

RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA GERAL



2020



ÍNDICE

- 
- COMPOSIÇÃO
 - APRESENTAÇÃO
 - INTRODUÇÃO
 - COMPETÊNCIAS
 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS
 - COMUNICAÇÃO
 - CAPACITAÇÃO
 - OUVIDORIA-GERAL EM NÚMEROS
 - TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES
 - COM A PALAVRA O OUVIDOR-GERAL

COMPOSIÇÃO



Cargo do Colaborador	Nome
DELEGADO-GERAL DA POLICIA CIVIL	Dr. Adriano Garcia Geraldo
DELEGADA-GERAL ADJUNTA DA POLICIA CIVIL	Dra. Rôzeman Geise Rodrigues de Paula
CORREGEDOR-GERAL DA POLÍCIA CIVIL	Dr. Márcio Rogério Faria Custódio
OUVIDOR-GERAL DA POLÍCIA CIVIL	Dr. Wellington de Oliveira
DIRETOR DA ACADEMIA DE POLÍCIA CIVIL	Dr. Roberto Gurgel de Oliveira Filho
DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE RECURSOS E APOIO POLICIAL/DRAP	Dr. Jairo Carlos Mendes
DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA DA CAPITAL/DPC	Dr. Edilson dos Santos Silva
DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA ESPECIALIZADA/DPE	Dr. Fabiano Goes Nagata
DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA DO INTERIOR /DPI	Dr. Lupércio Degerone Lúcio
DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE INTELIGÊNCIA POLICIAL/DIP	Dr. Devair Aparecido Francisco
DIRETORA DO DEPARTAMENTO DE COMBATE A CORRUPÇÃO E DO CRIME ORGANIZADO/DRACCO	Dra. Ana Cláudia Oliveira Marques Medina
COLABORADORES OUVIDORIA-GERAL	IPJ Alexei Amâncio Rocha IPJ Flávia Pereira Braz



APRESENTAÇÃO

Um dos maiores problemas da sociedade moderna é a ausência do exercício da comunicação e do convívio com as diferenças. Nesse contexto, o ambiente institucional não fica imune e gera conflitos de interesses.

A solução está na prática do diálogo para convergir os sentimentos, percepções e intenções do seu público sobre diferentes assuntos que envolvem a relação com a Instituição visando estimular o equilíbrio das relações.

A Ouvidoria-Geral da Polícia Civil é o espaço estratégico e democrático de comunicação entre a Polícia Civil e a sociedade, na busca de fortalecer os mecanismos de cidadania e qualificar a gestão a partir dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade administrativa, publicidade e eficiência.

Temos como missão oferecer um canal de comunicação para apoiar a Polícia Civil de Mato Grosso do Sul em seu objetivo de servir e proteger a sociedade sul-mato-grossense com responsabilidade, transparência, eficiência e efetividade diante dos diversos e complexos conflitos de interesse com foco na satisfação dos usuários, como agente de desenvolvimento social, tudo com o objetivo maior que é a investigação de delitos, determinando sua autoria, materialidade e circunstâncias.

RELATÓRIO ANUAL DE 2020



Este relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral da Polícia Civil no ano de 2020.

Ao longo deste relatório, o cidadão poderá verificar todas as manifestações recebidas no exercício de 2020, as reencaminhadas aos Órgãos Externos e as principais ações e recomendações adotadas pela Ouvidoria-Geral da PCMS.

SISTEMA INTEGRADO - REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

Usamos a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – E-Ouv, que permite que qualquer pessoa física ou jurídica registre e acompanhe os pedidos de acesso à informação, manifestações de ouvidoria e pedido de simplificação, bem como e-mail institucional.



INTRODUÇÃO

Iniciamos este relatório descrevendo o que é uma Ouvidoria Pública e quais as suas competências, de acordo com orientações contidas no “Manual de Ouvidoria Pública” publicado pela Controladoria Geral da União - CGU.

“Ouvidoria Pública é a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública”.



INTRODUÇÃO



“A ouvidoria auxilia o cidadão em suas relações com a Polícia Civil de Mato Grosso do Sul. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Polícia Civil, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados e uma maior satisfação das pessoas. Na ouvidoria, a análise das manifestações recebidas pode servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, promover melhorias conjunturais e estruturais”.

“Tem como funções: ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos; reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos; qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa utilizá-las como oportunidades de melhorias na gestão; dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos; demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública.”



OUVIDORIA

DA POLÍCIA CIVIL DE MATO GROSSO DO SUL

Ouvir, Servir e Proteger



Elogios

Sugestões

Informações

Denúncias

Reclamações



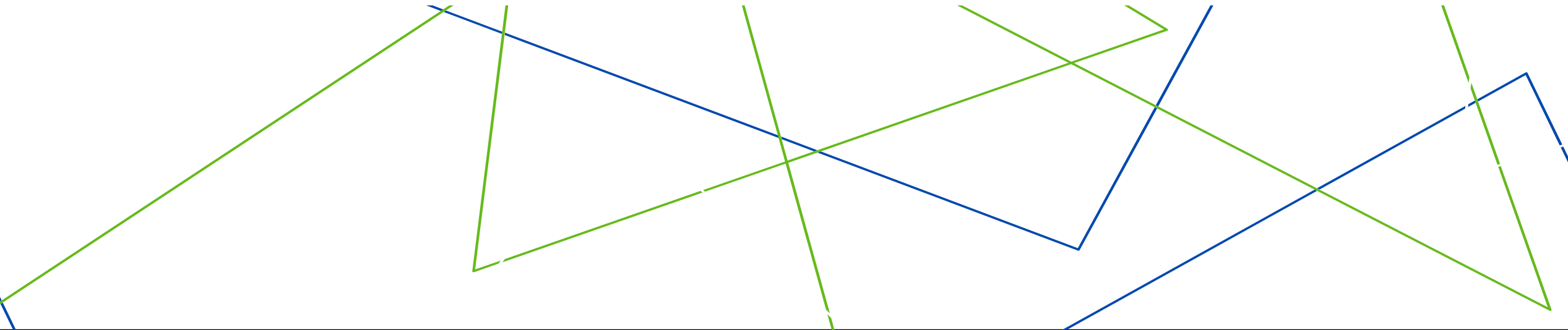
COMPETÊNCIAS

- 1. Receber as manifestações apresentadas pelos Policiais Civis e por toda a sociedade;**
- 2. Examinar e identificar as causas e procedências das manifestações recebidas;**
- 3. Processar e analisar os meios para solucionar as demandas a ela encaminhadas;**
- 4. Encaminhar as demandas recebidas aos órgãos responsáveis no âmbito da Polícia Civil de Mato Grosso do Sul e acompanhar as providências adotadas;**
- 5. Dar ciência e manter informado o interessado das providências adotadas quando se tratar de tema de interesse individual, e informar coletivamente quando se tratar de tema de interesse público;**
- 6. Divulgar, por meio de relatórios periódicos, os serviços por ela prestados;**
- 7. Contribuir na mediação de conflitos ou na resolução do problema junto às partes envolvidas;**
- 8. Avaliar a resposta do responsável e comunicar ao interessado o resultado de seus estudos, investigações e sugestões;**
- 9. Realizar levantamentos, fazer consultas e adotar ações complementares para melhor posicionamento, nos casos em que não considerar a resposta satisfatória da área demandada;**
- 10. Indicar pontos de melhoria a serem encaminhados à Delegacia Geral da Polícia Civil, quando forem detectadas falhas sistemáticas em determinado serviço;**

COMPETÊNCIAS



- 11.Recomendar, como resultado de suas análises, a adoção de medidas que alterem os procedimentos considerados inadequados, bem como a abertura de processo administrativo disciplinar, nos casos em que forem necessários;**
- 12.Receber, dar tratamento e responder aos pedidos de informação recebidos através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, Ouvidorias E-Ouv e FalaBr;**
- 13. Cumprir e fazer cumprir as Leis pertinentes à Ouvidoria, v.g., Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados), e**
- 14.Manter acompanhamento direto, no que diz respeito aos prazos recursais.**



LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Com o propósito de adequar as determinações da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a Ouvidora-Geral da PCMS será designada como Encarregada de Proteção de Dados (EPD), função também conhecida como DPO (em inglês, *Data Protection Officer*), agregando, dessa forma, mais uma atividade às competências da Ouvidoria-Geral.



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

INOVAÇÃO

No exercício de 2020, a Ouvidoria- Geral realizou diversas atividades de acordo com as competências Entre essas atividades, apresentaremos a seguir as mais relevantes.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Aqui você faz:



PRESTAÇÃO DE CONTAS - Participação nas reuniões, de forma periódica, para prestação de contas e apresentação das ações de integridade no tratamento de denúncias na Polícia Civil de Mato Grosso do Sul.

TRATAMENTO DE DENÚNCIAS - Prestação de contas a Contraladoria Geral do Estado, SEJUSP e toda sociedade informando as tratativas realizadas pela Companhia sobre o tratamento de denúncias.

EFICIÊNCIA E EFETIVIDADE- 100% das manifestações são respondidas, com solução e resolutividade.



COMUNICAÇÃO



COMUNICAÇÃO



DENÚNCIA



RECLAMAÇÃO



SOLICITAÇÃO



SUGESTÃO



ELOGIO



OUVIDORIA NO SITE DA PCMS -
Atualização da página da Ouvidoria-Geral no portal da PCMS com o objetivo de melhorar a experiência do cidadão, apresentar linguagem cidadã, realizar prestação de contas das atividades realizadas e otimizar o acesso ao registro de manifestações.

INTEGRAÇÃO COM SITE E-OUV -
ampliação dos canais de manifestações possibilitando andamento das demandas com total transparência.

COMPETÊNCIA E TRANSPARÊNCIA 100% das comunicações são respondidas em até 2 dias.



CAPACITAÇÃO

CAPACITAÇÃO

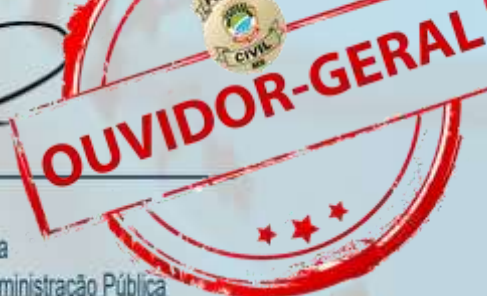


CERTIFICADO



A Escola Nacional de Administração Pública - Enap, certifica que
WELLINGTON DE OLIVEIRA, concluiu o programa Certificação em
Ouvidoria - 160 horas, com carga-horária de 160 horas.

Diogo G. R. Costa
Presidente - Escola Nacional de Administração Pública



CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA - A CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA é concedida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), da Controladoria-Geral da União (CGU), em parceria com Escola Nacional de Administração Pública (Enap), aos alunos que concluírem oito cursos oferecidos em modalidade a distância, com carga horária total de 160 horas, realizadas dentro do mesmo ano. Para mais informações sobre o PROFOCO e a CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA

Cursos:

1. **ACESSO À INFORMAÇÃO**
2. **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS COMO BASE PARA GESTÃO E MELHORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS**
3. **CONTROLE SOCIAL**
4. **DEFESA DO USUÁRIO E SIMPLIFICAÇÃO**
5. **GESTÃO EM OUVIDORIA**
6. **INTRODUÇÃO À GESTÃO DE PROJETOS**
7. **RESOLUÇÃO DE CONFLITOS APLICADA AO CONTEXTO DAS OUVIDORIAS**
8. **TRATAMENTO DE DENÚNCIAS EM OUVIDORIA**



OUVIDORIA-GERAL EM NÚMEROS

TOTAL DE ATENDIMENTOS



1190

PESSOAS ATENDIDAS



TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Aqui você faz:



Tipo de Manifestação

2020

Denúncias

438

Elogios

26

E-Ouv/Disque Denúncia

140

Solicitação/Informações

506

Reclamações

73

Sugestões

7

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Tendo em vista a pandemia e a conectividade, bem como o fato dos serviços da Ouvidoria-Geral estarem sendo divulgados entre o público interno e externo, bem como a nomeação do Ouvidor-Geral com novas metodologias de trabalho.

A Ouvidoria-Geral respondeu 100% das manifestações recebidas.



Com a palavra o Ouvidor-Geral

A missão da Ouvidoria-Geral é aproximar da sociedade com transparência e eficiência em busca do aperfeiçoamento da Instituição Policial Civil, com análise das demandas e propostas de soluções para dirimir dúvidas, de modo que possa demonstrar os pontos fortes, fracos, as ameaças e oportunidades a serem melhoradas no processo de governança policial, em busca sempre de investigar os delitos determinando sua autoria e materialidade.

Desta forma, é possível prever mudanças, tanto sociais quanto econômicas e organizacionais, assim como, oferecer à sociedade um serviço mais eficiente e eficaz, que escute o cidadão em suas necessidades.

O presente relatório tem por finalidade dar transparência, consolidar as informações e prestar contas aos policiais civis e toda sociedade do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria-Geral no período de janeiro a dezembro de 2020.



Com a palavra o Ouvidor-Geral



Por derradeiro, dedicamos este relatório anual àqueles que, ao longo do ano de 2020, participaram do processo democrático de diálogo, participação e controle social que a Ouvidoria-Geral da Polícia Civil possibilita, sendo certo que a Instituição foi fortalecida em relação de confiança e entendimento do nosso público interno e externo sobre o importante papel da Ouvidoria-Geral ao acreditar que suas manifestações puderam ser acolhidas e tratadas por nós.

Destacamos o papel da Delegacia-Geral, dos Departamentos, das Delegacias de Polícias, da Corregedoria e Assessorias, e principalmente o Policial Civil que atende diretamente a sociedade nos rincões do Estado de Mato Grosso do Sul, atores importantes que trabalharam para garantir respostas e resoluções diante do direito do cidadão que se manifesta por meio de reclamações, sugestões, denúncias, solicitações, elogios ou pedidos de acesso à informação. Esses agentes foram sensíveis ao entenderem o papel estratégico do qual a Ouvidoria-Geral está inserida na Polícia Civil e os pleitos do cidadão como coautor das mudanças de procedimentos e atitudes que visam à melhoria dos serviços prestados nas Delegacias de Polícia do Estado de Mato Grosso do Sul.

A Delegacia-Geral da Polícia Civil que valida o trabalho que vem sendo realizado para implementar mecanismos de integridade, transparência, combate à corrupção, melhoria de serviços e participação social promovidos por esta Ouvidoria-Geral.

Um agradecimento especial à equipe da Ouvidoria-Geral, que trabalha com profissionalismo e dedicação. Sem essa equipe, os projetos realizados seriam apenas sonhos e não realizações concretas como as descritas neste relatório de gestão policial.



OUVIDORIA

DA POLÍCIA CIVIL DE MATO GROSSO DO SUL

Ouvir, Servir e Proteger



Elogios

Sugestões

Informações

Denúncias

Reclamações