

Denúncia via Internet torna a investigação policial mais ágil e eficiente

No ar há cinco anos, Delegacia Eletrônica recebeu no ano passado 155,8 mil BOs; e de janeiro a março, 32,7 reclamações na rede

Pessoas não conectadas na Internet ainda não sabem, mas a Delegacia Eletrônica é um serviço oferecido à população há cinco anos pela Secretaria da Segurança Pública. O objetivo é facilitar as denúncias e acelerar a investigação policial. A vantagem é que dispensa o deslocamento da vítima até o distrito policial e deixa a informação disponível para consulta uma hora depois em todos os sistemas de informática da Secretaria no território paulista.

O Boletim de Ocorrência (BO) eletrônico é validado em duas etapas. Na primeira, a vítima acessa o site da Delegacia Eletrônica, preenche e envia o formulário com a queixa. Após um período de 30 minutos a uma hora, a Central da Polícia Civil telefona para o denunciante e confirma as informações. Finalmente, o policial civil de plantão confere o registro do BO na rede. A Delegacia Eletrônica atende sete tipos de ocorrências. São delitos que não envolvem violência física: furtos específicos (celular, documento, veículo e placa de carro), perda de documento, desaparecimento e localização de pessoas. As demais notificações criminais exigem comparecimento no distrito.

Ícones e ilustrações facilitam navegar pelo site. De acordo com o tipo de reclamação, há formulários específicos que seguem quatro etapas obrigatórias de preenchimento e podem ser respondidos de modo não-linear: fato (dados da ocorrência, como rua, altura, ponto de referência e horário), declarante (nome do denunciante, CPF, RG e telefone para contato) e detalhes (descrição do incidente). O quarto passo varia de acordo com a queixa, ou seja, dados sobre o veículo, celular e descrição do desaparecido ou localizado.

Portal de serviços – O analista de sistemas Alexandre Paladini é coordenador do Grupo de Tecnologia da Informação (GTI) da pasta e ressalta que a proposta da Delegacia Eletrônica é funcionar da mesma forma que um grande portal de informações e serviços para o cidadão. A *home page* inclui consulta sobre multas no Detran, pontuação de motoristas na carteira de habilitação, condições das rodovias estaduais e listas com telefones de emergência de todas as cidades paulistas.

A evolução da notificação dos crimes de homicídio, extorsão mediante seqüestro e latrocínio é apresentada no site por meio de gráficos comparativos trimestrais. Se preciso, o usuário pode chamar a polícia pelo telefone de emergência 190, versão *on-line* da linha de comunicações da polícia.

Suporte ao usuário – O suporte técnico é realizado pelo correio eletrônico. Antes de enviar a mensagem, o internauta deve consultar o *link Perguntas Frequentes*. A seção detalha a maneira de utilizar o site com eficiência e esclarece dúvidas comuns da população. Exemplos: qual é a diferença entre a polícia civil e a militar, quando o cidadão e o seu veículo podem ser revistados, como agir quando abordado por um agente e em que situações a pessoa deve prestar esclarecimento à polícia.

Por fim, o portal oferece dicas de segurança da polícia e dos bombeiros, em



Vantagem da Delegacia Eletrônica é que dispensa a ida da vítima ao DP e deixa a informação para consulta até uma hora depois em todos os sistemas do Estado

questões de risco: como utilizar caixas eletrônicas de modo confiável, comprar com cartão de crédito, como se comportar na rua, no prédio, no carro, ao viajar, em caminhadas e em dias de jogo de futebol e em grandes eventos na capital.

Ambiente seguro – O site da Delegacia Eletrônica é um ambiente virtual seguro contra invasões e *hackers*. Os especialistas do GTI projetaram o sistema prevendo milhares de acessos simultâneos sem causar lentidão ou mesmo recusar serviço aos usuários. Funciona em qualquer computador que tenha os requisitos mínimos de *hardware* e conexão telefônica com a Internet.

Para evitar fraudes, identifica, automaticamente, o número do computador (endereço IP) de quem acessa o site. O artigo 340 do Código Penal Brasileiro define como crime a falsa comunicação à polícia e prevê pena de um a seis meses de detenção ou multa. "A Delegacia Eletrônica tenta coibir fraudes de todas as naturezas, em especial contra seguradoras, as mais comuns", avisa Paladini.

A Secretaria da Segurança mantém convênio com todos os provedores de Internet do País. E consegue sempre fazer o caminho inverso (rastreamento) de quem acessou o site. Cada provedor, periodicamente, fornece a lista atualizada com o nome dos seus usuários cadastrados. "Rapidamente descobrimos quem são os engraçadinhos autores dos trotes e os prováveis criadores de tentativas de fraude", explica.

Paladini comenta que a notificação eletrônica, além de ter ampliado a rede de informações da Secretaria, proporciona conforto para a vítima num momento difícil, isto é, o desaparecimento de um parente ou a perda de bem de grande valor. Também auxilia na detecção de outros crimes. "Pelo radiocomunicador, um policial checa rapidamente quem é o proprietário de um veículo suspeito. A resposta determinará o tipo de abordagem ao motorista, caso o carro seja produto de furto", finaliza Paladini.

Expansão e prêmios – A Prodesp é elo fundamental da Delegacia Eletrônica e recebeu,

no início do ano, aporte de R\$ 60 milhões do Estado para realizar 14 novos projetos em informática. Um deles é o portal de serviços do Detran, que está orçado em R\$ 19 milhões e oferecerá, via rede, cerca de 50 serviços, hoje realizados somente no balcão do órgão, como renovação de carteira de motorista, agendamento de vistoria e alteração de dados cadastrais em registro de veículos.

Paladini também coordena a criação desse portal. A iniciativa, em parceria com a IBM, está prevista para oferecer, a partir de junho, os primeiros atendimentos. "São os despachantes, que cobram para prestar o serviço, não aprovaram essa novidade,

que também está sob responsabilidade do GTI", comenta Paladini.

A Delegacia Eletrônica é pioneira no País e ficou em segundo lugar no 1º Prêmio Excelência em Governo Eletrônico (*E-Gov*), concurso de âmbito federal realizado em 2002, com o patrocínio da Microsoft. O portal da Secretaria foi contemplado com a *lâurea Excelência em Informática Pública*, concedida no 11º Congresso de Informática Pública (Conip), realizado em 2003.

Rogério Silveira
Da Agência Imprensa Oficial



Paladini: "Objetivo da Delegacia Eletrônica é funcionar como portal de informações e serviços"

Central da Polícia Civil é essencial para o sucesso da Delegacia Eletrônica



Policial civil Elizabete: "Serviço pioneiro tem rigorosa seleção de servidores"

O trabalho da Central da Polícia Civil é fundamental para o sucesso da Delegacia Eletrônica. No setor desde 2001, a delegada-coordenadora Cristina Bonilha Jarnyk começou como assistente e testemunhou o aumento progressivo do número de registros *on-line*. "A criminalidade não aumentou neste período, mas sim a divulgação e a confiança da população no serviço", comenta.

O volume diário de BOs eletrônicos varia de acordo com o horário e o dia da

semana. Em média são 500 solicitações. As segundas-feiras são os dias em que ocorrem mais incidentes. A Central opera com 12 policiais em regime de plantão, com disponibilidade permanente: 24 horas por dia, 365 dias por ano.

Quando o denunciante envia o formulário, recebe automaticamente uma resposta, que acusa o recebimento. Em fração de segundos, é gerado um número exclusivo que identifica o BO e o transfere para a lista de espera por chegada. Na



Delegada-coordenadora Cristina é testemunha do crescimento de registros on-line

seqüência, o programa direciona a queixa para o atendente que está mais tempo sem receber ligação. Então, telefona para a vítima e a conversa é gravada; os dados da requisição são checados e o policial, que fez a ligação, responsável pela ocorrência, decide sobre a confirmação ou não no sistema.

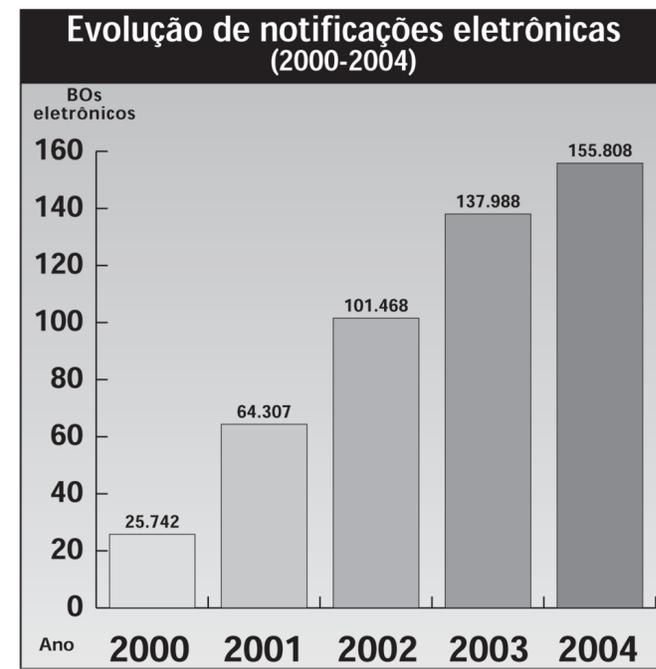
Se o requerimento for aprovado, o programa dispara uma mensagem de correio eletrônico para o denunciante, que recebe permissão para imprimir o BO. Se for rejei-

tado, um *e-mail* também é enviado, porém, com a justificativa da recusa e a orientação adequada sobre como proceder. "Dessa maneira, nenhum contato é perdido", salienta Cristina.

Pioneirismo – Furto de veículos e desaparecimento de pessoas são prioridades para o atendimento. Segundo Cristina, essas ocorrências exigem intervenção policial imediata e recebem alerta provisório da Polícia Civil. A informação alimenta os bancos de dados do Detran e da Secretaria da Segurança, e o veículo passa a ser identificado como produto de furto. "Mesmo que o BO ainda não tenha sido concluído, se algum policial consultar o sistema sobre a procedência do carro, será informado que o veículo em questão está sob alerta", explica.

Em média, 70% das reclamações via rede conseguem dispensar a ida do denunciante ao distrito. A equipe da Delegacia Eletrônica atua sob constante treinamento, para aperfeiçoar ainda mais o atendimento. "A entrevista sobre o furto de veículo é bastante minuciosa e as perguntas feitas pelo atendente são objetivas e direcionadas, o que diminui possíveis fraudes", explica.

Elizabete Napoleão é policial civil há oito anos e trabalha como atendente na Delegacia Eletrônica desde a sua inauguração, no ano 2000. "O serviço é pioneiro no País e a seleção dos funcionários é rigorosa. Gradativamente ampliamos o número de ocorrências e muito da experiência anterior de investigação foi adaptada para o atendimento telefônico. Cheguei a fazer 90 BOs num único dia", relembra.



Em 2004, quase 160 mil BOs eletrônicos

A Delegacia Eletrônica entrou em funcionamento há cinco anos. Na ocasião, recebeu investimento de R\$ 100 mil para ser consolidada. Essa verba foi direcionada para a compra de servidores, programas e, também, para a contratação de profissionais de tecnologia da informação. Depois de um ano *on-line*, o site já tinha recebido 25,7 mil BOs eletrônicos. Desde então, o volume não parou de crescer. No ano passado foram 155,8 mil notificações. Nos três primeiros meses de 2005, totalizou 32,7 mil formulários postados.

O serviço mais utilizado é a consulta sobre multas de veículos e pontuação na carteira de habilitação. A reclamação mais constante é o furto de documentos e corresponde, em média, a 70% do total. Logo após, vem o furto de telefone celular e de veículos, com 12,5%. Os demais se dividem nas outras notificações.

SERVIÇO
BO Eletrônico - www.ssp.sp.gov.br/bo