

EMENTA	
Área temática	II - Investigação policial
Disciplina	2 - Escrituração e documentação
Módulo	c - Delegacia virtual - 197 - CONDEN
Código	II.2.c
<p>Mapa de competências</p> <p>A partir dos conhecimentos aplicados, embasados na relação ensino-aprendizagem, são competências decorrentes desse processo o domínio, pelo policial civil, dos fundamentos da comunicação à distância, através do teleatendimento, dos recursos tecnológicos disponíveis ao combate à criminalidade pela sociedade em geral, através do uso dos sistemas Delegacia Virtual, 197- Conden.</p>	
<p>Carga horária recomendada: 15 horas</p>	
<p>Descrição</p> <p>Desde os primórdios, a comunicação é essencial no desenvolvimento do ser humano como um todo. A partir da Revolução Industrial, a necessidade de sistemas de comunicação foi marcante para dar continuidade a esse desenvolvimento¹.</p> <p>Depreende-se da Matriz Curricular Nacional para ações formativas dos profissionais da área de segurança pública que:</p> <p style="padding-left: 40px;">No mundo globalizado em que vivemos, nos tornamos cada dia mais dependentes de sistemas de comunicação, que se veem obrigados ao aprimoramento constante, diante das novas necessidades que vão surgindo a cada dia. A segurança pública também vive esta realidade. O Estado é obrigado a realizar grandes investimentos nesta área, cujo foco principal deve ser o aprimoramento dos sistemas de comunicação para fazer frente à ação de criminosos e tornar a comunicação entre profissionais e instituições de segurança pública cada vez mais dinâmica².</p> <p>Nesse diapasão, afirma-se que:</p> <p style="padding-left: 40px;">A administração pública vem seguindo o exemplo do setor privado e se beneficia do enorme potencial das novas tecnologias para melhorar sua eficácia. Não só melhorando o funcionamento interno das instituições públicas, como também o relacionamento entre as diferentes administrações e a interação com os cidadãos e empresas³</p> <p>A gestão do conhecimento é um diferencial para a prevenção e o combate da criminalidade na atual sociedade de informação. Todavia, é preciso investimento considerável por parte do Estado nesse viés, visto que o fenômeno da criminalidade, como um todo, demanda a utilização freqüente de novos recursos tecnológicos em seu combate, bem como uma nova formatação na metodologia de ação dos profissionais na área de segurança pública, relacionada com a digitalização de inúmeras atividades</p>	

¹ MATRIZ CURRICULAR NACIONAL para ações formativas dos profissionais da área de segurança pública/Secretaria Nacional de Segurança Pública, coordenação: Andréa da Silveira Passos..(et AL). Brasília: Secretaria Nacional de Segurança Pública, 2014, p. 161.

² Op. cit. p. 161

³ GARCIA, 2006, p. 79

humanas.

Holanda⁴, em trabalho monográfico de suma importância para o uso de tecnologias na seara policial, diz que:

O uso da informação deve ser visto como algo capaz de alterar de modo significativo à vida de um cidadão, já que a partir dela podem-se gerar novas informações. [...] Para que haja uma transmissão de informação é necessário um emissor, um receptor e um canal. Mas se o emissor, nesse caso o cidadão conectado, não tiver consciência de que seu papel pode ser transformador, se não souber usar as informações que possuem para mudar seu entorno, o uso da informação será vazio. (SANTOS; CARVALHO, 2009). Pois informação e conhecimento são essencialmente criações humanas e nunca seremos capazes de administrá-los se não levarmos em consideração que as pessoas desempenham, nesse cenário, um papel fundamental. (DAVENPORT, 1998).

Pode-se inferir, no Estado de Goiás, dentre as iniciativas nesse sentido, a implantação da delegacia virtual, para realização do registro de atendimento integrado online, como também do 197-Condên, facilitando para o cidadão a comunicação à Polícia Civil do Estado de Goiás, de fatos criminosos, apresentando-se como uma comodidade para o cidadão e como um instrumento de gestão célere das informações com o objetivo de efetivar plenamente as atribuições da Polícia Civil na atual sociedade digital.

Portanto, é imprescindível que o assunto seja compreendido e debatido em um processo de ensino-aprendizagem, através de um curso que identifique, estabeleça e fomenta os diversos usos e benefícios dos sistemas digitais e de telecomunicações.

Objetivo

Criar condições para que o policial civil possa:

- ampliar conhecimentos para entender os sistemas multimodais de atendimento utilizados pela Polícia Civil do Estado de Goiás;
- desenvolver e exercitar habilidades para operar os respectivos sistemas em todas suas interfaces;
- fortalecer atitudes para reconhecer a importância de ser um facilitador ao cidadão que necessita utilizar qualquer sistema digital disponibilizado pela instituição policial em questão.

Conteúdo Programático

1. A tecnologia a serviço da segurança do cidadão

2. Delegacia Virtual

2.1 Usabilidade e Acessibilidade

2.2 Como efetuar um registro atendimento integrado virtual

2.2.1 Acesso aos endereços virtuais para registro de atendimento integrado online

2.2.2 Etapas do registro: nova ocorrência, escolha da opção (O que aconteceu?) e início do preenchimento

2.3 Etapas do preenchimento:

2.3.1 Quando e onde aconteceu

2.3.2 Dados complementares da ocorrência

2.3.3 Pessoas envolvidas

⁴ HOLANDA, Shirnaide Chiarell Gonçalves de. Acesso E Visualização De Informações Na Delegacia Virtual Do Estado De Pernambuco, 2014. Disponível em <https://repositorio.ufpe.br/>. Acesso em 13 de novembro de 2020

- 2.3.4 Documentos envolvidos nas opções de furto e perda e ou extravio de documentos
- 2.3.5 Objetos envolvidos nas opções de furto e perda e ou extravio de aparelhos celulares
- 2.3.6 Objetos envolvidos nas opções de furto e perda e ou extravio de objetos
- 2.3.7 Dados complementares na ocorrência de acidente de trânsito sem vítima
- 2.3.8 Veículos envolvidos em caso de acidente de trânsito sem vítima
- 2.3.9 Anexos
- 2.3.10 Histórico da ocorrência
- 2.4 Aprovação e Validação do Registro de Atendimento Integrado na Delegacia Virtual
- 2.5 Acompanhamento do Registro de Atendimento Integrado online
- 2.6 Acesso pelo servidor no sistema Delegacia Virtual
- 3. Atendimento telefônico emergencial – 197-Condên
- 3.1 Finalidade do 197 e as atribuições da Polícia Civil
- 4. Escuta no 197-Condên
- 4.1 Princípios inspiradores: identidade, cordialidade, sigilo, caráter emergencial, tirocínio.
- 4.2 Empatia no relacionamento entre a Polícia Civil e o cidadão
- 5. Tipificação de ocorrência: tipos penais mais registrados pelo 197-Condên
- 6. Procedimento Operacional Padrão do 197-Condên
- 6.1 Perguntas orientadoras para atuação do servidor policial atendente no 197-Condên
- 6.2 Registro no 197-Condên
- 6.3 Preenchimento da denúncia no Condên : importância do histórico e assertividade da denúncia para uma investigação policial eficiente
- 7. Controle de Denúncias – Condên, conceito, finalidade, perfis e especificidades do Condên
- 7.1. Nível de acesso do atendente do Condên
- 7.2 Nível de acesso do administrador do Condên
- 7.3. Movimentações: Envio da denúncia à unidade policial com atribuição para investigar
- 7.4 Análise de dados referentes às denúncias recebidas pelo 197-Condên
- 7.5 Perfil do recebedor do Condên
- 7.6 Aceite
- 7.7 Prazo para inserção do resultado da diligência: Com ou sem êxito
- 8. Whatsapp da Polícia Civil como nova ferramenta de combate à criminalidade
- 9. Link no site oficial da Polícia Civil para registro de denúncias

Bibliografia indicada

- GARCIA, Rodrigo M. **Governo eletrônico informação e competência em informação.** Inf. & Soc.:Est., João Pessoa, v.16, n.2, p.79-87, jul./dez. 2006. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br>. Acesso em novembro de 2020
- HOLANDA, Shirnaide Chiarell Gonçalves de. Acesso E Visualização De Informações Na Delegacia Virtual Do Estado De Pernambuco, 2014. Disponível em <https://repositorio.ufpe.br/>. Acesso em 13 de novembro de 2020.
- POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE GOIÁS. **Manual De Acesso/Registro/Análise Da Delegacia Virtual Do Estado De Goiás.** Elab. TRISTÃO, Vinicius Ilha; coord. BARBOSA, Vinicius Ney. Goiânia, 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

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.

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.

GARCIA, Rodrigo M. **Governo eletrônico informação e competência em informação**. Inf. & Soc.:Est., João Pessoa, v.16, n.2, p.79-87, jul./dez. 2006. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br>. Acesso em novembro de 2020.

HOLANDA, Shirnaide Chiarell Gonçalves de. Acesso E Visualização De Informações Na Delegacia Virtual Do Estado De Pernambuco, 2014. Disponível em <https://repositorio.ufpe.br/>. Acesso em 13 de novembro de 2020.

POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE GOIÁS. **Manual De Acesso/Registro/Análise Da Delegacia Virtual Do Estado De Goiás**. Elab. TRISTÃO, Vinicius Ilha; coord. BARBOSA, Vinicius Ney. Goiânia, 2020