

## **IDENTIFICAÇÃO.**

---

**Categoria: Inovação em Gestão Estadual – Melhoria do Gasto Público.**

**Título da iniciativa: “Ampliação no rol de registros da Delegacia Eletrônica – A Delegacia é virtual, mas o resultado é real”.**

**Nome da instituição: Polícia Civil – DGP/DIPOL - SSP.**

**Nome do responsável:** Pela inscrição e pela elaboração do relatório descritivo – Luciano Manente, Delegado de Polícia Assistente da Delegacia Geral de Polícia Adjunta - DGPAD.



**Nomes dos membros da equipe:**

- ✓ Exmo. Sr. Dr. Delegado de Polícia Luiz Mauricio Souza Blazek – Delegado Geral de Polícia – DGP;
- ✓ Exmo. Sr. Dr. Delegado de Polícia Valmir Eduardo Granucci – Delegado Geral de Polícia Adjunto – DGPAD;
- ✓ Exma. Sra. Dra. Delegada de Polícia Marcia Melchert Giudice – Delegada de Polícia da Delegacia Geral de Polícia Adjunta - DGPAD;
- ✓ Exma. Sra. Dra. Delegada de Polícia Rosemeire Monteiro de Francisco Ibañez – Delegada de Polícia Dirigente da Assistência Policial Judiciária – APJ - DGPAD;
- ✓ Exmo. Sr. Dr. Delegado de Polícia Edson Minoru Nakamura – Delegado de Polícia Diretor do Departamento de Inteligência da Polícia Civil – DIPOL;
- ✓ Exmo. Sr. Dr. Delegado de Polícia Claudio Nomura – Delegado de Polícia Divisionário da Assistência Policial do Departamento de Inteligência da Polícia Civil – DIPOL;
- ✓ Exmo. Sr. Dr. Delegado de Polícia Antonio Carlos Vieira dos Santos – Delegado de Polícia Titular do Centro de Comunicações e Operações da Polícia Civil – CEPOL;
- ✓ Exma. Sra. Dra. Delegada de Polícia Adriana Sampaio Liporoni – Delegada de Polícia Coordenadora da Delegacia Eletrônica - DIPOL.
- ✓ Ilustríssima Sra. Rosana Pegoraro, Agente de Telecomunicações Policial responsável pela Equipe Técnica da Delegacia Eletrônica.
- ✓ Ilustríssimo Sr. Wellington Bastos de Carvalho, Coordenador do Grupo de Tecnologia da Informação da Secretaria da Segurança Pública GTI da SSP/SP.
- ✓ Ilustríssimo Sr. Dorval Rodrigues Junior – Analista Desenvolvedor do Pleno do Grupo de Tecnologia da Informação da Secretaria da Segurança Pública GTI da SSP/SP.

**Problema enfrentado ou oportunidade percebida.**

---

Constatamos que a Delegacia Eletrônica foi criada no ano de 2000 por meio da Portaria DGP nº 1 de 4 de fevereiro de 2000, com o escopo de inicialmente registrar pela internet

determinados tipos de ocorrência, tais como: “furto de veículos, furto ou extravio de documento, de placa de veículo e de aparelho celular e de desaparecimento ou encontro de pessoa”.

A área da tecnologia da informação avança ininterruptamente, diante das constantes mudanças evolutivas, e se faz mister que a administração as acompanhe, como forma de otimizar o serviço público prestado.

De acordo com o site da SSP a Delegacia Eletrônica conta com uma média de 5 mil registros por dia (jan a jul de 2013), atualmente os registros eletrônicos corresponderam a 45% do total de registros de ocorrência só na Capital e de 37% em relação ao total de registros em todo o Estado.

De acordo com o estudo da Secretaria de Gestão Pública de São Paulo, de 2003 a outubro de 2009, a Delegacia Eletrônica proporcionou economia de R\$ 22,6 milhões aos cofres públicos.

O cálculo está publicado no site [www.relogiodaeconomia.sp.gov.br](http://www.relogiodaeconomia.sp.gov.br), que simula ainda quanto uma pessoa economizaria ao registrar boletim de ocorrência pela Internet em vez de fazê-lo pessoalmente numa delegacia de polícia convencional.

Quando se compara o custo total para o cidadão realizar um BO presencial com o eletrônico, chega-se à conclusão de que ele economiza, em média, 88%.

Logo abaixo, seguem em acastado algumas reportagens discorrendo e comprovando sobre o exitoso labor perpetrado pela ínclita Delegacia Eletrônica.

Segue o link: <http://www.ssp.sp.gov.br/noticia/lenoticia.aspx?id=32228>



23/10/13 Notícias | Secretaria de Estado da Segurança Pública

Portal do Governo | Cidadão.SP | Investe SP | Destaques: [ ] [OK]

[www.ssp.sp.gov.br/noticia/lenoticia.aspx?id=32228](http://www.ssp.sp.gov.br/noticia/lenoticia.aspx?id=32228)

Polícia Civil | Polícia Militar | Polícia Científica

Enviar por e-mail | Comunicar erros | Receber boletim | Imprimir | Texto | Contraste | Mapa do Site | Fale Conosco | RSS | [Facebook] [Twitter] [YouTube]

Início | Notícias | Últimas Notícias | Boletins eletrônicos já equivalem a 45% dos BOs em SP

Últimas Notícias | Fotos | Áudios | Vídeos | Segurança na TV | Na Imprensa | Agenda | Sala de Imprensa

**Sábado, 31/08/13 - 12:00**

**Boletins eletrônicos já equivalem a 45% dos BOs em SP**

Leonardo Amorim

Com uma média de 5.000 solicitações em todo o Estado por dia, os registros de ocorrências via Delegacia Eletrônica já equivalem a 45% do total dos boletins da cidade de São Paulo neste ano.

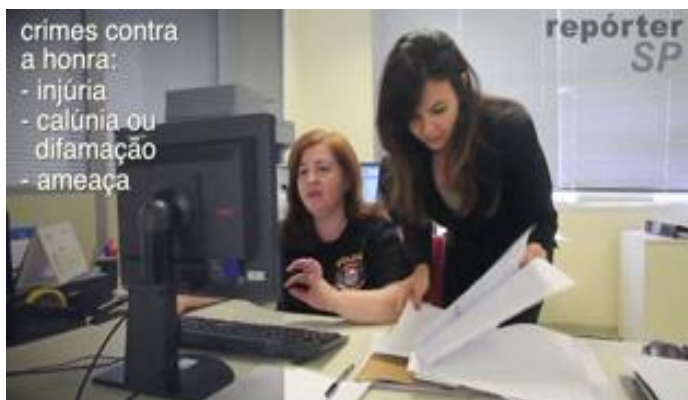
De janeiro a julho, foram mais de 331 mil boletins eletrônicos de ocorrências (BEOs) recebidos, ante 404 mil BOs registrados nos distritos policiais (DPs) da Capital.

Criado em 2000, o serviço tem sido utilizado com maior frequência a cada ano e tem na Capital sua maior procura. No total do Estado, os pedidos por boletins virtuais equivalem a mais de 37% dos boletins registrados fisicamente nos distritos policiais e delegacias especializadas.

A previsão da coordenadora da Delegacia Eletrônica, Adriana Sampaio Liporoni, é que 1,5 milhão de pessoas utilizem o serviço até o fim do ano.

Uma equipe de 120 policiais trabalha na análise dos casos que chegam via Delegacia Eletrônica

Segue link do vídeo: <http://www.youtube.com/watch?v=-0hvjBTGNos>



23/10/13 Delegacia Eletrônica recebe mais de 2,7 milhões solicitações de boletins em 2009 | Notícias | Portal do Governo do Estado de São Paulo

Portal do

## GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ter, 16/03/10 - 14h00

### Delegacia Eletrônica recebe mais de 2,7 milhões solicitações de boletins em 2009

*Pelo e-mail, unidade policial recebe denúncia sobre sequestro, procurado pela Justiça e local de tráfico de droga*

A Delegacia Eletrônica da Polícia Civil encerrou 2009 com recorde de 720.775 acessos contabilizados. Em dez anos de atuação e uma centena de funcionários em atendimento 24 horas, a delegacia já atingiu a marca de 2.734.102 solicitações de boletim eletrônico de ocorrência (B.E.O). De acordo com estudo da Secretaria de Gestão Pública de São Paulo, de 2003 a outubro de 2009, a Eletrônica proporcionou economia de R\$ 22,6 milhões aos cofres públicos. O cálculo está publicado no site [www.relogiodaeconomia.sp.gov.br](http://www.relogiodaeconomia.sp.gov.br), que simula ainda quanto uma pessoa economizaria ao registrar boletim de ocorrência pela Internet em vez de fazê-lo pessoalmente numa delegacia de polícia convencional. "Executamos um serviço essencial ao Estado. Faz parte do rol de benefício que a tecnologia da informação proporciona às organizações públicas, trazendo a baila oportunidade, sem precedente, para a melhoria de processo interno e do serviço prestado ao usuário", ressalta a delegada coordenadora da unidade eletrônica, Adriana Liporoni. Mais do que em número, o trabalho do policial dessa delegacia é medido pelo retorno do próprio declarante, que demonstra plena aceitação e aprovação do serviço em mensagens enviadas ao endereço eletrônico do Fale Conosco da Polícia Civil: [webpol@policiacivil.sp.gov.br](mailto:webpol@policiacivil.sp.gov.br). "Por esse serviço recebemos elogio, crítica, sugestão, denúncia sobre sequestro, procurado da Justiça, local de tráfico de droga e também abdução alienígena, lavagem cerebral, complô internacional, envolvendo grandes empresas, entre outros", conta Rosana Pegoraro, encarregada de equipe, referindo-se também a casos curiosos que a delegacia recebe pelo e-mail. **Da Agência Imprensa Oficial**

[www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/lenoticia.php?id=208489](http://www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/lenoticia.php?id=208489)

Governo do Estado de São Paulo

Segue o link: <http://www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/lenoticia.php?id=208489>

Segue link da íntegra do referido relatório elaborado pela Secretaria de Gestão Pública:

[http://www.relogiodaeconomia.sp.gov.br/anexos/BO\\_Eletr%C3%B4nico.pdf](http://www.relogiodaeconomia.sp.gov.br/anexos/BO_Eletr%C3%B4nico.pdf)

Citamos trecho concernente à conclusão do relatório.

...

### **Economias obtidas com a emissão eletrônica de Boletins de Ocorrência**

#### **8. CONCLUSÕES**

A principal conclusão obtida com a realização deste estudo foi de que a implementação de tecnologia nos serviços oferecidos aos cidadãos não somente melhora o nível do serviço prestado, com o também ocasiona um a grande economia, tanto para o Estado com o para a sociedade civil.

No caso da emissão de Boletim de Ocorrência, e redução do custo processual para o Estado foi de 50%, e para a sociedade civil esta redução foi ainda maior, de 88%. No total, a economia obtida com a realização dos BO s via internet foi de cerca de 68%.

Em valores reais, a economia gerada foi de R \$ 3,7 milhões, com o podemos ver no gráfico abaixo:



Os maiores benefícios, sem dúvida, foram para o cidadão. Além da redução dos custos de ter que ir presencialmente a uma delegacia registrar uma ocorrência, a melhora das condições de fornecimento deste serviço é indiscutível. Nas delegacias o cidadão divide o espaço com criminosos, além de ter que se deslocar até a unidade, e aguardar atendimento. Já no BEO, o cidadão faz o registro em sua própria casa ou trabalho, sem precisar se deslocar e aguardar para ser atendido e tudo isso num tempo muito menor.

Somente com transporte à delegacia mais próxima, no ano de 2004, a sociedade civil



teve uma diminuição na renda de R \$ 1,9 milhão, e com tempo perdido no trânsito de R \$ 3,3 milhões.

Quando analisamos o tempo aguardando para ser atendido, chegamos ao valor de 3,7 milhões de reais, enquanto que a variável tempo relatando os fatos, consumiu mais de R \$ 2,3 milhões.

No total, a sociedade civil arcou com um custo de mais de R \$ 5,5 milhões no ano de 2004, com a realização de Boletins de Ocorrência da forma presencial, somente na capital de São Paulo.

Quando se compara o custo total para o cidadão realizar um BO presencial com o eletrônico, chega-se à conclusão de que ele economiza, em média, 88%. Em valores reais, essa economia média seria de R\$ 14,50.

Um estudo oriundo da Secretaria da Gestão Pública em 2004 definiu com precisão cirúrgica uma estimativa para o custo do registro de ocorrência tradicional e do registro de ocorrência eletrônico, vide a tabela abaixo fixada (\*vide página 18, Item 7.3 - Resultado Total)

2004	BO ELETRÔNICO	BO TRADICIONAL
CUSTO ESTADO	R\$ 9,31	R\$ 18,92
CUSTO CIDADÃO	R\$ 1,99	R\$ 16,49
<b>*CUSTO TOTAL</b>	<b>R\$ 11,30</b>	<b>R\$ 35,41</b>

A seguir atualizamos os valores da referida tabela pelo Índice Geral de Preços do Mercado da Fundação Getúlio Vargas - IGPM (FGV).

2013	BO ELETRÔNICO	BO TRADICIONAL
CUSTO ESTADO	R\$ 16,32	R\$ 33,16
CUSTO CIDADÃO	R\$ 3,49	R\$ 28,90
<b>*CUSTO TOTAL</b>	<b>R\$ 19,81</b>	<b>R\$ 62,06</b>

Diante do exposto percebemos a oportunidade de ampliar o rol de registros da Delegacia Eletrônica, e dessa forma fomentar o aumento do sucesso obtido, sem contudo, perder a qualidade do serviço oferecido.

Antes de 2013 (out/2012) já existia de forma “experimental” o registro de “acidente de trânsito sem vítima”, bem como o registro de “ameaça e de crimes contra a honra (calúnia, injúria e difamação)”.

A ampliação das possibilidades de registro atende a um objetivo estratégico da Polícia Civil, com o escopo de reduzir a subnotificação de crimes, pois é com base no registro que são elaborados os mapeamentos geográficos dos índices criminais.

Esta é uma medida de grande impacto para a população e para a polícia. Mais conforto numa hora sempre desagradável e crítica para quem foi vítima de um crime, e menos filas nas Delegacias de Polícia, propiciando maior eficiência no atendimento virtual e real.

A Delegacia Eletrônica torna-se a cada dia mais importante para a população. Na era da tecnologia da informação, ela constitui importante canal de atendimento ao cidadão, que passa a registrar fatos com maior comodidade, não precisando permanecer em plantões policiais aguardando os procedimentos de registro.

O cidadão está se acostumando cada vez mais aos serviços online, como o pagamento de contas, a compra de produtos, sem falar nos envios de mensagens, que praticamente substituíram as cartas. A ampliação das possibilidades de registro na Delegacia Eletrônica atende ao anseio da sociedade pela modernização do serviço público.

As ideias condensadas nesse projeto representam a real necessidade da Polícia Civil, que tinha na gestão administrativa um de seus maiores entraves para a consecução de suas ações logísticas.

A administração policial era retrógrada e anacrônica, mas houve há possibilidade de mudanças, graças a uma atualização ocorrida em 2013 por meio da Portaria DGP nº 43 que legalizou e ao mesmo tempo ampliou o rol de registros da Delegacia Eletrônica.

A burocracia que em muito emperrou a celeridade do serviço público, não aceitava as novas ideias de gestão, pois não eram vistas como alternativas possíveis de serem aplicadas, mas atualmente servem de alicerce para um serviço público moderno.

Foi a Portaria DGP nº 43 de 29/11/2013 que atualizou a Portaria DGP nº 1/2000, oficializando os registros de **acidente de trânsito sem vítima, de ameaça e de crimes contra honra (calúnia, injúria e difamação)** registros já existentes, mas que eram gerados de forma

experimental pela administração, e ainda criou a partir de dezembro de 2013 novos registros como o de “roubo de veículo e roubo outros”.

### **Solução adotada.**

---



Preliminarmente elaboramos um planejamento estratégico onde efetuamos uma análise situacional do quadro institucional e traçamos nosso objetivo, estratégia e controle.

Consignamos que antes de 2013 (out/2012) os registros de acidente de trânsito sem vítima, bem como o crime de ameaça e crimes contra a honra (calúnia, injúria e difamação) já eram registrados, só que de forma experimental.

Posteriormente diante da comprovada constatação de sucesso, editamos a **Portaria DGP nº 43 de 29/11/2013** publicada no Diário Oficial do Estado que atualizou a Portaria DGP nº 1/2000 oficializando/legalizando os registros eletrônicos já existentes de “acidente de trânsito sem vítima, crimes de ameaça e dos crimes contra a honra (calúnia, injúria e difamação)” que já eram elaborados pela administração durante todo o decorrer do ano de 2013, bem como criamos as ocorrências de “roubo de veículo e roubo outros”. (**\*transparência das ações**)

Com a publicação da Portaria houve a regulamentação do ato, tornando-o oficial e obrigatório quanto a sua validade e legalidade em todo o Estado.

A seguir iremos expor as características inovadoras do projeto:



**Segurança no registro de ocorrência eletrônico** que está hospedado no site da Secretaria da Segurança.

**Maior economia:** tanto no âmbito público como privado.

**Maior dinâmica:** aumento no registro de ocorrência eletrônico e empiricamente houve uma melhoria do atendimento no registro de ocorrência tradicional.



Adotamos como objetivo o padrão de excelência nos serviços públicos prestados, com foco na agilidade do serviço, combinado com a efetiva redução dos gastos públicos e privados, obtendo assim, a manutenção na qualidade do serviço, com um menor custo.

Ressaltamos a importância da gestão da qualidade total, o senso comum sempre apontou para o fato de que nada é mais constante do que a mudança, dessa forma, nos modernizamos diariamente através de uma administração focada na eficiência, na eficácia e no zelo do emprego do dinheiro público e privado.

Nosso objetivo é facilitar a vida do cidadão no momento do registro da ocorrência, bem como reduzir o gasto público do Estado e do gasto privado do particular.

Em suma o objetivo do projeto é contribuir de forma significativa com a maior comodidade e celeridade do usuário no momento do registro da ocorrência, expectativa está perseguida com tenacidade pela atual gestão.

Compreendemos que a ação implantada ocorreu através do simples emprego da estrutura já existente da Delegacia Eletrônica, apenas ampliamos o rol de registros de ocorrência, sem contudo perder na qualidade do atendimento.

### **Características da iniciativa.**

---

#### **Inovação:**

Preliminarmente consignamos com louvor que o Estado de São Paulo foi o pioneiro na criação da 1ª Delegacia Eletrônica do país, essa gênese fomentou em âmbito nacional que outras unidades federadas adotassem o modelo implantado.

Atualmente existem em 23 Estados, com serviço semelhante, sendo que os registros de crimes contra a honra, ameaça e roubo, ainda são inéditos. Anualmente nossa unidade recebe visitas de representantes das polícias de outros Estados para conhecerem o serviço.

Em 2013 houve a ampliação do rol de registros da Delegacia Eletrônica, colocando o Estado de São Paulo novamente na vanguarda nacional, como o primeiro Estado a implantar as ocorrências de acidente de trânsito sem vítima, ameaça, crimes contra honra (calúnia, injúria e difamação), roubo de veículo e roubo outros.

A Delegacia Eletrônica do Estado de São Paulo é um serviço de registro de ocorrências disponibilizado ao cidadão via internet, 24 horas por dia e 7 dias na semana, sendo a unidade que mais efetua registros no Estado Bandeirante (35%) e conseqüentemente em todo o Brasil.

A principal inovação foi promover uma significativa mudança cultural, pois ao ver a Polícia Civil como empresa e a população como cliente se desenvolveu um sistema simplificado, que permitiu visualizar e atender a real necessidade do público.



Essa ampliação no rol de registros eletrônicos propicia uma melhora na qualidade dos serviços, como forma de atender aos anseios de fornecer maior comodidade e celeridade no atendimento ao público.

Não podemos permitir que normas com mais de uma década de existência (2000) ainda possam estar em vigor, é imperativo que em uma administração pública moderna, atualize toda a sua legislação, como forma de constantemente aperfeiçoar e acompanhar a evolução e as atuais necessidades da sociedade.

### **Replicabilidade:**

---

Com relação às possibilidades de universalização do serviço, apresentamos reportagem onde a Polícia Militar elabora registros de ocorrência para população, consignamos que somente são registradas as ocorrências previstas no rol da Delegacia Eletrônica.

A Polícia Militar passou a registrar algumas das ocorrências tratadas pela Delegacia Eletrônica, através da Resolução SSP nº 35, de 23 de março de 2011.

27/10/13

Polícia Militar de São Paulo passa a registrar BOs; entenda a medida - Notícias - Cotidiano

## **Polícia Militar de São Paulo passa a registrar BOs; entenda a medida**

Do UOL Notícias

Em São Paulo 23/03/2011 | 14h51

As unidades da Polícia Militar de São Paulo também registrarão boletins de ocorrência (BO), o que até então só podia ser feito nas delegacias da Polícia Civil e pela internet. O governador Geraldo Alckmin (PSDB) anunciou nesta quarta-feira (23) que em até cinco meses todas as unidades da PM no Estado farão o registro.

O anúncio foi feito após o governo ter avaliado positivamente a experiência piloto da 4ª Cia do 2º Batalhão de Polícia Militar, em Ermelino Matarazzo (zona leste da capital), que há mais de um mês vem realizando o registro dos boletins. A partir de hoje, outras unidades da PM do bairro farão o serviço. Até 5 de abril, todas as unidades da zona leste também registrarão BOs, segundo o anúncio do governo.

Clique [aqui](http://www.policiamilitar.sp.gov.br/inicial.asp) (<http://www.policiamilitar.sp.gov.br/inicial.asp>) para ver a unidade da PM mais perto do local da ocorrência ou de sua casa.



<http://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2011/03/23/policia-militar-de-sp-passa-a-registrar-bos-entenda-a-medida.htm>

Entendemos que as demais Polícias Cíveis Estaduais também possam expandir seu rol de registros eletrônicos, bem como a Polícia Federal possa criar uma Delegacia Eletrônica, desde que existam recursos humanos e materiais suficientes para o pronto atendimento da demanda.

### Relevância:

---

A principal conclusão obtida com a realização deste projeto foi de que a ampliação implantada nos serviços eletrônicos oferecidos aos cidadãos não somente melhora o nível do serviço prestado, como também ocasiona uma grande economia, tanto para o Estado como para o particular (melhoria do gasto público).

Adotamos no serviço administrativo o binômio: “**maior qualidade com menor gasto público**”.



### Efetividade dos resultados:

---

A excelência no uso dos recursos públicos já foi devidamente comprovada nas reportagens anteriormente citadas no item “problema enfrentado ou oportunidade percebida”, com o valor atualizado da tabela elaborada pela Secretaria de Gestão Pública, o valor de um registro tradicional é de R\$ 62,06 e o do eletrônico é de R\$ 19,81, **uma economia de R\$ 42,25 (68%)**.

Especificamente no que tange as ocorrências regulamentadas pela Portaria DGP nº 43/2013 (**acidente de trânsito sem vítima, ameaça, calúnia, injúria, difamação, roubo de veículo e roubo outros**) foram registrados **222 mil e 600 boletins eletrônicos, houve uma economia de R\$ 9 milhões 404 mil e 850 reais. Uma economia diária de R\$ 25 mil 766 reais.**

Com o total de 1 milhão 27 mil e 83 registros eletrônicos efetuados em 2013, foi engendrada uma economia anual global (Estado/Particular) de aproximadamente 43 milhões 394 mil e 256 reais. Uma economia diária de R\$ 118 mil 888 reais.

A medida teve aprovação da população, pois restou demonstrado de forma clara e inequívoca acerca do notório aumento (cerca de 15%) nos registros e nas análises de ocorrência pela Delegacia Eletrônica.

Mais do que um número, o trabalho do policial da Delegacia Eletrônica é medido pelo

retorno do próprio usuário, que demonstra plena aceitação e aprovação do serviço em mensagens enviadas ao endereço eletrônico do Fale Conosco da Polícia Civil: [webpol@policiacivil.sp.gov.br](mailto:webpol@policiacivil.sp.gov.br). (**\*satisfação dos usuários**)

O serviço em epígrafe recebe elogios, sugestões e reclamações de toda a população, inclusive dos usuários da Delegacia Eletrônica.

No ano de 2013 foram analisados mais de 1 milhão 415 mil 150 pedidos de registros eletrônicos, sendo que houve o número de aproximadamente 200 e-mail's entre agradecimentos e elogios, não sendo registrada nenhuma reclamação, consigna-se que ocorreram dúvidas provenientes de indeferimentos do registro eletrônico, em razão da ocorrência não estar prevista no rol da Delegacia Eletrônica.

Assim sendo de forma empírica constatamos que o silêncio dos demais usuários da Delegacia Eletrônica também caracteriza uma aprovação implícita do serviço implantado.

Bem como da eficiência e eficácia no uso de recursos públicos comprovados de forma peremptória através dos estudos desenvolvidos pela Secretaria de Gestão Pública publicado no relatório já citado no tópico “problema enfrentado ou oportunidade percebida”. (**\*eficiência no uso dos recursos públicos**) [http://www.relogiodaeconomia.sp.gov.br/anexos/BO\\_Eletr%C3%B4nico.pdf](http://www.relogiodaeconomia.sp.gov.br/anexos/BO_Eletr%C3%B4nico.pdf)

O resultado é latente e se caracterizou como um sucesso absoluto, diante dos números apresentados no referido relatório. Em relação a 2012 houve um aumento de 15% na demanda.

Destacamos a relevância do trabalho principalmente no tocante a redução de custos através da consubstanciação da medida que não acarretou ônus ao Erário, e que implicou tão somente no aperfeiçoamento operacional e logístico do emprego eletrônico da Delegacia Eletrônica já existente que apenas ampliou o seu rol de registros.

Tal medida facilitou a vida da população que através do projeto obteve uma maior comodidade e economia no que tange a resposta da administração ao seu pleito através do meio eletrônico. (**\*capacidade de respostas às demandas**)

A sociedade deseja que seu problema seja solucionado de forma célere, objetiva e desburocratizada, por meio dessa medida, os usuários não precisam mais comparecer na unidade policial para efetuar o registro em determinados tipos de ocorrência.

Um dos fatores que engendram a motivação das pessoas fazerem “justiça com as próprias mãos” é justamente pelo motivo de não sentirem que suas pendências serão resolvidas pelos meios legais e em um tempo hábil.

Ao agilizarmos este processo, demonstramos que a Polícia Civil está atuante, fazendo

justiça de forma diligente, pois quando o problema inicial do registro é solucionado de forma célere, evita-se que este, se transforme em um problema maior.

A título exemplificativo podemos citar o crime de ameaça, que posteriormente poderá se desdobrar em um crime de lesão corporal grave ou gravíssima ou até mesmo em um homicídio.

Por derradeiro o projeto obteve uma maior economia público/privada, sem contudo, perder sua qualidade, pelo contrário houve a manutenção na qualidade do serviço público ofertado, tornando-o mais cômodo através da ampliação do rol de registros pela Delegacia Eletrônica.

### **Desenvolvimento de parcerias:**

---

O projeto de ampliação no rol de registros da Delegacia Eletrônica contou com a parceria do Grupo de Tecnologia da Informação da Secretaria da Segurança Pública - GTI/SSP, que formatou o programa para inserção destes novos registros, sem custos para o Estado, já que o software criado já existia e ficou hospedado no site da SSP. ( [www.ssp.sp.gov.br](http://www.ssp.sp.gov.br))

Consignamos que de acordo com a Lei Federal nº 12.527/2011, Decreto nº 58.052/2012 e Portaria DGP nº 31/2013 (lei de acesso à informação), houve uma restrição na possibilidade de parcerias com a iniciativa privada e pública, haja vista, que os registros de ocorrências contêm informações sigilosas, tais como dados pessoais e cadastrais de pessoa física e jurídica (nome, filiação, documento de identidade, endereço, telefone e outros dados congêneres) que devem ser protegidas sob pena de responsabilidade (violação de sigilo), e portanto seu acesso é restrito, e deve ser evitado o compartilhamento de dados com outros órgãos.

Os registros de ocorrência e respectivos dados são armazenados e criptografados de forma segura e sigilosa no datacenter (sala-cofre) da Polícia Civil.

### **Resumo da iniciativa.**

---

O projeto “**Ampliação no rol de registros da Delegacia Eletrônica – A Delegacia é virtual, mas o resultado é real**”, foi desenvolvido de acordo com a filosofia adotado pelo governo, tendo como principal meta governamental a melhoria do gasto público (redução), bem como pela melhoria do atendimento no serviço ofertado (maior comodidade).

A medida implantada permite que outras ocorrências possam ser registradas na Delegacia Eletrônica, desonerando assim que o usuário compareça na unidade policial em alguns casos específicos.

Assim sendo, tivemos o foco de reduzir tanto o gasto público (Estado) como o privado (particular) e concomitantemente aperfeiçoar a qualidade do serviço, oferecendo maior comodidade no atendimento eletrônico prestado ao usuário.

Ressaltamos que projeto atendeu a uma dupla finalidade na medida em que, não só aperfeiçoa o desempenho na atividade policial tornando-o mais ágil, bem como engendra uma maior economia dos recursos financeiros e orçamentários do Estado, do que é produzido e empregado pela administração.

A ampliação no rol de ocorrências da Delegacia Eletrônica é parte do projeto de modernização da Polícia Civil que acompanha a tendência global de utilização dos meios digitais.

A ampliação permite ao usuário que registre sua ocorrência na forma eletrônica através da internet, com agilidade e segurança.

Propicia, entre outros benefícios, a comodidade do não comparecimento do usuário a unidade policial.

Não se pode olvidar que o projeto em questão redundava numa maior comodidade ao usuário, e concomitantemente reduz o número de registros elaborados no interior da unidade policial territorial.

O trabalho contribuiu decisivamente para a maior comodidade do usuário, bem como na economia do Estado e do particular, meta esta perseguida com tenacidade pela atual gestão.

Em síntese houve:

- ✓ Drástica redução com despesas tanto do Estado como do particular (usuário): transporte, trânsito, combustível, tempo de espera, espaço físico ocupado pelo servidor, água e esgoto, energia elétrica e material de escritório (papel, impressora, cartucho e recursos humanos) e atividade de relatar os fatos;
- ✓ Aumento de registros de ocorrências pela Delegacia Eletrônica e concomitantemente uma redução empírica de registros de ocorrências nas unidades policiais territoriais;
- ✓ Aumento na celeridade da comunicação da ocorrência à unidade policial da área dos fatos, que é feito eletronicamente, dispensando o envio de ofício.



**ANEXO I: DADOS DA DELEGACIA ELETRÔNICA**

<b>DELEGACIA ELETRÔNICA 2013</b>	<b>Boletins Emitidos</b>	<b>Total de Acessos</b>
ACIDENTE DE TRÂNSITO SEM VÍTIMA	187.411	233.993
AMEAÇA	16.371	35.570
CALÚNIA	2.971	6.503
COMPLEMENTO	23.075	29.138
DESAPARECIMENTO DE PESSOA	6.376	8.763
DIFAMAÇÃO	4.390	10.212
ENCONTRO DE PESSOA	3.890	5.367
FURTO CELULAR	63.304	119.363
FURTO DOCUMENTO	79.098	197.531
FURTO INT. COLETIVO	1.988	2.560
FURTO INT. ESTABELECIMENTO	1.947	3.054
FURTO INT. VEÍCULO	597	1.625
FURTO OUTROS	1.421	2.501
FURTO PLACA	4.952	6.867
FURTO TRANSEUNTE	1.901	2.784
FURTO VEÍCULO	29.924	55.440
INJÚRIA	4.956	11.444
PERDA	29.933	34.371
PERDA CELULAR	33.878	38.333
PERDA DOCUMENTO	505.580	579.563
PERDA PLACA	16.619	20.408
ROUBO INT. COLETIVO	75	240
ROUBO INT. ESTABELECIMENTO	144	504
ROUBO INT. VEÍCULO	765	1.115
ROUBO OUTROS	308	552
ROUBO TRANSEUNTE	3.809	5.306
ROUBO VEÍCULO	1.400	2.043
<b>TOTAL</b>	<b>1.027.083</b>	<b>1.415.150</b>
<b>DELEGACIA ELETRÔNICA 2013 (*novos registros)</b>	<b>Boletins Emitidos</b>	<b>Total de Acessos</b>
ACIDENTE DE TRÂNSITO SEM VÍTIMA	187.411	233.993
AMEAÇA	16.371	35.570
CALÚNIA	2.971	6.503
DIFAMAÇÃO	4.390	10.212
INJÚRIA	4.956	11.444
ROUBO INT. COLETIVO	75	240
ROUBO INT. ESTABELECIMENTO	144	504
ROUBO INT. VEÍCULO	765	1.115
ROUBO OUTROS	308	552
ROUBO TRANSEUNTE	3.809	5.306
ROUBO VEÍCULO	1.400	2.043
<b>TOTAL</b>	<b>222.600</b>	<b>307.482</b>

**OBS: As ocorrências de “roubo” foram iniciadas à partir de dezembro de 2013.**

**As demais ocorrências já funcionavam anteriormente a janeiro de 2013.**

**ANEXO II : DADOS DA DELEGACIA ELETRÔNICA**

DELEGACIA ELETRÔNICA	2012	2013	VAR.%	VAR.NUMÉRICA
BOLETIM ELETRÔNICO DE OCORRÊNCIA - BEO	927.420	1.027.083	+10,75%	+99.662
ANALISE DE SOLICITAÇÃO DE BEO	1.222.389	1.415.150	+15,77%	+192.761

