|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | NOME | DATA |
| ELABORADO POR | | | DEPLAN / ADJUNTORIA GERAL - DG | 01/05/2024 |
| APROVADO POR | | | DELEGACIA GERAL | 17/05/2024 |
| HISTÓRICO DAS REVISÕES | | | | | HISTÓRICO DAS REVISÕES |
| REVISÃO | DATA | DESCRIÇÃO DA REVISÃO | | |
|  |  |  | | |

1. **Objetivo:**

##### Estabelecer padrões para Processo de Atendimento ao público e sociedade que necessita de serviços da Polícia Civil

1. **Envolvidos**

Policiais Civis (Agentes, Escrivães, Delegados de Polícia Civil), Técnicos Administrativos.

1. **Definições**

* **Servidor**: Refere-se a qualquer pessoa que exerce função ou cargo público na instituição, seja por meio de vínculo efetivo, temporário, comissionado ou terceirizado, e que desempenha atividades relacionadas à gestão, administração, atendimento ao público, investigação, segurança, entre outras atribuições inerentes ao funcionamento da unidade policial.
* **Usuário**: Refere-se a qualquer pessoa que busque os serviços, orientações ou suporte oferecidos pela unidade policial, seja para registrar ocorrências, obter informações, solicitar auxílio em situações de emergência ou participar de procedimentos legais conduzidos pela instituição.
* **Acolhida**: Procedimento inicial de recepção e atendimento aos cidadãos que procuram a unidade policial.
* **Organização da fila**: Processo de organização e controle das filas de atendimento, visando eficiência e respeito aos usuários.
* **Triagem**: Identificação das demandas e priorização de atendimentos conforme a gravidade e urgência.
* **Noticiamento do fato:** Registro inicial das informações relacionadas ao ocorrido, respeitando a privacidade e confidencialidade.
* **Intimação e acompanhamento**: Protocolos para intimação de partes envolvidas e acompanhamento de casos em andamento.
* Entrevista para registro do Boletim de Ocorrência: Procedimentos para a realização da entrevista visando o registro completo e preciso do Boletim de Ocorrência.
* Providências: Ações a serem adotadas após o registro do Boletim de Ocorrência, como encaminhamentos, comunicações e adoção de medidas necessárias.

1. **Fluxograma do Processo**

[**Central de Processos - Gabinete**](https://sites.google.com/view/central-de-processos-pcpi/delegacia-geral/gabinete?authuser=2)

1. **Procedimento** 
   1. **Acolhida ao cidadão**

Acolher o cidadão que busca atendimento na delegacia, proporcionando um ambiente seguro, respeitoso e acolhedor. A acolhida inicial é fundamental para estabelecer uma relação de confiança com o cidadão e garantir que ele se sinta confortável para relatar o ocorrido.

* + 1. **Saudações**
* Bom dia!
* Boa tarde!
* Boa noite!
  + 1. **Frases acolhedoras**
* "Seja bem-vindo(a), como a Polícia Civil pode ajudá-lo(a)?";
* “O que o trouxe aqui?”
* “Você está bem? Pode ficar a vontade, que logo iremos atendê-lo”.
* "Estamos aqui para ouvi-lo(a) e prestar toda a assistência necessária”.
  + 1. **Comportamentos esperados**
* Identificar-se como servidor da polícia civil.
* Oferecer assento para o cidadão enquanto este espera atendimento.
* Paciência ao ouvir e prestar atenção ao que falam (escuta ativa).
  + 1. **Possibilidades de erro (condutas vedadas ao policial)**
* Ignorar a presença do cidadão.
* Demonstrar impaciência ou falta de interesse.
* Usar linguagem agressiva, desrespeitosa ou fazer juízo de valor.
* Utilizar linguagem técnica sem explicação.
  1. **Organização da fila de atendimento**
     1. **Organizar a fila**

É uma forma de garantir a ordem e a eficiência no atendimento aos cidadãos. Uma fila bem organizada evita confusões, reduz o tempo de espera e proporciona uma experiência mais positiva para o cidadão.

* + 1. **Formas de organizar**
* Priorizar as prioridades legais, todavia, avaliando casos específicos.
* Organizar a fila e informar sobre a ordem de atendimento.
* Evitar tumultos e mediar conflitos.
  + 1. **Frases de orientação**
* "Por favor, mantenham a fila única e respeitem a ordem de chegada”.
* “Fiquem organizados e atentos às solicitações para melhor andamento do serviço”.
* "Para melhor atendê-los, pedimos que aguardem na fila”.
  + 1. **Possibilidades de erro (condutas vedadas ao policial):**
* Permitir desorganização da fila.
* Tratar de forma desigual os cidadãos.
* Ignorar solicitações de esclarecimento sobre a organização da fila.
* Utilizar de maneira inadequada o espaço da delegacia, conforme os princípios constitucionais da administração pública.
  1. **Triagem**
     1. **Triagem da demanda**

Realizar uma triagem inicial para identificar a natureza da demanda do cidadão e direcioná-lo para o setor ou profissional adequado. A triagem adequada permite uma distribuição eficiente dos recursos, agilizando o atendimento e garantindo que cada cidadão receba a assistência necessária, de forma individualizada de acordo com sua singularidade.

* + 1. **Formas de realizar a triagem**
* Escutar atentamente o relato do cidadão.
* Identificar a natureza da demanda.
* Encaminhar o cidadão ao profissional competente.
* Realizar a triagem dos casos específicos que precise de um atendimento especializado.
* Acolher de forma humanizada e imparcial os demandantes do serviço.
  + 1. **Frases de orientação**
* “Para melhor atendê-lo, precisamos entender o que aconteceu.";
* “Por favor, nos informe sobre o motivo de sua presença nesta unidade policial, para podermos encaminhá-lo ao setor adequado”.
* “O senhor(a) pode me acompanhar? Neste local o senhor(a) ficará mais a vontade para relatar o que aconteceu”.
  + 1. **Possibilidades de erro (condutas vedadas ao policial):**
* Ignorar a necessidade de triagem.
* Direcionar o cidadão para o setor errado de forma deliberada.
* Negligenciar casos de urgência.
* Revitimizar a pessoa em atendimento
* Realizar perguntas desnecessárias e em público.
  1. **Noticiamento do fato**
     1. **Noticiamento do fato**

Registrar formalmente o relato do cidadão sobre o ocorrido, garantindo a documentação necessária para a abertura de procedimentos legais. O noticiamento do fato é essencial para iniciar investigações e procedimentos legais, além de garantir a proteção e a segurança do cidadão.

* + 1. **Entrevista de boletim de ocorrência e providências**

A entrevista de Boletim de Ocorrência (B.O.) consiste em um procedimento para coletar informações detalhadas sobre um evento criminoso ou incidente, visando o registro oficial do ocorrido. Posteriormente, serão tomadas as providências necessárias com base nas informações obtidas.

* + 1. **Frases sugeridas**
* “Vamos agora preencher o Boletim de Ocorrência, por favor, responda com detalhes todas as perguntas”.
* “Sinta-se à vontade para relatar tudo o que aconteceu, cada detalhe é importante para o registro do B.O.”.
* “Após o registro do B.O., iremos orientá-lo sobre as próximas etapas e as providências que serão tomadas pela polícia”.
  + 1. **Comportamentos esperados**
* Coletar informações detalhadas para o boletim de ocorrência.
* Garantir a compreensão do cidadão sobre as providências a serem tomadas.
* Ser paciente com o usuário do serviço.
* Registrar todas as informações relevantes.
* Ser empático e demonstrar compreensão.
* Informar sobre os próximos passos.
  + 1. **Possibilidades de erro (condutas vedadas ao policial):**
* Desrespeitar ou menosprezar o relato do cidadão.
* Fornecer informações falsas ou induzir o cidadão a relatar falsos eventos.
* Ignorar ou negligenciar informações relevantes fornecidas pelo cidadão.
* Divulgar informações confidenciais do B.O. sem autorização da autoridade competente.
* Utilizar linguagem agressiva, intimidadora ou discriminatória durante a entrevista.
* Negligenciar a importância do registro formal do fato.
* Divulgar informações sigilosas.
* Realizar juízo de valor da situação e das providências que serão tomadas.
* Prometer resultados imediatos.
* Desacreditar no relato do cidadão.

.