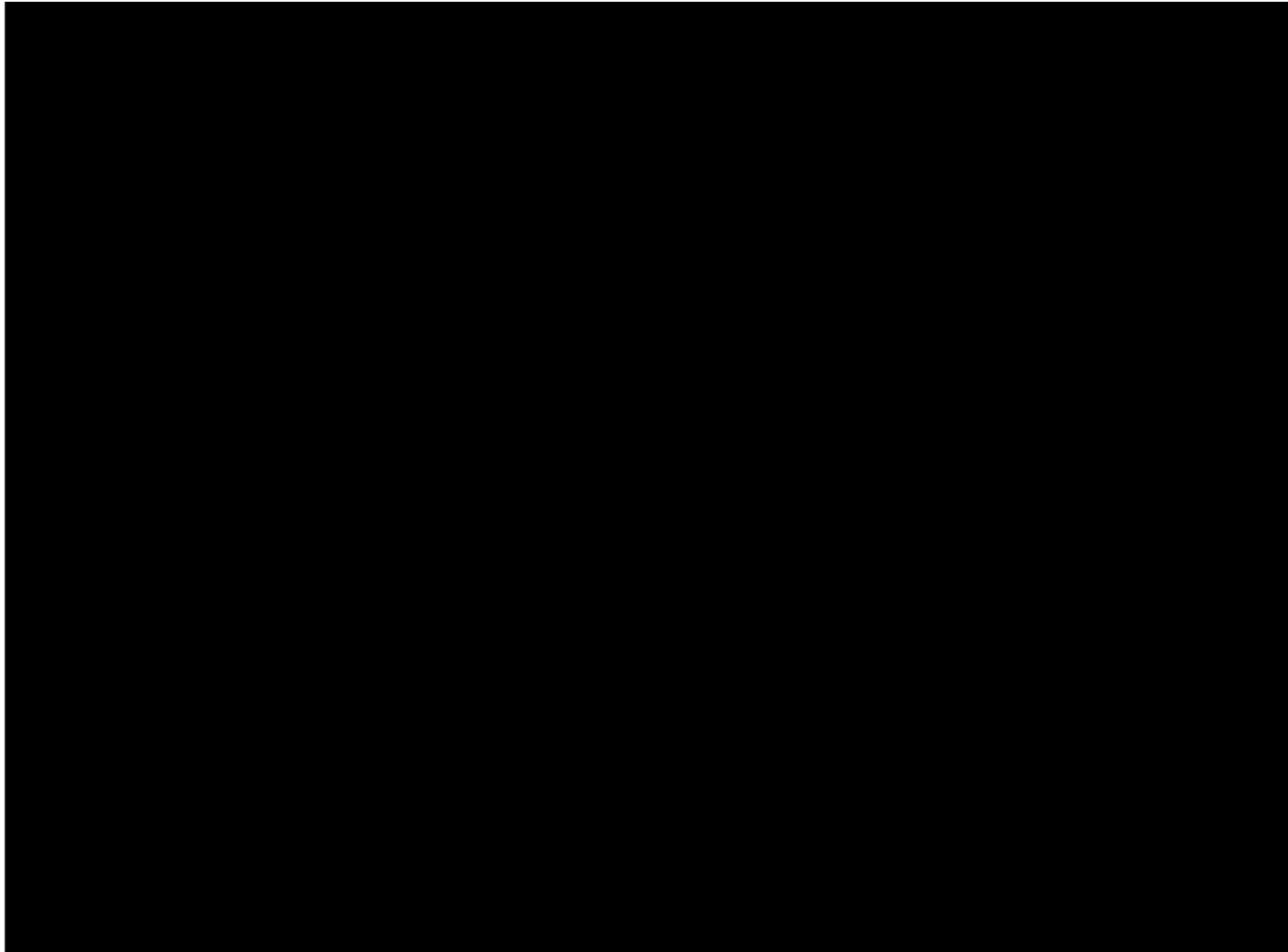
Hugo Frota Magalhães Porto Neto
Promotor de Justiça do Ministério Público do Estado do Ceará


Patrícia Pereira Gonçalves
Delegada da Polícia Civil respondendo pela 12ªDHPP

Mário Gutilla
Chefe de Escritório do Comitê Internacional da Cruz Vermelha em Fortaleza

Livia Maria Xerez de Azevedo
Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos humanos

Vídeo Institucional sobre o registro de pessoas desaparecidas



Obrigado!



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO