

EMENTA	
Área temática	V - Papiloscopia
Disciplina	1 - Introdução à papiloscopia
Módulo	b - Organograma e carta de serviços ao usuário do instituto de identificação
Código	V.1.b
<p>Mapa de competências</p> <p>A partir dos conhecimentos aplicados, embasados na relação ensino-aprendizagem, são competências decorrentes desse processo a capacidade de: compreensão da estrutura organizacional do Instituto de Identificação da Polícia Civil do Estado de Goiás e do seu catálogo de serviços prestados aos usuários; reconhecimento das demandas dos cidadãos para instruí-los, de maneira adequada, sobre meios de acesso a esses serviços no âmbito da polícia judiciária.</p>	
Carga horária recomendada: 5 horas	
<p>Descrição</p> <p>A unidade conhecida como Instituto de Identificação, representada pela Gerência de Identificação e subordinada à Diretoria Geral da Polícia Civil, tem competência para realizar a identificação de pessoas em diversos contextos, tanto no âmbito civil como no criminal.</p> <p>Com a consagração de uma nova administração gerencial para a prestação de serviços públicos, por meio da introdução de uma lógica de mercado, conferiu-se ao cidadão ênfase maior como um cliente. Isso gerou, como consequência, diversas implicações (CARVALHO; VENTURINI, 2019).</p> <p>Em junho de 2019 entrou em vigor a Lei 13.460/17, também conhecida como Lei ou Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, cuja criação visou à ampliação da capacidade dos órgãos públicos de atender às demandas sociais (BRASIL, 2017) e ao aumento da participação da população, colocando em prática o princípio da eficiência dentro da Administração Pública (ZERU; MELO, 2018).</p> <p>Essa Lei, que se aplica a todos os órgãos públicos do território nacional, independentemente do seu nível da federação, determina o fortalecimento de canais de comunicação com a sociedade civil, através da publicação de informações e da facilitação da avaliação dos serviços públicos, além da criação de Cartas de Serviços ao Usuário (BRASIL, 2017).</p> <p>Essa Carta, por sua vez, discrimina os serviços prestados pelo órgão, além das formas de acesso a esses serviços e os padrões de qualidade esperados na sua respectiva prestação (DA COSTA SCHIER; BERTOTTI, 2019), o que permite o ajuste da atuação da gestão pública às necessidades dos usuários, assim como auxilia a população a conhecer melhor os serviços prestados, prazos demandados e requisitos necessários para acessar os serviços. Assim, garante-se maior transparência às instituições públicas e aos compromissos formais por ela estabelecidos em relação aos padrões mínimos de eficiência, eficácia e qualidade dos serviços prestados.</p>	
<p>Objetivo</p> <p>Criar condições para que o policial civil possa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ampliar conhecimentos para compreender os serviços que são prestados aos usuários do Instituto de Identificação; ➤ desenvolver e exercitar habilidades para orientar os usuários do Instituto de Identificação acerca dos meios de acesso aos seus serviços, conforme cada 	

demanda e suas peculiaridades;

➤ fortalecer atitudes para reconhecer a importância de pautar-se no organograma e na Carta de Serviços ao Usuário visando ao fornecimento de instruções e orientações assertivas aos cidadãos.

Conteúdo Programático

1 - Estrutura organizacional do Instituto de Identificação do Estado de Goiás

1.1 - Gerência de Identificação

1.1.1 - Divisão de Assessoria Setorial

1.1.2 - Divisão Administrativa

1.1.2.1 - Seção Setorial de Capacitação Técnica

1.1.2.2 - Seção Setorial de Comunicação Social e Eventos

1.1.2.3 - Seção Setorial de Informática e Manutenção

1.1.2.4 - Seção Setorial de Malote

1.1.2.5 - Seção Setorial de Protocolo e Expediente

1.1.2.6 - Seção Setorial de Recursos Humanos

1.1.2.7 - Seção Setorial de Transportes

1.1.2.8 - Seção Setorial de Material, Patrimônio, Almoxarifado e Manutenção Predial

1.1.2.9 - Seção Setorial de Projetos Estratégicos

1.1.3 - Divisão Biométrica Criminal

1.1.3.1 - Seção de Cadastramento Biográfico e Biométrico e Emissão de FAC

1.1.3.2 - Seção de Identificação Criminal

1.1.3.3 - Seção de Identificação Criminal da Central de Flagrantes

1.1.3.4 - Seção de Laboratório de Pesquisa, Desenvolvimento e Levantamento Papiloscópico

1.1.3.5 - Seção de Respostas a Ofícios e Atestados

1.1.3.6 - Seção de Elaboração de Relatórios Técnicos

1.1.3.7 - Seção AFIS

1.1.3.8 - Seção Papiloscópica Especializada no Combate à Organização Criminosa e à Lavagem de Dinheiro

1.1.3.9 - Seção Avançada de Serviços Papiloscópicos

1.1.4 - Divisão Biométrica Civil

1.1.4.1 - Seção de Atendimento Interno ao Cidadão e Emissão de Certidões

1.1.4.2 - Seção de Programas Sociais

1.1.4.3 - Seção de Codificação e Sistematização Biométrica

1.1.4.4 - Seção de Verificação Biométrica

1.1.4.5 - Seção de Verificação Biométrica On-line

1.1.4.6 - Seção de Tratamento de Divergências Biométricas

1.1.4.7 - Seção de Análise Cadastral

1.1.4.8 - Seção de Identificação Funcional

1.1.4.9 - Seção de Postos de Identificação Biométrica

1.1.5 - Divisão de Tecnologia, Pesquisa e Desenvolvimento

1.1.5.1 - Seção de Inovação em Identificação Humana

1.1.5.2 - Seção de Identificação Facial

1.1.5.3 - Seção de Retrato Falado

1.1.5.4 - Seção de Reconhecimento Facial

1.1.5.5 - Seção de Identificação de Pessoas Desaparecidas

1.1.5.6 - Seção de Necropapiloscopia

2 - Carta de Serviços ao Usuário do Instituto de Identificação

2.1 - Emissão e validação de Atestado de Antecedentes Criminais

- 2.2 - Emissão de Carteira de Identidade
 - 2.2.1 - Emissão de 1ª via de Carteira de Identidade
 - 2.2.2 - Emissão de 2ª via de Carteira de Identidade
 - 2.2.2.1 - Emissão de 2ª via simplificada de Carteira de Identidade
- 2.3 - Emissão de Certidão de Registro Geral
- 2.4 - Busca ativa por pessoas desaparecidas e localização de famílias

Bibliografia indicada

BRASIL. **Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF, 2017.

GOIÁS. **Carta de Serviços ao Usuário da Polícia Civil**. Disponível em: [Portal Expresso - Serviços Delegacia Geral da Polícia Civil do Estado de Goiás \(www.go.gov.br\)](http://www.go.gov.br). Acesso em: 07/12/2021.

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. **Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF, 2017.

CARVALHO, André Castro; VENTURINI, Otavio. A função do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017) no modelo brasileiro de controle dos serviços públicos. **Revista de Direito Administrativo**, v. 278, n. 1, p. 141-162, 2019.

DA COSTA SCHIER, Adriana Ricardo; BERTOTTI, Bárbara Mendonça. Os direitos dos usuários de serviços públicos: uma análise da Lei nº 13.460/17 e de seus preceitos. **Revista do Direito**, v. 1, n. 58, p. 113-130, 2019.

PASSOS, Andréa da Silveira et al. Matriz curricular nacional para ações formativas dos profissionais da área de segurança pública. **Secretaria Nacional de Segurança Pública, Brasília: Secretaria Nacional de Segurança Pública, Brasília**, 2014.

ZEREU, Marcela Silva; MELO, Rafael Pereira de. A PARTICIPAÇÃO POPULAR NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: UMA ANÁLISE DA LEI Nº 13.460/2017 À LUZ DA CARTA MAGNA DE 1988. **Seminário Internacional Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea**, 2018.