



**NORMA DE PROCEDIMENTO EXCLUSIVA SII-SGE-SESP Nº 002**

<b>Tema:</b>	Atendimento à Ocorrência de Homicídio e Femicídio		
<b>Emitente:</b>	Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social – SESP		
<b>Sistema:</b>	<i>Não se aplica</i>	<b>Código:</b>	-
<b>Versão:</b>	01	<b>Aprovação:</b>	Portaria SESP nº 021-R/2020
		<b>Vigência:</b>	06/08/2020

**1. OBJETIVOS**

- 1.1 Instituir a **Norma de Procedimento Exclusiva**, a qual define as atividades a serem adotadas, pelos servidores da SESP e de Órgãos vinculados, quando em **Atendimento à Ocorrência de Homicídio e Femicídio**;
- 1.2 Tornar eficiente o processo de **Atendimento à Ocorrência de Homicídio e Femicídio**, padronizando a forma e estabelecendo os critérios necessários a serem observados pelos servidores atuantes;
- 1.3 Garantir o controle relacionado às solicitações de **Atendimento à Ocorrência de Homicídio e Femicídio** a fim de minimizar o risco referente ao não atendimento e ao desperdício de recursos humanos e operacionais;
- 1.4 Balizar o fluxo de informações necessárias ao **Atendimento à Ocorrência de Homicídio e Femicídio**;
- 1.5 Padronizar a gestão dos Órgãos envolvidos culminando, assim, no adequado andamento das atividades correlatas ao atendimento por parte desta SESP;
- 1.6 Definir a fonte dos dados utilizados para fins estatísticos no que concerne às **Ocorrências de Crimes de Homicídios e de Femicídios**.

**2. ABRANGÊNCIA**

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



---

---

### 3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

---

---

- 3.1 Lei Complementar Estadual nº 856, de 17.05.2017;
- 3.2 Decreto Estadual nº 4.130-R, de 17.07.2017;
- 3.3 Portaria SECONT nº 006-R, de 21.07.2017;
- 3.4 Portaria PCES nº 442-R, de 09.07.2019.

---

---

### 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 na Delegacia. 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 de homicídio/feminicídio que não seja de competência da Polícia Federal registrados no sistema ECOPS.



- 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.
- 4.19 **Relatório de Investigação em Local de Crime (RILC):** O RILC é um documento sigiloso que contém todas as informações coletadas e elaboradas pelo Policial Civil que se deslocou ao local de crime. Estas são coletadas em documento padrão, contendo: fotos, mídias, georreferenciamento entre outros dados advindos do BC, BA e BU.

---

---

## 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 **Gerencia 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:** 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 002 – Atendimento à Ocorrência de Homicídio e Femicídio**:

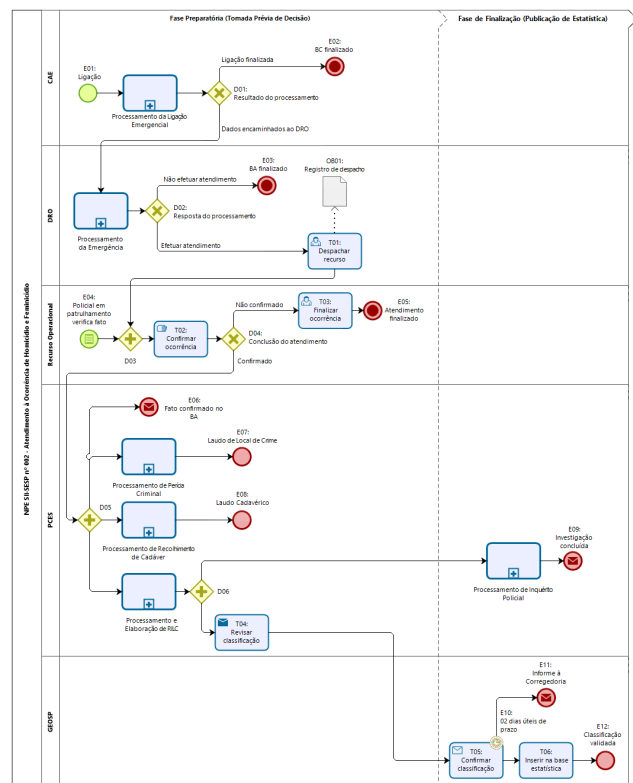
### 6.3 Eventos (de E01 a E11)

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: Fato confirmado no BA** (*Evento de fim – envio de mensagem*): Registro de ocorrência de Homicídio ou Femicídio armazenada na base de dados da SESP.
- 6.3.7 **E07: Laudo de Local de Crime** (*Evento de fim*): Laudo de Local de Crime emitido pelo Órgão responsável.
- 6.3.8 **E08: Laudo Cadavérico** (*Evento de fim*): Laudo Cadavérico emitido pelo Órgão responsável.
- 6.3.9 **E09: Investigação concluída** (*Evento de fim*): Investigação concluída pela Polícia Civil.
- 6.3.10 **E10: 02 dias úteis de prazo** (*Evento de timer – não interrupção*): Após “Instauração do Inquérito”, caso se passem 02 (dois) dias úteis e “T08: Confirmar classificação” não aconteça, a GEOSP emitirá um informe à Corregedoria da PCES relatando o descumprimento do prazo desta NPE.
- 6.3.11 **E11: Informe à Corregedoria** (*Evento de fim – envio de mensagem*): Evento ocasionado pelo atraso na confirmação da classificação da ocorrência de homicídio e/ou feminicídio. O envio deverá ser feito, preferencialmente, por e-mail da GEOSP para a Corregedoria da PCES.
- 6.3.12 **E12: Classificação validada** (*Evento de fim*): Após a inserção da classificação confirmada pelo Delegado do caso, para fins estatísticos, a classificação é considerada como “validada”.
- 6.4 **Desvios (de D01 a D04)**
- 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*): A sequência de fluxo vinda de D04 seguirá para E06, para “Perícia Criminal”, para “Recolhimento de Cadáver” e para “Instauração de Inquérito” concomitantemente.





6.4.6 **D06 (Desvio paralelo):** O fluxo de sequência vindo de “Instauração de Inquérito” seguirá tanto para T04 quanto para T07.

## 6.5 Tarefas (de T01 a T06)

6.5.1 **T01: Despachar recurso:** Havendo recurso operacional disponível, o DRO faz o encaminhamento.

6.5.2 **T02: Confirmar ocorrência:** Policial ou outro agente se desloca para a confirmação, ou não, da ocorrência.

6.5.3 **T03: Finalizar ocorrência:** Encerra a ocorrência ou via DRO ou via Sistema BAON.

6.5.4 **T04: Revisar Classificação (Tarefa – envio de mensagem):** O Delegado deverá ratificar, ou retificar, o incidente elencado no RILC ou no BU e, após, encaminhar a revisão da classificação à GEOSP.

6.5.5 **T05: Confirmar classificação (Tarefa – recebimento de mensagem):** Após receber a classificação da ocorrência revisada, a GEOSP deverá confirmar a classificação recebida no Sistema DEON.

6.5.6 **T06: Inserir na base estatística:** Após a confirmação da classificação, a GEOSP deverá inserir a classificação da ocorrência na base estatística a fim de contabilizar oficialmente a ocorrência. **Os dados que serão utilizados para geração das estatísticas dos Crimes de Homicídio e Femicídio serão extraídos da base de dados dos RILCs, podendo as informações sofrer correções/alterações conforme auditoria do 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.**

## 6.6 Subprocessos

6.6.1 **Processamento da Ligação Emergencial:** O mapeamento do “Processamento de Ligação” não é objeto desta Norma de Procedimento Exclusiva, 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, assim para maiores esclarecimentos, efetuar contato com o Centro Integrado Operacional de Defesa Social – CIODES/SII/SESP.

6.6.3 **Processamento de Perícia Criminal:** O mapeamento do “Processamento de Perícia Criminal” não é objeto desta Norma de Procedimento Exclusiva, assim para maiores esclarecimentos, efetuar contato com a Polícia Civil.

6.6.4 **Processamento e Recolhimento de Cadáver:** O mapeamento do “Processamento e Recolhimento de Cadáver” não é objeto desta Norma de Procedimento Exclusiva, assim para maiores esclarecimentos, efetuar contato com a Polícia Civil.

6.6.5 **Processamento e Elaboração do RILC:** O mapeamento do “Processamento e Elaboração de RILC” não é objeto desta Norma de Procedimento Exclusiva, assim para maiores esclarecimentos, efetuar contato com a Polícia Civil.



6.6.6 **Processamento de Inquérito Policial:** O mapeamento do “Processamento de Inquérito Policial” não é objeto desta Norma de Procedimento Exclusiva, assim para maiores esclarecimentos, efetuar contato com a Polícia Civil.

## 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

---

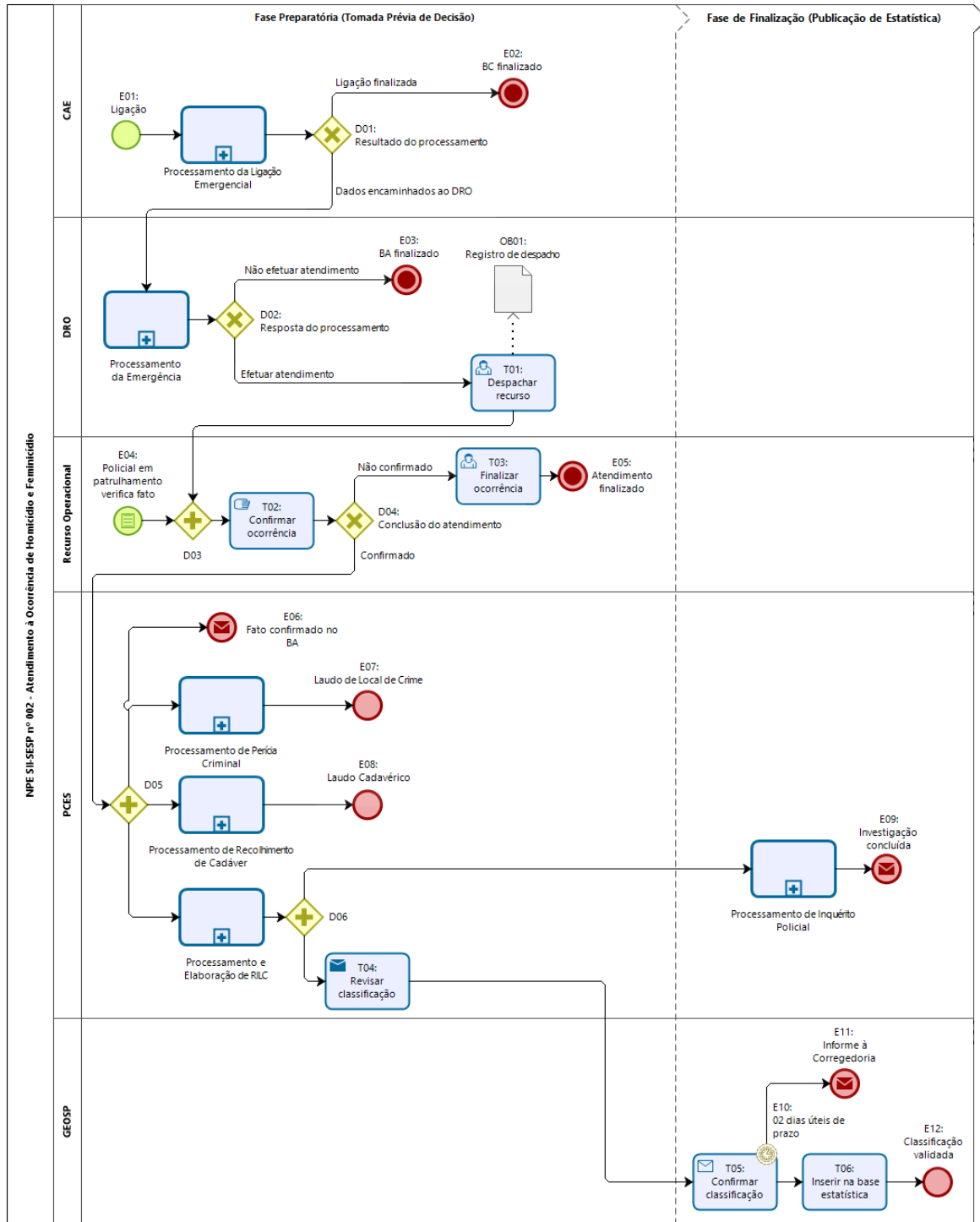
---

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. ANEXOS





---

---

## **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**

- 9.1.1 Any Angelys Bragança Cavalcante, NF 3084094
- 9.1.2 Carlos Augusto Gabriel de Souza, NF 2546094
- 9.1.3 José Lopes Pereira, NF 379685
- 9.1.4 Michelle Meira Costa, NF 3360164
- 9.1.5 Pablo Silva Lira, NF 2538296
- 9.1.6 Rafael Leitão Oliozi, NF 3269566
- 9.1.7 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

<b>CAPTURADO POR</b>	
RAFAEL LEITAO OLIOZI PRESIDENTE (UNIDADE EXECUTORA DE CONTROLE INTERNO - UECI/SESP) SESP - SESP	
<b>DATA DA CAPTURA</b>	12/08/2020 17:21:19 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
<b>VALOR LEGAL</b>	ORIGINAL
<b>NATUREZA</b>	DOCUMENTO NATO-DIGITAL

<b>ASSINARAM O DOCUMENTO</b>	
RAFAEL LEITAO OLIOZI PRESIDENTE (UNIDADE EXECUTORA DE CONTROLE INTERNO - UECI/SESP) SESP - SESP Assinado em 12/08/2020 11:19:47  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 12:26:44  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 13:27:05  Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
JOSE LOPES PEREIRA SUPERINTENDENTE DE POLICIA CIVIL PCES - SPE Assinado em 10/08/2020 11:24:38  Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	
MICHELLE MEIRA COSTA GERENTE QCE-03 SESP - GPM Assinado em 10/08/2020 13:19:11  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 14:50:34  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 12:23:05  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 09:32:42  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 14:41:30  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 17:21:18  Documento original assinado eletronicamente, conforme art. 6, § 1º, do Decreto 4410-R/2019.	



Consulta via leitor de QR Code.