

EMENTA	
Área temática	II - Investigação policial
Disciplina	1 - Atendimento ao público e encaminhamentos de demandas
Módulo	c - Fluxograma
Código	II.1.c
<p><b>Mapa de competências</b></p> <p>A partir dos conhecimentos aplicados, embasados na relação ensino-aprendizagem, são competências decorrentes desse processo a capacidade do servidor policial civil de avaliar a demanda apresentada e realizar a adequada orientação seguindo organograma e fluxograma institucional policial civil.</p>	
<p>Carga horária recomendada: 20 horas</p>	
<p><b>Descrição</b></p> <p>O desenvolvimento das atividades humanas levou a uma maior necessidade de qualificação do trabalho realizado através das especificidades de cada etapa ou aspecto do processo de produção do trabalho e do conhecimento, e por isso especializar-se é hoje a regra.</p> <p>Nesse contexto a Polícia Civil, diante do aumento e diversidade da criminalidade, percebeu que apenas as delegacias distritais não conseguiriam cumprir, e mesmo atender, com qualidade, as diversas demandas existentes, e específicas, na sociedade. Portanto, criar delegacias especializadas, e mesmo grupos de investigação tornou-se imprescindível.</p> <p>Nesse contexto, em face da existência de vários temas específicos, é necessário que o servidor tenha conhecimento do organograma da Polícia Civil do Estado de Goiás, além do funcionamento das demais partes interessadas, para que o fluxograma de atendimentos e encaminhamentos de demandas sejam realizados com qualidade e eficiência.</p> <p>Portanto, essencial para a Polícia Civil do Estado de Goiás a compreensão de seus servidores no que tange ao fluxograma de atendimentos e encaminhamentos de demandas através de um processo de ensino-aprendizagem no ambiente corporativo.</p>	
<p><b>Objetivo</b></p> <p>Criar condições para que o policial civil possa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ampliar conhecimentos para compreender o fluxograma de atendimentos e encaminhamentos, ordinários e especializados, da Polícia Civil do Estado de Goiás e o funcionamento das partes interessadas;</li> <li>➤ desenvolver e exercitar habilidades para realizar o atendimento ao cidadão, encaminhando corretamente sua demanda;</li> <li>➤ fortalecer atitudes para reconhecer a importância do correto encaminhamento de demandas, como forma de evitar duplo trabalho e atingir a satisfação do cidadão.</li> </ul>	
<p><b>Conteúdo Programático</b></p> <p>1. Atendimento e encaminhamento de demandas nas unidades policiais</p> <p>1.1 Diferenças entre jurisdição, circunscrição, competência e atribuição: a importância das terminologias e distinções conceituais</p> <p>2. Normatização, atendimento, fluxograma e encaminhamento de demandas - Manual de procedimentos policiais civis e demais normas regulamentadoras da atividade</p>	

policial

2.1 Sistema Integrado de Segurança Pública - SISP

2.1.1 Registro de fatos atípicos – Resolução nº 003/2018, do Conselho Superior da Polícia Civil

2.1.2 Universalidade do atendimento: obrigatoriedade de registro policial em qualquer unidade policial

2.1.3 Registros de Atendimento Integrado - RAI: Atribuições e Delegacias Afetas

2.1.4 Atribuição para lavratura de Termo Circunstanciado de Ocorrência - TCO

2.1.5 Auto de Prisão em Flagrante: APF e as Centrais de Flagrante

3. Organograma da Polícia Civil do Estado de Goiás e encaminhamento de demandas

3.1 Delegacias de Polícia distritais

3.2 Delegacias Especializadas Estaduais

3.2.1 DERFRVA - Delegacia Estadual de Repressão a Furtos e Roubos de Veículos Automotores

3.2.2 DENARC - Delegacia Estadual de Repressão a Narcóticos

3.2.3 DIH - Delegacia Estadual de Investigações de Homicídios

3.2.4 DEIC - Delegacia Estadual de Investigações Criminais

3.2.5 DERCAP - Delegacia Estadual de Repressão à Crimes Contra a Administração Pública

3.2.6 DECON - Delegacia Estadual de Repressão a Crimes Contra o Consumidor

3.2.7 DOT - Delegacia Estadual de Repressão a Crimes Contra a Ordem Tributária

3.2.8 POLINTER – Delegacia de Polícia Interestadual

3.2.9 DECAP – Delegacia Estadual de Capturas

3.2.10 DECAR - Delegacia Estadual de Repressão a Furtos e Roubos de Cargas

3.2.11 DEMA - Delegacia Estadual de Repressão a Crimes Contra o Meio Ambiente

3.2.12 DRACO – Delegacia Estadual de Repressão às Ações Criminosas Organizadas

3.2.13 DERCR – Delegacia Estadual de Repressão a Crimes Rurais

3.2.14 DERCC - Delegacia Estadual de Repressão a Crimes Cibernéticos

3.2.15 DECCOR – Delegacia Estadual de Combate à Corrupção

3.3 Delegacias Especializadas Municipais

3.3.1 DEAI – Delegacia Especializada no Atendimento ao Idoso

3.3.2 DICT – Delegacia de Investigação de Crimes de Trânsito

3.3.3 DEPAI – Delegacia de Polícia de Apuração de Atos Infracionais

3.3.4 DPCA – Delegacia de Proteção à Criança e ao Adolescente

3.3.5 DEAM – Delegacia Especializada no Atendimento à Mulher

3.3.6 DEAPD – Delegacia Especializada no Atendimento à Pessoa com Deficiência

3.4 Grupos especializados

3.4.1 Core/GT3

3.4.2 G.I.H

3.4.3 GEPATRI

3.4.4 GENARC

3.4.5 Pontos focais rurais

3.4.6 GERE

3.4.7 GEACRI

3.5 Demandas extrapoliciais de natureza jurídica: papel orientador do servidor policial civil

Bibliografia indicada

CONSELHO SUPERIOR DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE GOIÁS. **Instrução Normativa nº 01/2009**. Disponível em <https://www.policiacivil.go.gov.br>. Acesso em 15 de

outubro de 2020.

**Resolução nº 003/2018**, Dispõe sobre o registro de atendimento integrado- RAI de fatos atípicos, revoga a Resolução nº 05/2011 do Conselho Superior da Polícia Civil e dá outras providências. Disponível em <https://gtp.policiacivil.go.gov.br>. Acesso em 15 de outubro de 2020

#### Estratégias de ensino e aprendizagem

As estratégias de ensino e aprendizagem estão dispostas na MACPC/GO e devem ser escolhidas pelo facilitador, restringindo-se a métodos e técnicas adequados aos objetivos.

#### Avaliação de Aprendizagem

A avaliação do aluno seguirá as disposições do Regimento Interno da ESPC. Serão ainda utilizadas avaliações de aprendizagem diagnóstica, formativa e somativa, como forma de aperfeiçoamento do ensino.

#### Referências Bibliográficas

BRASIL. SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA. **MATRIZ CURRICULAR NACIONAL para ações formativas dos profissionais da área de segurança pública**/ coordenação: Andréa da Silveira Passos..(et AL). Brasília: Secretaria Nacional de Segurança Pública, 2014.

MANUAL DE PROCEDIMENTOS POLICIAIS CIVIS. Disponível em <https://www.policiacivil.go.gov.br>.

**Resolução nº 003/2018**, Dispõe sobre o registro de atendimento integrado- RAI de fatos atípicos, revoga a Resolução nº 05/2011 do Conselho Superior da Polícia Civil e dá outras providências. Disponível em <https://gtp.policiacivil.go.gov.br>. Acesso em 15 de outubro de 2020.

ESCOLA NACIONAL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. Escola Virtual de Governo. **Formação de facilitadores de aprendizagem**. Disponível em <https://www.escolavirtual.gov.br/>. Acesso em 10 de outubro de 2020.