

A Delegacia Eletrônica e o Boletim Eletrônico de Ocorrência como Facilitadores para Cidadãos e para a Polícia Civil do Estado de São Paulo

Paulo Vitor Esperança Pereira
Profa. Maria Helena Barriviera e Silva

Curso de Tecnologia em Gestão Empresarial
Faculdade de Tecnologia de Garça (FATEC)
Caixa Postal 17400-000 – Garça - SP – Brasil

paulo.vitor.ep@hotmail.com

mhelena@fatecgarça.edu.br

Abstract. *This paper aims at explaining the importance of computer information systems and hence of computing, in public offices, and it emphasizes that this tool has been increasingly useful and efficient in this sector. Its use has been a decisive factor for the success in business and government actions. Focusing on public administration, among many benefits of computer and its information systems, are the programs and services that enable greater control and transparency over services, revenues and spending.*

Resumo. *Este artigo procurar relatar a importância dos sistemas de informações computacionais e, conseqüentemente da informática, nas repartições públicas e enfatiza que esta vem sendo uma ferramenta cada dia mais útil e eficiente neste setor. Sua utilização tem sido fator determinante para o sucesso de ações empresariais e do governo. Focando na administração pública, entre vários benefícios da informática e de seus sistemas de informações, estão os programas e serviços que permitem maior controle e transparência sobre os serviços, a receita e os gastos públicos.*

1 Introdução

Quando o assunto é informação nada melhor do que utilizar a tecnologia. A cada dia, uma quantidade maior de serviços são disponibilizados por empresas e governos para que as pessoas interessadas tenham acesso à informação de maneira rápida e eficaz. Essa disponibilização de informações só é possível graças à utilização de sistemas de informações computacionais.

É inegável que até mesmo o conceito de administração pública tenha ganho adjetivos nunca antes imaginados, como transferência e prestação de contas. Isto vem acontecendo nos mais diferentes estados e cidades brasileiras, onde as repartições públicas e prefeitura disponibilizam ao município serviços que só eram conseguidos após horas de fila (A IMPORTÂNCIA..., 2010).

Assim, em um simples *click* no *mouse*, é possível acessar informações atualizadas na internet. Mais do que isso, é possível pedir certidões, boletos para pagamento de taxas, solicitar a 2ª via de documentos perdidos, como por exemplo o imposto predial, e até mesmo pagar contas.

Segundo Viana (2001)

Governos do mundo inteiro têm se empenhado na questão de como utilizar as novas tecnologias da informação em prol da sociedade. [...] Vários países envolveram inúmeras pessoas em programas dedicados ao assunto. As medidas tomadas incluem regulamentação do setor, políticas de segurança, investimento em infraestrutura, disponibilização de informações e serviços na Internet e políticas de democratização do acesso. Tudo isso leva o nome de *e-governance* ou governo eletrônico.

Nesse contexto, o objetivo deste artigo é ressaltar e exemplificar o quanto é importante a utilização da informática nos órgãos governamentais, pois dentre os vários benefícios, facilitam a *interface* entre sociedade e governo, e permitem ao setor público a comprovação de transparência e idoneidade.

2 Informática: meio de desburocratização no setor público

A palavra informática deriva de duas outras palavras: a primeira é “informação” e a segunda é “automática.” O principal objetivo da informática é a necessidade de obter e fazer tratamento da informação de forma automática. Assim, “informática” é a informação automática de dados (PAIVA, 2008).

Ainda segundo Paiva (2008), em meio a uma gigantesca mudança organizacional promovida pela evolução da informática, a burocracia encontrada na execução de alguns serviços públicos remete a um passado de formulários, máquinas de escrever e filas em setores públicos. Uma das soluções obtidas com o avanço da informática foi uma nova tecnologia, os *web services*, os quais objetivam disponibilizar uma solução de integração entre as repartições públicas e consequentemente, a diminuição de processos burocráticos.

2.1 Os *web services*

A necessidade de diminuir a demora de alguns processos vem ao encontro da necessidade de maior troca de informações entre órgãos públicos. Em parte, essa troca de informações é possível devido à utilização de *web services*.

Web service é uma solução utilizada na integração de sistemas e na comunicação entre aplicações diferentes. Com esta tecnologia é possível que novas aplicações possam interagir com aquelas que já existem e que sistemas desenvolvidos em plataformas diferentes sejam compatíveis. Os Web services são componentes que permitem às aplicações enviar e receber dados em formato XML. Cada aplicação

pode ter a sua própria "linguagem", que é traduzida para uma linguagem universal, o formato XML. Para as empresas, os Web services podem trazer agilidade para os processos e eficiência na comunicação entre cadeias de produção ou de logística. Toda e qualquer comunicação entre sistemas passa a ser dinâmica e principalmente segura, pois não há intervenção humana (VOCE SABE..., 2010).

Vale ressaltar que XML é a abreviação de *eXtensible Markup Language*, ou seja, é uma linguagem de marcação, a qual possibilita padronizar uma sequência de dados com o objetivo de organizar, separar o conteúdo e integrá-lo com outras linguagens.

De acordo com Paiva (2008), um *web service* pode ser considerado como um serviço disponível na *web*, porém sem telas gráficas. Uma aplicação de *web service* traz às repartições públicas a possibilidade de uma maior interação entre as repartições que prestam os serviços públicos, colaborando assim para a redução de alguns processos repetitivos, consequentemente diminuindo a burocracia.

Diante da complexidade do tema abordado, faz-se necessário o direcionamento deste, restringindo-se a expor a importância da informática (e das aplicações decorrentes dela) como meio desburocratizador, de otimização de processos e de economia de recursos públicos. Assim sendo, exemplificar-se-á como é importante e de grande utilidade a informática e a tecnologia dentro de uma unidade da Polícia Civil.

3 Boletim Eletrônico de Ocorrência e Delegacia Eletrônica

A Delegacia Eletrônica está atualmente disponível em vários estados brasileiros, e sua finalidade é disponibilizar o serviço de registro de certas ocorrências via *Internet*. A criação da Delegacia Eletrônica apresentou dois importantes efeitos: 1) a facilidade para registros de ocorrências de menor gravidade e, 2) o alívio da sobrecarga no atendimento dos plantões policiais.

O Boletim Eletrônico de Ocorrência (BEO) é apenas um simples exemplo de como a informática e a tecnologia auxiliam e facilitam a vida das pessoas.

Com atendimento 24 horas e cem funcionários, a Delegacia Eletrônica do Estado de São Paulo possui pouco mais de dez anos de trabalho, e totaliza cerca de 2,7 milhões de solicitações de BEO. De acordo com um estudo da Secretaria de Gestão Pública de São Paulo, entre 2003 e 2009, o estado de São Paulo economizou R\$ 22,6 milhões com a prática. Registrar um boletim de ocorrência pessoalmente na delegacia, não apresenta o mesmo grau de facilidade que fazê-lo pela *Internet*. Uma das maiores dificuldades, em São Paulo, por exemplo, é o tempo de espera. E, às vezes, o cidadão sequer consegue registrar o Boletim de Ocorrência (REVISTA CONJUR, 2010).

Segundo a Revista Conjur (2010), no ano de 2009 a utilização do serviço oferecido eletronicamente bateu recorde. Houve 720.775 acessos. O setor registrou 24% de todos os furtos de veículos ocorridos no Estado de São Paulo, ou seja 27.428.

A Delegacia Eletrônica é, atualmente, um serviço essencial ao Estado. Faz parte do rol de benefícios que a informática proporcionou às repartições públicas, trazendo à baila oportunidades, sem precedentes, para a otimização de processos internos e dos serviços prestados ao usuário (REVISTA CONJUR, 2010).

A Delegacia Eletrônica é um serviço oferecido à população que visa otimizar os recursos e a prestação de informações, onde as ocorrências e denúncias são registradas e enviadas pelo usuário através da *Internet*. Depois de verificada a veracidade da informação pela Polícia Civil e autorizado pela autoridade policial, o usuário receberá pelo correio eletrônico (*e-mail*), o BEO que será automaticamente retransmitido às unidades policiais competentes (Portaria DGP nº 01 de 04/02/2000) (POLÍCIA..., 2008).

De acordo com Secretaria... (2010), as ocorrências que podem ser feitas através da Delegacia Eletrônica, no Estado de São Paulo, são aquelas relacionadas a furto de veículos, desaparecimento de pessoas, furto/perda de documentos, furto/perda de celular, furto/perda de placa de veículo, comunicação de pessoas desaparecidas, complemento de boletim eletrônico e acompanhamento de boletim eletrônico.

O valor de um BEO é o mesmo do boletim registrado em uma delegacia, pois se trata de um documento oficial, emitido pela Polícia Civil do Estado de São Paulo e assinado por uma autoridade policial. É obrigatório o fornecimento de um *e-mail* para o recebimento do boletim eletrônico. Caso não possua *e-mail* próprio, pode ser indicado o *e-mail* de uma pessoa de confiança (SECRETARIA..., 2010).

As investigações sobre crimes registrados em BEO são realizadas pelas delegacias de polícia das áreas ou municípios onde ocorreram os fatos, porém a Delegacia Eletrônica adverte que a falsa comunicação de crime tem pena prevista no artigo 340 do Código Penal Brasileiro (SECRETARIA..., 2010). Segundo DJi (2010), o artigo 340 do Código Penal Brasileiro trata da comunicação falsa de crime ou de contravenção, ou seja, provocar a ação de autoridade, comunicando-lhe a falsa ocorrência de crime ou de contravenção. A pena para este crime é de detenção que varia de um a seis meses ou multa.

4 Conclusões

A informática facilita e agiliza muito o dia a dia das pessoas e das organizações como um todo. Um exemplo claro desta afirmação é a Delegacia Eletrônica, pois a facilidade e a comodidade de registrar um BEO é imensa, uma vez que as pessoas não precisam enfrentar horas em filas nas delegacias para registrar um simples boletim de ocorrência, como por exemplo, o de furto de celular e/ou a perda de placa de veículo; basta simplesmente acessar o *site* da Delegacia Eletrônica e em alguns minutos o BEO estará registrado, com o mesmo valor daquele registrado na delegacia convencional.

Concomitantemente, a Delegacia Eletrônica, além de facilitar para o cidadão que precisa registrar o boletim de ocorrência, também desafoga o plantão policial nas delegacias, disponibilizando mais tempo para que a polícia execute a função

de investigação.

A informática, aliada às novas tecnologias, é uma ferramenta muito importante para o sucesso e a mobilidade de empresas e de governos, pois disponibiliza serviços, facilita trâmites e agiliza processos burocráticos.

Referências

A IMPORTÂNCIA DA INFORMÁTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

Jornal Gazeta Regional. Disponível em:

<<http://www.caieiraspress.com.br/historia.php?acao=verMateria&id=651>>.

Acesso em: 10 set. 2010.

DJi – Índice Fundamental do Direito. Disponível em:

<http://www.dji.com.br/codigos/1940_dl_002848_cp/cp338a359.htm>. Acesso em:

06 set. 2010.

PAIVA, Monique Pedroso. Internet como ferramenta de desburocratização dos serviços públicos no estado de São Paulo – Garça, SP [s.n], 2008. TCC/FATEC.

POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO. Disponível em:

<http://www.policiacivil.sp.gov.br/2008/del_eletronica.asp>. Acesso em: 27 ago.

2010.

REVISTA CONJUR, 2010. Revista Consultor Jurídico, 15 fev. 2010. Disponível em:

<<http://www.conjur.com.br/2010-fev-15/>>. Acesso em: 27 de agos. 2010.

SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA. Disponível em:

<<http://www.ssp.sp.gov.br/bo/>>. Acesso em: 29 ago. 2010.

VIANA, Eduardo Carvalho. Administração pública e Sociedade da informação: como anda o governo eletrônico. 2001. Disponível em: <www.mnp.br/newsgen/0101/e-gov.html>. Acesso em: 25 ago. 2010.

VOCE SABE O QUE SÃO WEB SERVICES? Disponível em:

<<http://www.sidewin.com/voce-sabe-o-que-sao-web-services/>>. Acesso em: 05 set. 2010.