



Delegacia Eletrônica de SP completa 10 anos com 2,7 milhões de boletins

Com atendimento 24 horas e cem funcionários, a Delegacia Eletrônica de São Paulo comemora seus dez anos de trabalho com uma marca de 2,7 milhões de solicitações de boletins eletrônicos de ocorrência. 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. A facilidade de se registrar um boletim de ocorrência, pela internet, não é a mesma encontrada nas delegacias. Uma das maiores dificuldades, em São Paulo, por exemplo, é o tempo de espera. E, às vezes, a pessoa sequer consegue sequer registrar o B.O.

No ano passado, o serviço oferecido eletronicamente bateu recorde. Houve 720.775 acessos. O setor registrou 24% de todos os furtos de veículo ocorridos no Estado, ou seja, 27.428. “A Delegacia Eletrônica é, atualmente, um serviço essencial ao Estado. Faz parte do rol de benefícios que a tecnologia da informação proporcionou às organizações públicas, trazendo à baila oportunidades, sem precedentes, para a otimização de processos internos e dos serviços prestados ao usuário”, ressaltou a delegada coordenadora da Delegacia Eletrônica, Adriana Liporoni.

De acordo com ela, todos pedidos de boletins de ocorrência são analisados por pesquisas civis e criminais, além de veiculares e de duplicidade de solicitação. Para a confirmação de dados, é feito contato telefônico com o usuário para confirmação dos fatos. “A análise das solicitações requer uma série de pesquisas em vários bancos, estadual e federal, e exige atenção ao avaliar o histórico dos fatos, pois nem sempre a natureza narrada é passível de registro pela Internet”, explica a chefe de equipe Marilda do Prado. Em casos do registro não poder ser feito pela unidade, é enviado um e-mail com justificativa e orientação para registro da ocorrência.

A cada 12 horas, os plantonistas analisam em média 80 boletins. Em muitos casos, os números chegam até a 120. “O cumprimento do plantão é mais que horário de trabalho, é desdobramento para atender a grande demanda diária”, destaca Marilda. Em média, são 3 mil pedidos de boletins em 24 horas. O número aumenta com eventos que envolvem grande público. O mesmo acontece em ocorrências da natureza. “Devido às chuvas, muitas placas de veículo são perdidas. Num dia de chuva forte, chegam a ser registrados 150” boletins de extravio de placas, conta Sueli Marques, agente de telecomunicações da delegacia desde sua inauguração.

Em semanas de pico de pedidos, os policiais da delegacia buscam atender a demanda por um mutirão. Em uma semana de outubro de 2008, foram suspensas folgas e férias para os funcionários avaliarem 19.442 solicitações.

No entanto, aqueles que são encaminhados diretamente para a delegacia ou preferem que o registro seja feito pessoalmente podem encontrar dificuldades. É possível passar horas para registrar um B.O. Os serviços de emergência também vêm sendo alvo de críticas em alguns estados do Brasil. De acordo com o *portal G1*, em pelo menos seis estados, o 190 é responsabilidade de civis e não de policiais.

No Sergipe, Minas Gerais, Maranhão e Rio de Janeiro, os atendentes são terceirizados. Em Santa



Catarina e Bahia, os agentes são temporários, mas possuem um contrato direto com o governo. Na prática, os atendentes fazem o primeiro contato com a vítima e repassam a ocorrência à Polícia Militar, Corpo de Bombeiros ou ao Serviço de Atendimento de Urgência e Emergência.

A terceirização gera polêmica. Em Aracaju, em janeiro deste ano, um comerciante entrou em contato com a polícia e pediu ajuda ao perceber que corria perigo. A operadora de telemarketing não percebeu a gravidade da situação e ele acabou sendo assassinado. O serviço foi terceirizado no local no ano passado.

Em São Paulo, o 190 continua sendo atendido exclusivamente por policiais militares. O mesmo acontece no Rio Grande do Sul e no Paraná. *Com informações da Assessoria de Imprensa da Polícia Civil de São Paulo.*

Date Created

15/02/2010