



# **BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA**

**ANO 2023**

**Período: 01/01/2023 a 31/12/2023**

Retirado do Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023 – Ano 2023

## **BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)**

A Ouvidoria Setorial da Polícia Civil realizou a seguinte Ação de Boas Práticas no ano de 2023, cujo detalhamento está contido no Anexo I:

- 1) Registro de Ocorrência de Trânsito para recebimento do Seguro DPVAT.

## **Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social – 2023**

### **1. Título da Prática/Ação:**

Registro de Ocorrência de Trânsito para recebimento do Seguro DPVAT.

### **2. Período de realização da Prática/Ação:**

A ação prática passou a vigorar com a publicação da Portaria Normativa Nº 010/2023 – GDGPC no Diário Oficial do Estado, em 21.12.2023.

### **3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.**

A presente ação foi pensada/elaborada em razão do recebimento elevado de Manifestações de Ouvidoria, tanto da capital como do interior do Estado, apontando agendamentos prolongados para se registrar os Boletins de Ocorrência de Trânsito, sendo estes, um dos documentos exigidos pela Seguradora/Caixa para se efetuar o pagamento às vítimas do Seguro de Danos Pessoais por Veículos Automotores Terrestres – DPVAT.

### **4. Descrição da Ação/Prática:**

A ação tem por objetivo o acesso imediato do cidadão ao Boletim de Ocorrência de Trânsito, documento essencial para solicitar o Seguro DPVAT.

DPVAT - É o programa referente a danos pessoais causados por veículos automotores de vias terrestres, ou por sua carga, às pessoas transportadas ou não, incluindo motoristas, passageiros e pedestres, ou seus beneficiários, com a finalidade de amparar as vítimas de acidentes de trânsito em todo território nacional, não importando de quem seja a culpa do acidente.

Atualmente o seguro DPVAT é pago pela Caixa Econômica Federal com o objetivo de indenizar as vítimas de acidente de trânsito em três situações: vítimas de traumas mais leves recebem a indenização para reembolso de despesas médicas e hospitalares até R\$ 2.700,00;

Vítimas do acidente que ficam com invalidez permanente, até R\$13.500; No caso de óbito dos envolvidos no acidente, o seguro será também de R\$13.500,00 para indenizar as despesas com funeral e dependentes das vítimas.

Em 2015 a gestão da Polícia Civil centralizou o registro do Boletim de Ocorrência de Trânsito em Fortaleza na Delegacia Especializada de Acidentes e Delitos de Trânsito – DADT e os acidentes de trânsito ocorridos nos demais municípios permaneceu nas delegacias Regionais e Municipais.

Ocorre que a demanda aumentou nos anos seguintes consideravelmente, forçando a DADT proceder agendamentos longos para o registro dos Boletins de Ocorrência, pois além do registro do BO a Delegacia Especializada tem a atribuição de elaborar o Inquérito Policial para apurar a responsabilidade das pessoas envolvidas no acidente, quando houver vítima.

Já no interior do Estado, com o aumento da demanda, os delegados titulares das Unidades passaram a eleger um dia na semana para efetuar o registros dos referidos B.Os. em razão do baixo efetivo e as demais atribuições das delegacias, fato que também gerou listas de agendamentos, com prazos longos, levando a população a utilizar a Ouvidoria para reivindicar ações que reduzisse o tempo de registro dos Boletins de Ocorrência de Trânsito.

Em regra, as respostas das manifestações de ouvidoria traziam como justificativas da lista de agendamento: “As vítimas/dependentes têm o prazo de até três anos, após a data do acidente, para ingressarem com o pedido do Seguro DPVAT.”

Porém, o longo tempo de espera que se perdia para registrar o Boletim de Ocorrência e conseqüentemente o atraso no recebimento do seguro DPVAT, trazia prejuízos imensuráveis às vítimas/dependentes de acidente de trânsito, pois muitos acidentados não possuíam recursos para recuperação da saúde ocasionada pelos acidentes de trânsito, o que poderia acarretar danos irreversíveis à saúde, caso o tratamento não fosse realizado de imediato.

Dessa forma, considerando o número crescente de manifestações abordando a demora no atendimento, a Ouvidoria da Polícia Civil levou o fato a atual Gestão Superior da Instituição, que se sensibilizou com a situação e decidiu emitir a Portaria nº 010/2023, anexa, determinando que os boletins de ocorrência de trânsito, a partir da publicação, deveriam ser registrados em quaisquer delegacias da Polícia Civil do Estado do Ceará, inclusive na Delegacia Eletrônica – DELETRON.

Portanto, em Fortaleza, o Boletim de Ocorrência de Trânsito agora pode ser registrado presencialmente em qualquer delegacia e, o fato de incluir a DELETRON, agilizou ainda mais o atendimento tanto na capital como no interior, pois o cidadão não precisa mais comparecer presencialmente à delegacia e terá acesso ao Boletim de Ocorrência logo após o registro.

## **5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:**

A ação foi elaborada em razão do recebimento elevado de Manifestações de Ouvidoria, tanto da capital como do interior do Estado, apontando agendamentos prolongados para se registrar os Boletins de Ocorrência de Trânsito.

A situação foi levada ao conhecimento do Delegado Geral pela Ouvidoria Setorial da Polícia Civil, com a sugestão de se descentralizar o registro de Boletim de Ocorrência para todas as delegacias do Estado, inclusive para a Delegacia Eletrônica. O Departamento Jurídico da Polícia Civil foi acionado pelo Delegado Geral, para fazer a minuta da Portaria Nº 010/2023 – GDGPC, descrevendo a descentralização do Boletim de Ocorrência de Trânsito e as novas atribuições da Delegacia Especializada de Acidentes e Delitos de Trânsito – DADT; a minuta da referida Portaria foi apresentada ao Delegado Geral que a homologou e autorizou sua publicação no Diário Oficial do Estado, em 21.12.2023.

## **6. Evidências da realização da Ação/Prática:**

As manifestações 6494849, 6494849 e 6275425 e a Portaria N. 10/2023 – GDGPC, em anexo.

## **7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:**

A Polícia Civil espera com essa ação abolir o agendamento para realização de Boletim de Ocorrência de Trânsito nas delegacias do Estado do Ceará e, por conseguinte, reduzir o tempo de acesso das vítimas ao Seguro DPVAT, como também desafogar o atendimento presencial nas dependências das delegacias do Estado.

### **Manifestação 6494849**

#### Descrição da manifestação

Sofri um acidente de trânsito no dia 27/04/2023 às 11h na Avenida Jovita Feitosa 3116. Acionei o SAMU e tive socorro prestado pelo mesmo. Em seguida me dirigi ao hospital Otoclinica onde tive atendimento médico. No entanto, mesmo com toda a documentação entregue, documentação essa prontuário do hospital e laudo do SAMU, bem como comprovante de residência, documento do veículo e as radiografias do membro fraturado, ainda assim a Delegacia de Acidentes e Delitos de Trânsito situada na rua Meton de Alencar 91 se negou a fazer o B.O. no dia da entrega dos documentos marcando a data da realização do B.O. somente para depois de 80 dias, o que me impede de dar entrada no meu processo de seguro DPVAT.

## **Manifestação 6268091**

### Descrição da manifestação

No dia 11/04/2022, estive envolvida em um acidente, mas não fiz BO naquele momento. Fui atrás de entrar com o seguro DPVAT, mas tem como requisito um Boletim de Ocorrência. Assim, fui à **Delegacia Municipal de Sobral** tentar fazer, mas disseram que teria que ficar agendado e ficou marcado para o dia 01/06/2023. Ficou marcado para daqui a quase seis meses. É de conhecimento comum que se deve fazer o Boletim de Ocorrência em até 180 dias após o acidente, com essa data marcada para tão longe, perco o meu direito de fazer o boletim de ocorrência para conseguir a concessão do seguro DPVAT. É importante lembrar que o valor do DPVAT irá me ajudar muito com os gastos que estou tendo atualmente, por conta do acidente. Dessa forma, venho perguntar se haveria alguma maneira de antecipar a data do Boletim de Ocorrência.

## **Manifestação 6275425**

### Descrição da manifestação

Eu, [REDACTED], residente e domiciliado na zona rural Piedade, município de Boa Viagem/Ce, sofri um acidente automobilístico no dia 29/11/2022 e posteriormente compareci até a Delegacia Municipal de Boa Viagem para realizar a confecção do Boletim de Ocorrência para fins de solicitação da indenização do Seguro DPVAT, tendo em vista a necessidade do B.O para o requerimento da indenização. Entretanto, fui informado pelo servidor que somente poderiam confeccionar o Boletim de Ocorrência em 14 de DEZEMBRO de 2023, ou seja, mais de 1 ano da data do fato. Desse modo, resta clara a indisposição dos servidores da delegacia municipal de Boa Viagem em realizar a confecção de Boletim de Ocorrência, visto que não há nenhuma justificativa plausível para um agendamento com mais de 1 ano da data do ocorrido. Portanto, requer providências para que o Boletim de Ocorrência seja confeccionado, seja pela autoridade policial do município de Boa Viagem/CE, ou seja, designado uma autoridade policial de um outro município.

PORTARIA NORMATIVA Nº 010/2023 – GDGPC

DISPÕE SOBRE O REGISTRO DE OCORRÊNCIAS DE TRÂNSITO E SOBRE ATRIBUIÇÃO E CIRCUNSCRIÇÃO DA DELEGACIA DE ACIDENTES DE DELITOS DE TRÂNSITO – DADT.



Fortaleza, 21 de dezembro de 2023 | SÉRIE 3 | ANO XV Nº239 | Caderno 3/3 | Preço: R\$ 21,97

SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL

PORTARIA NORMATIVA Nº010/2023 - GDGPC.

**DISPÕE SOBRE O REGISTRO DE OCORRÊNCIAS DE TRÂNSITO E SOBRE ATRIBUIÇÃO E CIRCUNSCRIÇÃO DA DELEGACIA DE ACIDENTES E DELITOS DE TRÂNSITO – DADT.**

O DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL, no uso de suas atribuições legais conferidas pelo art.144, §4º, da Constituição da República Federativa do Brasil, art. 183, §1º, da Constituição do Estado do Ceará e art. 7º do Estatuto da Polícia Civil de Carreira, aprovado pela Lei nº12.124/93; Considerando que compete ao Delegado Geral exercer a superior orientação, coordenação e supervisão da Polícia Civil, bem como estabelecer normas que visem a padronizar e otimizar a gestão dos procedimentos policiais, sempre com vistas aos princípios da legalidade, da impessoalidade, da publicidade, da eficiência, da finalidade, da motivação e do interesse público, conforme disposto na Constituição Federal; Considerando o disposto na Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, que instituiu o Código de Trânsito Brasileiro (CTB); Considerando a necessidade de padronização dos procedimentos de registro de ocorrência de trânsito; Considerando a atribuição especializada da Delegacia de Acidentes e Delitos de Trânsito – DADT; Considerando, por fim, a edição da Lei Federal 14.544, de 04 de abril de 2023, que atribuiu à Caixa Econômica Federal, empresa pública federal, a qualidade de agente operador do Fundo do Seguro Obrigatório de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres, ou por sua Carga, a Pessoas Transportadas ou Não (FDPVAT) e, assim também, a gestão de recursos e a gestão de operacionalização dos pedidos de indenização previstas no art. 3º da Lei nº 6.194, de 19 de dezembro de 1974. RESOLVE:

**I. REGISTRO DE OCORRÊNCIAS DE TRÂNSITO**

Art. 1º Estabelecer o procedimento a ser adotado nas delegacias de polícia do estado para o registro de ocorrência de trânsito.

Art. 2º Os boletins de ocorrência de trânsito poderão ser registrados em quaisquer delegacias da Polícia Civil do Estado do Ceará, inclusive a Delegacia Eletrônica - DELETRON.

**II. CIRCUNSCRIÇÃO E ATRIBUIÇÃO DA DELEGACIA DE ACIDENTES E DELITOS DE TRÂNSITO - DADT**

Art. 3º Com circunscrição em Fortaleza, Ceará, a Delegacia de Acidentes e Delitos de Trânsito – DADT tem a atribuição de investigar quaisquer crimes previstos na Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, Código de Trânsito Brasileiro – CTB, desde que desconhecida a autoria delituosa.

Art. 4º Os casos de crimes de trânsito de autoria conhecida serão investigados pelas respectivas delegacias de polícia de acordo com o local da circunscrição do fato.

§ 1º. As delegacias de polícia da capital somente poderão realizar transferências de investigações de crimes de trânsito após a realização de diligências mínimas, preliminares, formalizadas em verificação de procedência da informação ou mesmo em inquérito policial, devendo o expediente ser instruído com relatório de diligências e despacho fundamentado da autoridade policial de origem, no qual explicitará os motivos e circunstâncias pelos quais realiza a referida translocação.

§ 2º. As diligências preliminares, relatório e despacho fundamentado a que se refere o parágrafo anterior são condições imprescindíveis para a transferência de investigações para a DADT.

§ 3º. Uma vez recebida a investigação, esta será desenvolvida e finalizada pela DADT.

**III. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 5º. Ficam revogadas a Portaria nº 1.463/1995/GS (de 27/06/1995), Portaria nº 30/2015-GDGPC (de 08/05/2015) e a Portaria 106/2015-GDGPC (de 30/11/2015).

Art. 6º Esta portaria entrará em vigor na data da sua publicação.

GABINETE DO DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL, Fortaleza, Ceará, 14 de dezembro de 2023.

Márcio Rodrigo Gutiérrez Rocha

DELEGADO GERAL

Registre-se, publique-se e cumpra-se.

\*\*\*\*\*

**EXTRATO DE ADITIVO AO CONTRATO Nº028/2019**

I - ESPÉCIE: TERMO DE ADITAMENTO Nº 004/2023 AO CONTRATO Nº 028/2019 CELEBRADO ENTRE O ESTADO DO CEARÁ, POR MEIO DA POLÍCIA CIVIL E DO OUTRO A EMPRESA COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ – CAGECE; II - CONTRATANTE: O Estado do Ceará, através da SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL, inscrita no CNPJ sob o nº 01.869.564/0001-28; III - ENDEREÇO: Rua do Rosário, nº 199 – Centro - Fortaleza-CE; IV - CONTRATADA: COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ – CAGECE, inscrita no CNPJ sob o nº 07.040.108/0001-57; V - ENDEREÇO: Rua Dr. Lauro Vieira Chaves, nº 1030 – Vila União, Fortaleza-CE; VI - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: O presente Termo de Aditamento tem seu respectivo fundamento legal no art. 57, inciso II da Lei Federal nº 8.666/93, com redação inovada pela Lei nº 9.648 de 27.05.1998. Fundamenta-se ainda no parecer jurídico nº 680/2023, exarado nos autos do processo administrativo nº 10051.019025/2023-30, o qual foi acolhido in totum pelo Diretor de Planejamento e Gestão Interna da Polícia Civil. JUSTIFICATIVA: Considerando a necessidade de dar continuidade aos serviços de Fornecimento de água tratada/coleta de esgoto para as delegacias da Polícia Civil. Considerando que a empresa em epígrafe, vem cumprindo satisfatoriamente as obrigações contratuais, e por não ter havido nenhuma reclamação feita contra a mesma, pelo setor responsável pelo acompanhamento do contrato, durante o exercício de 2023. Considerando ainda que a prorrogação do Contrato com a Administração Pública tem sua base legal no inciso II do art. 57 da Lei Federal Nº 8.666/93; Ressaltando que a aludida empresa é exclusiva, somos pela prorrogação do referido contrato por um período de 12 (doze) meses, sem haver alteração nas demais cláusulas e condições do contrato original; VII - FORO: Fortaleza-CE; VIII - OBJETO: Constitui-se objeto deste Termo de Aditamento, a **prorrogação do prazo do contrato nº028/2019**, tendo início em 01 de Janeiro de 2024 e término em 31 de Dezembro de 2024, podendo ser prorrogado, na forma do inciso II, do art. 57 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações ou rescindido a qualquer momento de acordo com o interesse da administração; IX - VALOR GLOBAL: A Contratante pagará pelos serviços ora contratados o valor global estimado na quantia de R\$ 2.500.000,00 (Dois milhões e quinhentos mil reais) cuja fatura deverá ser encaminhada mensalmente para o Departamento Administrativo Financeiro; DOTAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS DO TESOUREIRO DO ESTADO: 10100002.06.183.521.20428.03.339039.1.5009100000.0 – todas as regiões - 10100002.06.181.521.20419.03.339039.1.5009100000.0 – todas as regiões - 10100002.06.181.521.20410.03.339039.1.5009100000.0 – todas as regiões - 10100002.06.181.521.20434.03.339039.1.5009100000.0 – todas as regiões - 10100002.06.181.521.20418.03.339039.1.5009100000.0 - 10100002.06.181.521.20421.03.339039.1.5009100000.0 - 10100002.06.181.521.20425.03.339039.1.5009100000.0 - 10100002.06.181.521.20418.03.339039.1.5009100000.0 - 10100002.06.24.4.523.20500.03.339039.1.5009100000.0 - 10100002.06.122.211.20799.15.339039.1.5009100000.0; X - DA VIGÊNCIA: A data da vigência tem início em 01 de Janeiro de 2024 e término em 31 de Dezembro de 2024; XI - DA RATIFICAÇÃO: Ficam inalteradas as demais Cláusulas e Condições do Contrato nº 028/2019, firmado em 01 de Janeiro de 2019; XII - DATA: 07 de Dezembro de 2023; XIII - SIGNATÁRIOS: Otávio Duarte Vieira Coutinho - DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA DA POLÍCIA CIVIL / Raulílio Santiago Vidal - GESTOR DO CONTRATO e Neurisangelou Cavalcante de Freitas - Diretor Presidente da Cagece / Claudia Elizangela Tolentino Caixeta Freire - Diretora de Mercado e Unid. de Negócio da Cagece - COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ – CAGECE.