



NORMA DE PROCEDIMENTO EXCLUSIVA SII-SGE-SESP Nº 001

Tema:	Atendimento à Ocorrência de Crime contra o Patrimônio		
Emitente:	Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social – SESP		
Sistema:	Não se aplica		Código: -
Versão:	01	Aprovação:	Portaria SESP nº 020-R/2020
		Vigência:	06/08/2020

1. OBJETIVOS

- 1.1 Instituir a **Norma de Procedimento Exclusiva** dos servidores da SESP e órgãos vinculados/conveniados, quanto ao registro de ocorrências de Crimes contra o Patrimônio;
- 1.2 Tornar eficiente o atendimento de tais ocorrências, estabelecendo formas e critérios a serem observados pelos agentes de segurança pública e defesa social;
- 1.3 Garantir o controle relacionado ao acionamento e à entrada de ocorrências, seu registro e documentação no âmbito desta SESP, minimizando o risco de perda de informações;
- 1.4 Balizar a tramitação de informação entre os órgãos envolvidos no atendimento e registro das ocorrências;
- 1.5 Definir a fonte dos dados utilizados para fins estatísticos no que concerne às **Ocorrências de Crimes contra o Patrimônio**.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Espírito Santo (CBMES);
- 2.2 Instituto Jones dos Santos Neves (IJSN).
- 2.3 Polícia Civil do Estado do Espírito Santo (PCES);
- 2.4 Polícia Militar do Estado do Espírito Santo (PMES);
- 2.5 Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social (SESP);
- 2.6 Secretaria de Estado de Justiça (SEJUS), Polícia Rodoviária Federal (PRF), Guardas Municipais (GMs) e demais instituições conveniadas que utilizem o sistema DEON/BAON.



3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1 Lei Complementar Estadual nº 856, de 17.05.2017;
- 3.2 Lei Complementar Estadual nº 690, de 08.05.2013;
- 3.3 Decreto Estadual nº 4.130-R, de 17.07.2017;
- 3.4 Portaria SECONT nº 006-R, de 21.07.2017;
- 3.5 Instrução de Serviço PCES nº 268 de 31/08/2015.

4. DEFINIÇÕES

- 4.1 **Normatização:** É o processo de estabelecer normas de procedimentos operacionais das atividades, através de um instrumento normativo corporativo, visando, principalmente, fortalecer os controles internos, atender as legislações em vigor e viabilizar a eficiência nas ações públicas.
- 4.2 **Norma de Procedimento (NP):** Documento resultante do processo de normatização que contém os procedimentos a serem adotados e os respectivos setores/responsáveis envolvidos, objetivando a padronização na execução de atividades e rotinas de trabalho, elaborados de forma alinhada à legislação vigente.
- 4.3 **NP Exclusiva:** Norma de procedimentos executados com exclusividade por um órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual não subordinada a uma NP Geral.
- 4.4 **Plataforma SESP:** Ambiente digital composto por diversos sistemas administrados pela Secretaria Estadual de Segurança Pública e Defesa Social, como Registro Civil, Identificação Criminal, Delegacia Online, Batalhão Online e ECOPS.
- 4.5 **Agência:** São os órgãos vinculados ou conveniados, cadastrados no sistema digital da SESP: Polícia Civil, Polícia Militar, Corpo de Bombeiros, Secretaria de Estado de Justiça, Guardas Municipais, Polícia Rodoviária Federal e etc.
- 4.6 **Sistema ECOPS:** O ECOPS é um software de propriedade da Secretaria de Segurança desenvolvido com a finalidade de gerenciar o atendimento dos chamados emergenciais. Foi implantado em 2004, juntamente com a instalação do CIODES na sede da Secretaria de Segurança Pública, e é responsável pela interligação e acompanhamento simultâneo das ocorrências entre as várias agências de segurança.

Por meio do sistema ECOPS, para cada solicitação registrada via 190 no CIODES é gerado um número de ocorrência que, conforme a sua natureza, é enviada automaticamente para respectiva agência de segurança. Caso a natureza da situação envolva mais de uma instituição, o boletim de chamado é encaminhado simultaneamente para todas as instituições competentes, possibilitando atendimento imediato à situação e reduzindo em muito o tempo de resposta àquela emergência.



- 4.7 **Sistema Delegacia Online (DEON):** Ambiente digital utilizado pela Polícia Civil e órgãos conveniados para realizar o registro eletrônico de ocorrências e procedimentos de investigação.
- 4.8 **Sistema Batalhão Online (BAON):** Ambiente digital utilizado pela Polícia Militar e Corpo de Bombeiros para realizar o registro eletrônico de ocorrências.
- 4.9 **Boletim de Chamado (BC):** Boletim gerado por meio de uma ligação telefônica feita ao número 190, 191 ou 193 ou através do aplicativo APP 190. A solicitação é atendida em uma Central de Atendimento de Emergências do CIODES ou em um Centro de Controle Operacional, caso a região não possua cobertura do CIODES. Este registro ocorre no sistema ECOPS, que é integrado ao sistema DEON/BAON.
- 4.10 **Boletim de Atendimento (BA):** Boletim gerado no sistema ECOPS decorrente do atendimento, presencial ou não, realizado por uma Agência, decorrente da ligação efetuada para o serviço 190, 191 ou 193. Após o chamado (BC), conforme a natureza da solicitação a ligação é direcionada a uma das agências que integram o CIODES gerando assim o Boletim de Atendimento (BA). Além da Polícia Militar, também realizam atendimentos o Corpo de Bombeiros Militar, a Guarda Municipal, a Polícia Civil, a PRF e a SEJUS. O Boletim de Atendimento que é registrado no sistema ECOPS, é integrado ao sistema DEON/BAON, via pela qual poderá ter prosseguimento.
- 4.11 **Boletim Unificado (BU):** Boletim gerado diretamente no sistema DEON/BAON. Além de todas as agências poderem registrar um Boletim Unificado, também é possível registrá-lo pela *internet*, ficando pendente de validação pela Polícia Civil para ser liberado ao cidadão.
- 4.12 **BABU:** Boletim Unificado associado a um Boletim de Atendimento anteriormente registrado. Trata-se da finalização do atendimento iniciado na CAE e concluído no sistema DEON/BAON. Permanece com a mesma numeração do Boletim de Atendimento.
- 4.13 **Central de Atendimento de Emergência (CAE):** Central de teleatendimento ao cidadão onde são recebidos chamados emergenciais dos mais diversos tipos - de situações criminais a socorros de urgência – pelas linhas de emergência (190, 193, 191) cujo atendente faz uma breve entrevista com o cidadão solicitante com a finalidade de captar informações essenciais ao atendimento, filtrar a demanda e encaminhá-la ao despachador do recurso (policial, bombeiro, guarda...) por meio do sistema ECOPS.
- 4.14 **Atendente CAE:** Funcionário civil, de empresa terceirizada especializada em teleatendimento, que recepciona ligações emergenciais do cidadão solicitante pelas linhas de emergência ou APP 190, dando início ao fluxo de atendimento através do BC.
- 4.15 **Despachador de Recurso Operacional (DRO):** Militar Estadual (Policial Militar, Bombeiro Militar) ou Servidor Público (Policial Civil, Policial Rodoviário Federal, Guarda Municipal, Agente Penitenciário) atuante no CIODES. Sua atividade consiste em recepcionar as demandas emergenciais transmitidas pela CAE, via ECOPS, e gerenciar o atendimento por meio do emprego do recurso operacional.



- 4.16 **Delegacia:** Unidade da Agência Polícia Civil responsável pela investigação dos crimes patrimoniais que não seja de competência da Polícia Federal registrados no sistema ECOPS e/ou no sistema DEON/BAON.
- 4.17 **Recurso Operacional (RO):** Todo e qualquer recurso encaminhado para o atendimento no local do fato, sendo constituído de recursos humanos e materiais (viatura, bike patrulha, moto patrulha, policiamento montado, Auto bomba tanque, dentre outros).
- 4.18 **Outras Agências:** Agências que não compõem instituições estaduais de segurança pública e de defesa social, mas que atuam em parceria ou convênio com o estado, como a PRF, as Guardas Municipais e a Secretaria de Justiça (SEJUS), por meio de seus agentes.

5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

- 5.1 **Subsecretaria de Integração Institucional (SII):** A Subsecretaria de Integração Institucional desta SESP é responsável, dentre outras atribuições, pela supervisão das atividades executadas no CIODES.
- 5.2 **Subsecretaria de Gestão Estratégica (SGE):** A Subsecretaria de Gestão Estratégica da SESP é responsável, entre outras atribuições, pela supervisão das atividades executadas na GEOSP;
- 5.3 **Centro Integrado Operacional de Defesa Social (CIODES):** Órgão de atendimento de urgência e emergência que integra em uma mesma estrutura física o trabalho da Polícia Militar, Polícia Civil, Polícia Rodoviária Federal, Corpo de Bombeiros, Guarda Municipal de Vitória e Secretaria de Justiça. Formado pelo CIODES METROPOLITANO, que funciona na SESP e atende a Região Metropolitana da Grande Vitória e pelo CIODES SUL, que funciona anexo ao CPOS, na cidade de Cachoeiro de Itapemirim, o qual atende a quatorze municípios do sul do estado, sendo eles: Cachoeiro de Itapemirim (distrito: Itaoca Pedra), Atílio Vivácqua, Castelo, Itapemirim (distrito: Itaoca Praia e Itaipava), Marataízes (distrito: Barra), Presidente Kennedy, Rio Novo do Sul, Muqui, Vargem Alta, Mimoso do Sul, Anchieta, Piúma, Iconha.
- 5.4 **Gerência do Observatório da Segurança Pública (GEOSP):** Compete à GEOSP, dentre outras atribuições correlatas e complementares na sua área de atuação, coordenar a sistematização a produção e o compartilhamento de dados e estatísticas criminais, monitorar os indicadores estratégicos da área da segurança pública, fomentar a produção do conhecimento e a elaboração de estudos, pesquisas e análises do contexto da segurança pública e subsidiar o processo de integração das bases de dados da SESP com os órgãos governamentais das esferas federal, estadual e municipal.
- 5.5 **Delegacias de Polícia:** Unidade de polícia judiciária onde são registrados pessoalmente Boletins Unificados ou para onde são encaminhadas as ocorrências atendidas pelos recursos operacionais registradas como BA. Nela se iniciam os procedimentos de apuração e a investigação dos fatos.
- 5.6 **Batalhões de Polícia Militar (BPM):** Unidades da Polícia Militar responsável pelo policiamento ostensivo de uma determinada região geograficamente

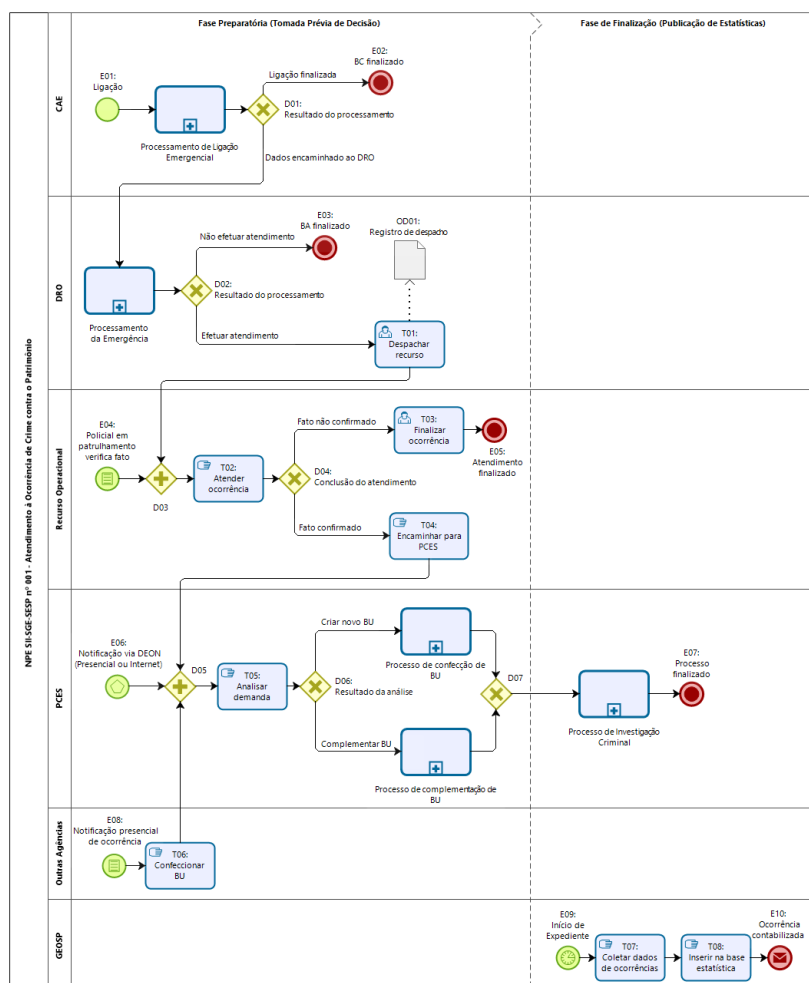


definida. Faz a gestão dos recursos operacionais disponibilizados ao CIODES e empregados no policiamento daquela região.

- 5.7 **Companhias Independentes:** Subunidades da Polícia Militar com as mesmas atribuições de um batalhão, contudo em uma área menor do que aquela sob responsabilidade de um batalhão.
- 5.8 **Companhias:** Subunidades componentes dos Batalhões da Polícia Militar através das quais são administrados os recursos operacionais disponibilizados ao CIODES.

6. PROCEDIMENTOS

- 6.1 O desenho do fluxo de trabalho desta NPE foi realizado na versão atualizada da linguagem *Business Process Model and Notation* (BPMN). O fluxograma foi construído seguindo a técnica de diagrama de raias, em que cada raia corresponde ao responsável pelas atividades descritas naquela. Utilizou-se o software livre intitulado Bizagi.
- 6.2 Abaixo segue o fluxograma da NPE SII-SGE-SESP nº 001 – Atendimento à Ocorrência de Crime contra o Patrimônio:





6.3 Eventos (de E01 a E09)

- 6.3.1 **E01: Ligação** (*Evento de início simples*): Atendente CAE recebe ligação pelas linhas de emergência ou APP 190 e dá início ao atendimento por meio do BC.
- 6.3.2 **E02: BC finalizado** (*Evento de fim*): Atendente CAE conclui não haver necessidade de emprego operacional (casos como trote, informação, engano, sem retorno de voz), finalizando o atendimento em BC.
- 6.3.3 **E03: BA finalizado** (*Evento de fim*): DRO não dispõe de recurso operacional para atendimento tampouco há possibilidade de outra agência atender.
- 6.3.4 **E04: Policial em patrulhamento verifica fato** (*Evento de início condicional*): O policial em serviço na rua, enquanto patrulha, se depara com uma situação que requer intervenção.
- 6.3.5 **E05: Atendimento finalizado** (*Evento de fim*): Atendimento finalizado pelo Recurso Operacional ou via DRO ou via BAON.
- 6.3.6 **E06: Notificação via DEON (Presencial ou Internet)** (*Evento de início múltiplo*): Cidadão faz registro online de crime contra o patrimônio ou se desloca à Delegacia.
- 6.3.7 **E07: Processo finalizado** (*Evento de fim*): Processo de investigação criminal depois de finalizado é encaminhado, conforme procedimentos da PCES, ao Ministério Público.
- 6.3.8 **E08: Notificação presencial de ocorrência** (*Evento de início condicional*): Agente de outra instituição (ex. Guarda Municipal, PRF) presencia fato que requer intervenção e se desloca com materiais e/ou pessoas à Delegacia.
- 6.3.9 **E09: Início de expediente** (*Evento de início – timer*): A GEOSP, em todo início de expediente, ordinário ou extraordinário, inicia o fluxo de conferência de coleta de dados estatísticos relacionados às ocorrências de Crime contra o Patrimônio registradas na base de dados da SESP.
- 6.3.10 **E10: Ocorrência contabilizada** (*Evento de fim*): Ocorrência contabilizada na base estatística da GEOSP.

6.4 Desvios (de D01 a D07)

- 6.4.1 **D01: Resultado do processamento** (*Desvio exclusivo*): Considerando o resultado do “Processamento de Ligação Emergencial”, seguir para uma das seguintes possibilidades:
- Ligação finalizada;
 - Dados encaminhados ao DRO.
- 6.4.2 **D02: Resultado do processamento** (*Desvio exclusivo*): Considerando o resultado do “Processamento da Emergência”, seguir para uma das seguintes possibilidades:
- Não efetuar atendimento;
 - Efetuar atendimento.



- 6.4.3 **D03** (*Desvio paralelo*): Fluxo vindo ou de T01 ou de E04 seguirão para T02;
- 6.4.4 **D04: Conclusão do atendimento** (*Desvio exclusivo*): Considerando o resultado de T02, seguir para uma das seguintes possibilidades:
→ Fato não confirmado;
→ Fato confirmado.
- 6.4.5 **D05** (*Desvio paralelo*): Fluxo vindo ou de T04 ou de E06 ou ainda de T06 seguirão para T05;
- 6.4.6 **D06: Resultado da análise** (*Desvio exclusivo*): Considerando o resultado de T05, seguir para uma das seguintes possibilidades:
→ Criar novo BU;
→ Complementar BU.
- 6.4.7 **D07** (*Desvio exclusivo*): Somente uma das opções entrantes em D07 poderá seguir para E07.
- 6.5 **Tarefas (de T01 a T06)**
- 6.5.1 **T01: Despachar recurso** (*Tarefa de usuário*): Havendo recurso operacional disponível, o DRO faz o encaminhamento.
- 6.5.2 **T02: Atender ocorrência** (*Tarefa manual*): Policial ou outro agente se desloca para o atendimento da ocorrência.
- 6.5.3 **T03: Finalizar ocorrência** (*Tarefa de usuário*): Encerra a ocorrência ou via DRO ou via Sistema BAON.
- 6.5.4 **T04: Encaminhar para PCES** (*Tarefa Manual*): Dirigir-se à Delegacia a fim de efetuar entrega materiais apreendidos, e/ou conduzir testemunhas e/ou, ainda, conduzir pessoas detidas.
- 6.5.5 **T05: Analisar demanda** (*Tarefa Manual*): Verificar se há outros Boletins confeccionados para o mesmo fato.
- 6.5.6 **T06: Confeccionar BU** (*Tarefa Manual*): Servidor da Segurança Pública, via Sistema BAON, efetua a confecção de BU com as informações apresentadas na notificação presencial de fato.
- 6.5.7 **T07: Coletar dados de ocorrências** (*Tarefa Manual*): A GEOSP coletará os dados relacionados às ocorrências de Crimes contra o Patrimônio na base de dados da SESP. **Os dados que serão utilizados para geração das estatísticas dos Crimes Patrimoniais serão extraídos da base de dados dos Boletins Unificados, podendo as informações sofrer correções/alterações conforme auditoria da GEOSP para verificação de: 1) Multiplicidades de registro do mesmo fato; 2) Erros de classificação dos registros; Erro e 3) Falhas de sistema e suas regras; 4) Evolução da classificação do registro.**
- 6.5.8 **T08: Inserir na base estatística** (*Tarefa Manual*): Inserir notificação da ocorrência (E07) na base estatística a fim de atualizar a mesma para gestão dos indicadores das ocorrências de Crime contra o Patrimônio na SESP.



6.6 Subprocessos

- 6.6.1 **Processamento de Ligação:** O mapeamento do “Processamento de Ligação” não é objeto desta Norma de Procedimento Exclusiva, sendo assim para maiores esclarecimentos, efetuar contato com o Centro Integrado Operacional de Defesa Social – CIODES/SII/SESP.
- 6.6.2 **Processamento da Emergência:** O mapeamento do “Processamento da Emergência” não é objeto desta Norma de Procedimento Exclusiva, sendo assim para maiores esclarecimentos, efetuar contato com o Centro Integrado Operacional de Defesa Social – CIODES/SII/SESP.
- 6.6.3 **Processo de confecção de BU:** O mapeamento do “Processo de confecção de BU” não é objeto desta Norma de Procedimento Exclusiva, sendo assim para maiores esclarecimentos, efetuar contato com a Polícia Civil do ES.
- 6.6.4 **Processo de complementação de BU:** O mapeamento do “Processo de complementação de BU” não é objeto desta Norma de Procedimento Exclusiva, sendo assim para maiores esclarecimentos, efetuar contato com a Polícia Civil do ES.
- 6.6.5 **Processo de Investigação Criminal:** O mapeamento do “Processo de Investigação Criminal” não é objeto desta Norma de Procedimento Exclusiva, sendo assim para maiores esclarecimentos, efetuar contato com a Polícia Civil do ES.

6.7 Objeto de Dados

- 6.7.1 **OB01: Registro de despacho:** O Registro de despacho é gerado no Sistema e-Cops e será usado durante a Fase Preparatória para auxiliar na tomada de decisão por parte dos operadores de segurança pública desta SESP.

6.8 Fases

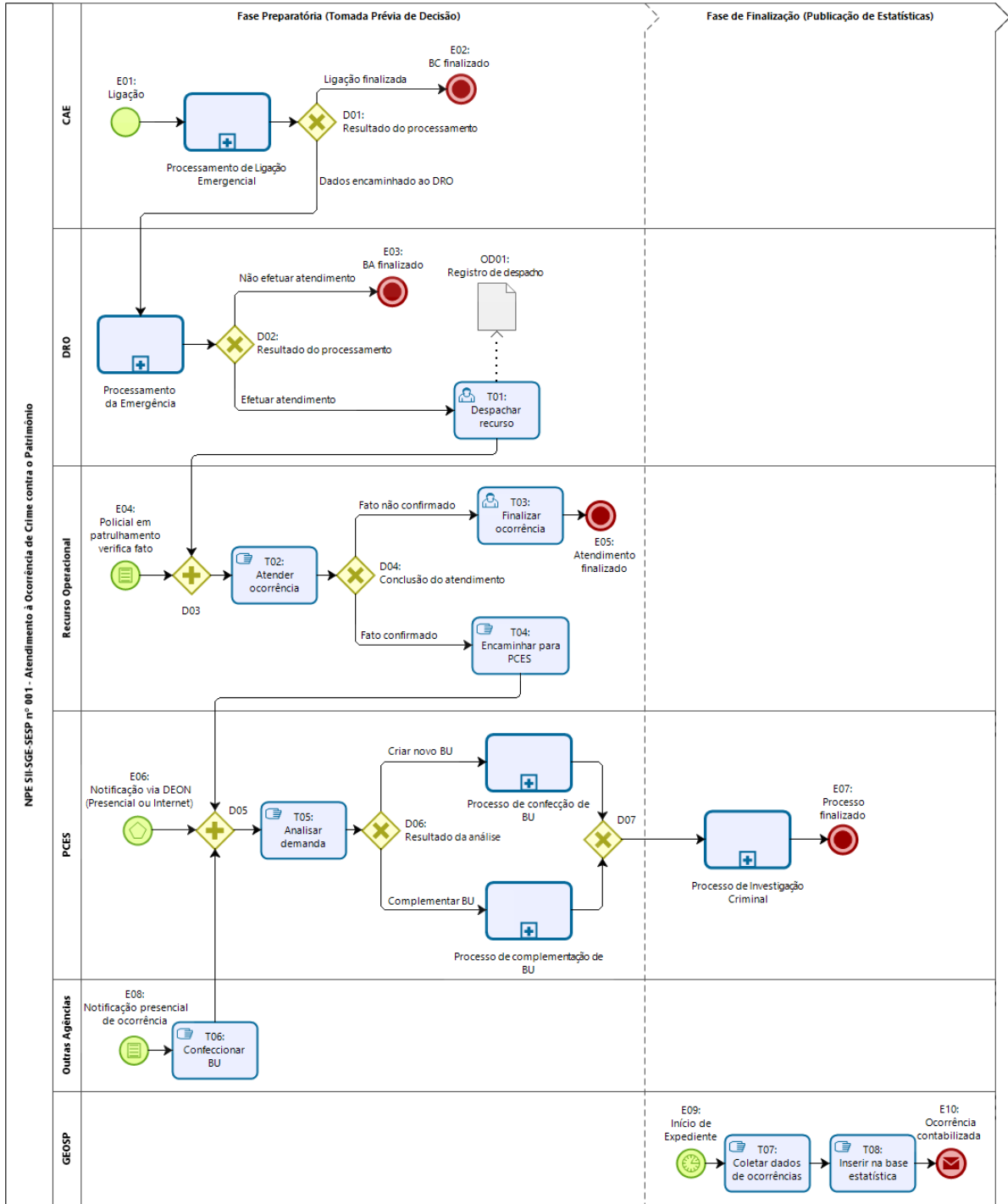
- 6.8.1 **Fase Preparatória (Tomada prévia de decisão) (Marco histórico):** Esta fase determina a etapa do fluxo do processo que contém tarefas relacionadas à “tomada prévia de decisão”.
- 6.8.2 **Fase de Finalização (Publicação de Estatística) (Marco histórico):** Esta fase determina a etapa de conclusão dos documentos de registro de ocorrência.

7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

- 7.1 Solicitação de esclarecimento, atualização e/ou de melhoria na presente Norma de Procedimento Exclusiva deve ser enviada à Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social – SESP via página de contato apresentada no sítio eletrônico (<https://sesp.es.gov.br/>).



8. ANEXO





9. ASSINATURAS

Esta Norma de Procedimento Exclusiva será assinada eletronicamente conforme o artigo 6º, §1º, do Decreto Estadual nº 4.410-R/2019.

As assinaturas digitais, bem como os cargos/funções dos servidores públicos estaduais serão inseridos ao final desta Norma de Procedimento Exclusiva conforme dados oficiais advindos do SIARHES.

9.1 Responsáveis pela Elaboração (VERIFICAR NOMES)

- 9.1.1 Any Angelys Bragança Cavalcante, NF 3084094
- 9.1.2 Carlos Augusto Gabriel de Souza, NF 2546094
- 9.1.3 Eduardo Santos Arcos, NF 3710700
- 9.1.4 Jordano Bruno Gasperazzo Leite, NF 2872277
- 9.1.5 Pablo Silva Lira, NF 2538296
- 9.1.6 Rafael Leitão Oliozi, NF 3269566
- 9.1.7 Rebeca Rosa de Souza Almeida, NF 3034550
- 9.1.8 Rodolfo Pericles Nascimento, NF 2677261
- 9.1.9 Rony Natale Pereira, NF 882577

9.2 Responsáveis pela Aprovação

- 9.2.1 Alexandre Ofranti Ramalho, NF 841022
- 9.2.2 Guilherme Pacífico da Silva, NF 3216861
- 9.2.3 Reinaldo Brezinski Nunes, NF 840996

CAPTURADO POR	
RAFAEL LEITAO OLIOZI PRESIDENTE (UNIDADE EXECUTORA DE CONTROLE INTERNO - UECI/SESP) SESP - SESP	
DATA DA CAPTURA	13/08/2020 09:00:23 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
VALOR LEGAL	ORIGINAL
NATUREZA	DOCUMENTO NATO-DIGITAL

ASSINARAM O DOCUMENTO	
RAFAEL LEITAO OLIOZI PRESIDENTE (UNIDADE EXECUTORA DE CONTROLE INTERNO - UECI/SESP) SESP - SESP Assinado em 12/08/2020 11:20:15 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
ANY ANGELYS BRAGANCA CAVALCANTE COORDENADOR DE PROJETOS COD-FG SESP - GS Assinado em 10/08/2020 12:27:07 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
CARLOS AUGUSTO GABRIEL DE SOUZA GERENTE QCE-03 SESP - GEOSP Assinado em 10/08/2020 13:29:03 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
EDUARDO SANTOS ARCOS DELEGADO DE POLICIA PC-DP PCES - GAB-CGPC Assinado em 10/08/2020 11:44:13 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
JORDANO BRUNO GASPERAZZO LEITE GERENTE QCE-03 SESP - GEOT Assinado em 10/08/2020 16:53:06 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
PABLO SILVA LIRA DIRETOR PRESIDENTE IJSN - DP Assinado em 10/08/2020 16:32:01 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
REBECA ROSA DE SOUZA ALMEIDA CAPITAO QOC PM PMES - PMDINTSECCONTINTELGE Assinado em 10/08/2020 11:02:53 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
RODOLFO PERICLES NASCIMENTO GERENTE QCE-03 SESP - GTIC Assinado em 13/08/2020 09:00:21 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
RONY NATALE PEREIRA CAPITAO QOC PM PMES - PMASSSESP Assinado em 10/08/2020 12:26:56 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
GUILHERME PACIFICO DA SILVA SUBSECRETARIO ESTADO QCE-01 SESP - SII Assinado em 12/08/2020 09:33:09 Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	

REINALDO BREZINSKI NUNES
SUBSECRETARIO ESTADO QCE-01
SESP - SGE
Assinado em 10/08/2020 14:44:11

Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.

ALEXANDRE OFRANTI RAMALHO
SECRETARIO DE ESTADO
SESP - GS
Assinado em 12/08/2020 17:20:48

Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link <https://e-docs.es.gov.br/documento/registro/2020-BP2R8R>



Consulta via leitor de QR Code.