

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS
CENTRO DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES
E SISTEMAS PÚBLICOS - PPGOSP

PATRICIA FERNANDES DE SOUZA FLORENCIO

DELEGACIA ELETRÔNICA:
UMA INOVAÇÃO DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO

São Carlos

2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS
CENTRO DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES
E SISTEMAS PÚBLICOS - PPGGOSP

PATRICIA FERNANDES DE SOUZA FLORENCIO

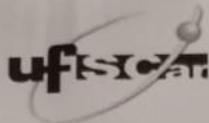
**DELEGACIA ELETRÔNICA:
UMA INOVAÇÃO DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações e Sistemas Públicos - PPGGOSP, para obtenção do título de Mestre em Gestão de Organizações e Sistemas Públicos.

Orientação: Prof. Dr. Sérgio Azevedo
Fonseca

São Carlos

2018



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS

Centro de Educação e Ciências Humanas
Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações e Sistemas Públicos

Folha de Aprovação

Assinaturas dos membros da comissão examinadora que avaliou e aprovou a Defesa de Dissertação de Mestrado da candidata Patricia Fernandes de Souza Florencio, realizada em 18/09/2018:

Prof. Dr. Sérgio Azevedo Fonseca
UNESP

Profa. Dra. Ana Cláudia Niédhardt Capella
UNESP

Profa. Dra. Daiane Roncato Cardozo
UNIARA

Dedicatória

Dedico esse trabalho a minha filha.

Seu sorriso e alegria sempre me motivam a ir mais longe.

AGRADECIMENTO

A luta consigo foi constante na finalização deste trabalho. Algumas intercorrências pelo caminho; umas foram que impulsionaram para frente, outras tentaram retirar toda a força existente para caminhar; tornaram a chegada ao objetivo mais gratificante.

Ao Prof. Dr. Sérgio Fonseca Azevedo pela orientação e compartilhamento de seus conhecimento, além da preocupação de agregar pessoas que contribuíram positivamente com o trabalho. À Prof. Dra. Andrea Eloisa Bueno Pimentel pela compreensão e apoio, além de sua garra em manter a qualidade do programa, através dela agradeço todos os envolvidos no PPGGOSP.

Agradeço a Dra. Elaine Biasoli por ter em guiado para um universo tão interessante. A todos da Delegacia Eletrônica, através a Sra. Rosana Pegoraro, pela disposição e acolhimento. À Dra. Adriana Liporoni por compartilhar seu trabalho e conhecimento.

Gratidão em ter pais que sempre proporcionaram o suporte para que eu chegasse até aqui. Desde a educação primária até a disposição em tornar o ambiente propício para o desenvolvimento desse trabalho. Sem esse suporte a jornada se tornaria impossível.

Aos meu irmão e cunhada que sempre são fontes de inspiração e exemplo. Ensinam que ser feliz é o aspecto mais importante da vida.

A minha sogra, cunhada e cunhado pelas palavras de incentivo e ajuda disponibilizada pelo caminho. Ao meu sobrinho pelo amor imensurável que é transmitido por um simples abraço.

E como não agradecer ao meu companheiro que esteve ao meu lado. Sempre com seu ombro acolhedor, disposto a ouvir e auxiliar a achar caminhos quando a rua parecia não ter saída.

“Se não buscarmos o impossível, acabamos por não realizar o possível.” (BOFF, 2001)

RESUMO

O conceito de Governo Eletrônico (e-gov) nos leva a considerar que as tecnologias da informação e conhecimento (TICs) são aplicadas nos mais diversos níveis, inclusive na evolução dos serviços públicos. O Estado empreendedor apropria-se das teorias da inovação e é um player fundamental no desenvolvimento da sociedade. A busca pela excelência na prestação de serviços levou a criação da Delegacia Eletrônica pela Polícia Civil do Estado de São Paulo. Buscando contribuir com os estudos de inovação na gestão pública e este trabalho identifica as soluções adotadas para a superação das dificuldades encontradas na implantação desse projeto pioneiro do estado paulista de modo que ele seja referência para desenvolvimentos futuros, bem como contextualiza-o dentro dos modelos de gestão pública e dos tipos e paradigmas de inovação. Por meio da pesquisa qualitativa de caráter exploratório, utilizou o estudo de caso único com aplicação de entrevistas semiestruturadas e acesso a diversos documentos. Como resultados, após a análise de conteúdo, foi possível apresentar a tipificação do objeto sob a luz da inovação, relacionando-o com os modelos de gestão e demonstrando a forma de superação das barreiras encontradas.

Palavras-chave: Boletim Eletrônico de Ocorrência. Inovação na administração pública. Governo Eletrônico.

ABSTRACT

The concept of the Electronic Government (e-gov) leads us to consider that the Information and communication technology (ICTs) are applied at various levels of government, especially the evolution of public services. The entrepreneurial State appropriates the theories of innovation and is a fundamental player in the development of society. The search for excellence in the provision service led to the creation of the Electronic Police Station by the Civil Police of the State of São Paulo. Seeking to contribute with the innovation studies in the public management. This work identifies solutions adopted to overcome of difficulties encountered in the implementation of this pioneer project in the State of São Paulo to serve as a reference for future developments, provide context within the models of public management, and address innovation paradigms. Through of qualitative research of exploratory character, the single case study was used by interviews and access to several documents. As a result, after the content analysis, we have the presentation typification of the object under the light of innovation, relating it with the management models and demonstrating the way of overcoming the barriers encountered.

Key words: Electronic Bulletin of Occurrence. Electronic Police Station. Public innovation. Electronic Government.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Estrutura do trabalho.....	21
Figura 2- Ondas de destruição criativa de Schumpeter	22
Figura 3 - Modelo Linear.....	27
Figura 4- Elo de cadeia.....	28
Figura 5- Modelo Sistêmico	31
Figura 6- Modelo Tripla Hélice.....	32
Figura 7- História do Governo Eletrônico Brasileiro	49
Figura 8- Organograma do DIPOL.....	63
Figura 9 - Fluxo de aprovação da implantação da Delegacia Eletrônica	65
Figura 10- Informação ao usuário sobre o crime de falsidade ideológica e falsa comunicação de crime	69
Figura 11- Cronologia dos Tipos de Ocorrências.....	70
Figura 12- Tipo de ocorrência	71
Figura 13 - D.E. e B.E.O. adaptado ao Elo de cadeia.....	80
Figura 14 - D.E. e B.O. adaptado do Modelo Sistêmico	82
Figura 15 - Delegacia Eletrônica (D.E.) em 2002	87
Figura 16 - Delegacia Eletrônica atualmente	87

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Tipos de Inovação	25
Quadro 2- Definições e entendimentos sobre Governo Eletrônico (e-gov)	46
Quadro 3- Relação de alguns serviços do Estado de São Paulo.....	53
Quadro 4 - Desenvolvimento da pesquisa	59
Quadro 5 - Entrevistados X Objetivo	60

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Percentual de pessoas que utilizam a internet, no período de referência dos últimos três meses, na população de 10 anos ou mais de idade, por Grande regiões - 2008/2015	51
Gráfico 2- Evolução do Quadro de Pessoal.....	67
Gráfico 3- Registros de Ocorrências X Funcionários.....	75
Gráfico 4 - Comparativo entre o B.E.O. e o Tradicional.....	77

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Relação de crescimento	74
---	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACADEPOL	Academia de Polícia do Estado de São Paulo
B.E.O.	Boletim Eletrônico de Ocorrência
B.O.	Boletim de Ocorrência
CCT	Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia
CEGE	Comitê Executivo do Governo Eletrônico
CEPOL	Centro de Comunicações e Operações da Polícia Civil do Estado de São Paulo
CET	Companhia de Engenharia de Tráfego
CNPq	Conselho Nacional de desenvolvimento Científico e tecnológico
D.E.	Delegacia Eletrônica
DETEL	Departamento de Telemática
DETRAN	Departamento Estadual de Trânsito de São Paulo
DIPOL	Departamento de Inteligência da Polícia Civil do Estado de São Paulo
EAD	Educação a distância
E-gov	Governo Eletrônico
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
E-SIC	Serviço de informação ao cidadão
GTTI	Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação
IMEI	<i>International Mobile Equipment Identity</i>
INFOCRIM	Informações Criminais
INFOSEG	Rede de Integração Nacional de Informações de Segurança Pública, Justiça e Fiscalização
IIRGD	Instituto de Identificação “Ricardo Gumbleton Daunt”
OECD	<i>Organisation for economic co-operation and development</i>
PC	Computador pessoal
PIB	Produto Interno Bruto
PRODESP	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo
RENAVAM	Registro Nacional de Veículos Automotores
RG	Registro Geral ou Cédula de Identidade
RDO	Registro Digital de Ocorrência
SIOPM	Sistema de Informações Operacionais da Polícia Militar
SNI	Sistema Nacional de Inovação

TICs	Tecnologias da informação e comunicação
UFScar	Universidade Federal de São Carlos
UnB	Universidade de Brasília
UNESP	Universidade Estadual Paulista
UN	<i>United Nations</i>
UNPAN	<i>United Nations Public administration network</i>
NSF	<i>US Nation Science Foundation</i>

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	17
1.1. CONTEXTO GERAL	19
1.2. APRESENTAÇÃO DA PESQUISA	19
1.2.1. PROBLEMA DE PESQUISA	19
1.2.2. OBJETIVOS DA PESQUISA	20
1.2.3. OBJETO DE ESTUDO.....	20
1.3. ESTRUTURA DE TRABALHO	20
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	21
2.1. INOVAÇÃO	21
2.1.1. TEORIA SCHUMPETERIANA E NEOSCHUMPETERIANA	21
2.1.2. CONCEITO DE INOVAÇÃO.....	24
2.1.3. TIPOS DE INOVAÇÃO.....	25
2.1.4. MODELOS DE INOVAÇÃO.....	26
2.1.5. A INOVAÇÃO E A GESTÃO DA INOVAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ...	33
2.2. MODELOS DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	36
2.2.1. ESTADO PATRIMONIALISTA	37
2.2.2. ESTADO BUROCRÁTICO.....	38
2.2.3. ESTADO GERENCIAL OU <i>NEW PUBLIC ADMINISTRATION</i>	39
2.2.4. ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA SOCIETAL.....	42
2.3. GOVERNO ELETRÔNICO.....	43
2.3.1. CONCEITO	44
2.3.2. HISTÓRICO	47
2.3.3. LIMITAÇÕES DO E-GOV	50
2.3.4. POLÍTICAS DO GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO.....	52
3. A PESQUISA.....	54
3.1. METODOLOGIA	54
3.1.1. MÉTODO DE PESQUISA.....	54
3.1.2. FONTES E ANÁLISE DE DADOS	56
3.1.3. DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA	59
3.2. PROPOSIÇÃO DO PROTOCOLO DE PESQUISA.....	59
3.3. RESULTADOS	61
3.3.1. O DEPARTAMENTO DE INTELIGÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO	61
3.3.2. A DELEGACIA ELETRÔNICA.....	65
3.3.3. BOLETIM ELETRÔNICO DE OCORRÊNCIAS.....	68

3.4. DISCUSSÃO DE RESULTADOS.....	78
3.4.1. BOLETIM ELETRÔNICO DE OCORRÊNCIA E INOVAÇÃO.....	78
3.4.2. BOLETIM ELETRÔNICO DE OCORRÊNCIAS E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	82
3.4.3. BOLETIM ELETRÔNICO DE OCORRÊNCIA UM EXEMPLO DE SUPERAÇÃO.....	85
3.5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	88
REFERÊNCIAS.....	90
APÊNDICE A - PROTOCOLO DE PESQUISA.....	101
APÊNDICE B - B.E.O. POR TIPO DE OCORRÊNCIA E ANO.....	101
APÊNDICE C - ORGANIZAÇÃO DA EQUIPE.....	109
APÊNDICE D – ENTREVISTADA 1	113
APÊNDICE E - ENTREVISTADA 2.....	115
APÊNDICE F - ENTREVISTADA 3	139
APÊNDICE G - ENTREVISTADO 4.....	147
APÊNDICE H - ENTREVISTADA 5	152
APÊNDICE I – ENTREVISTADO 6.....	158

1. INTRODUÇÃO

Este estudo buscou contribuir com a temática de inovação da gestão pública, identificando as ações tomadas para superar as barreiras na implantação do processo de abertura do Boletim Eletrônico de Ocorrência (B.E.O) da Delegacia Eletrônica (D.E.) do Estado de São Paulo, o qual é gerenciado pelo Departamento de Inteligência da Polícia Civil do Estado de São Paulo (DIPOL).

Devido ao fato da pesquisadora exercer a função de Secretária Municipal de Governo de São Caetano do Sul, foi possível a participação no grupo para o planejamento de ações que fossem ao encontro do conceito de *Smart Cities*. Levantamento de fontes de financiamento e estruturação das áreas em torno de soluções tecnológicas para as diversas áreas, inclusive a Segurança Pública, foram ganhando corpo.

Mesmo não fazendo mais parte do grupo, acompanhou-se de perto a implantação do Sistema Detecta, programa do governo do Estado de São Paulo que busca, através de câmeras de monitoramento, identificar as mais diversas ocorrências, direcionando, de forma inteligente, a ação das forças de defesa. Diante desse cenário, uma reunião foi marcada com a Secretária Municipal de Segurança da época com o objetivo de compreender se aquele poderia ser um objeto de estudo. Compreendendo as necessidades expostas, a pesquisadora foi recomendada a um membro da corporação da Polícia Civil, mais especificamente do DIPOL, que poderia explicar com detalhes e possivelmente me fornecer dados da tecnologia utilizada.

Após apresentação dos diversos ramos de atuação do Departamento, cuja principal atribuição é produzir informação e inteligência para os demais setores da Polícia Civil paulista, os números apresentados pela D.E. saltaram aos olhos. Segundo o próprio setor, até 30 de junho de 2018 haviam sido solicitadas 828.794 (oitocentos e vinte e oito mil e setecentos e noventa e quatro) emissões de B.E.O., sendo que, em 2017, atingiu os espetaculares 1.733.426 (um milhão e setecentos e trinta e três mil e quatrocentos e vinte e seis) acessos. A abrangência e maturidade dessa área é de aguçar a curiosidade de qualquer pesquisador.

Se considerarmos a estimativa populacional divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)¹ (2017) de 45.094.866 (quarenta e cinco milhões e noventa e quatro mil e oitocentos e sessenta e seis) pessoas vivendo no Estado, podemos inferir que

¹ Dado extraído em <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/panorama> acessado em 16/06/2018 as 11:48.

aproximadamente 1 em cada 25 habitantes do Estado de São Paulo solicitou a emissão do B.E.O em 2017. Além de significar um enorme acesso a um serviço público tão importante, tanto para o cidadão quanto para a própria atuação das áreas de segurança, tal proporção revela a importância de superação, por parte do poder público, das formas tradicionais de oferta dos serviços à população.

Vanguarda neste tipo de oferta de serviço, a D.E. (JUNIOR, 2015) representa um excelente exemplo de atividade governamental que transpõe o clientelismo, oferecendo acesso a todos de forma isonômica. Sob a ótica administrativa, tal inovação busca trazer economicidade, eficiência e eficácia.

A D.E. representa, ainda, a apropriação das tecnologias da informação e comunicação (TICs) por parte dos gestores públicos, propondo uma solução para a morosidade na prestação do serviço de registros de delitos, que resultava na subnotificação dos fatos à Polícia Civil do Estado de São Paulo. Além da importância para os órgãos de Segurança Pública do Estado, a D.E. aprimora a relação entre sociedade e poder público (SCARPIM et al, 2010).

Experiências bem-sucedidas e aceitas pela sociedade devem ser referenciais no processo de tomada de decisão no momento da elaboração de uma política pública. A forma como as dificuldades são superadas e os projetos que demonstram maturidade devem ser catalogados funcionando como um banco de conhecimento.

Para tanto, é imprescindível compreender as teorias de inovação existentes e correlacioná-las com as atividades do setor público, tendo em vista que o Estado é o principal agente de inovação de uma nação (MAZZUCATO, 2011) e que as alterações em seu modo de ofertar serviços e produtos afeta positivamente tanto a própria máquina quanto a sociedade (ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (ENAP), 2014).

Limitando ainda mais esse campo, optou-se pelo aprofundamento na temática de Governo Eletrônico (e-gov), já que as TICs propiciam o desenvolvimento de atividades de uma forma sinérgica e com amplo acesso, além de otimizar os processos administrativos. Nesse contexto, busca-se superar o clientelismo e a corrupção ao trazer mais transparência e eficiência à máquina pública.

Assim sendo, a tese central deste trabalho tem como premissa que os benefícios tanto para a gestão pública quanto para a sociedade civil são consequências desse processo inovador adotado pela D.E., gerida pelo DIPOL. Através dela, busca-se contribuir no campo teórico com informações de um objeto da administração pública tão pouco explorado, situando-o dentro da literatura já existente sobre inovação no campo das políticas públicas.

Por sua vez, no campo prático, através da identificação das ações tomadas para a superação das barreiras, objetivou-se demonstrar caminhos que podem ser trilhados por outros gestores das mais diversas áreas.

1.1. CONTEXTO GERAL

A Sociedade da Informação e do Conhecimento imprimiu novos paradigmas nos contextos sociais, políticos e culturais (CASTELLS, 1999). O relacionamento humano foi profundamente impactado pela incorporação das TICs em seu dia-a-dia. Neste contexto, localização e espaços físicos são substituídos por endereços virtuais, bem como a prestação de serviços também ganha nova roupagem.

A informação passa ser a base da sociedade em rede, as novas tecnologias, que evoluem em um ritmo exponencial, direcionam as inovações das instituições (MEIJER, 2011). Em pesquisa de 2014 da *United Nations (UN,2016)*, todos os países pertencentes a esse organismo supranacional, que somam 193 nações, estão representados em endereços eletrônicos na rede mundial de computadores.

A agenda da *UN* para 2030 reconhece que o fenômeno das TICs em conjunto com a conectividade global possuem um enorme potencial para a acelerar o progresso humano, superando as barreiras digitais na medida em que a inovação esteja presente nas diversas ciências (*UN, 2016*).

A conjuntura atual da evolução social impõe a relevância dessa temática. Como afirma Rover (2009), aprofundar os debates sobre democracia, meios de integração digital e poder público são extremamente importantes para a superação do clientelismo e exclusão social.

1.2. APRESENTAÇÃO DA PESQUISA

Esta dissertação é resultado de um estudo efetuado no âmbito do Governo do Estado de São Paulo, mais especificamente dentro da Polícia Civil do Estado.

1.2.1. PROBLEMA DE PESQUISA

A presente pesquisa orientou-se pelo seguinte problema: considerando o contexto de e-gov, quais foram as soluções encontradas pela D.E. da Polícia Civil do Estado

de São Paulo para superar as dificuldades encontradas na implantação do processo de abertura do B.E.O.?

1.2.2. OBJETIVOS DA PESQUISA

O objetivo principal do estudo foi identificar as soluções adotadas para as barreiras encontradas pelos gestores na implantação do processo de abertura do B.E.O. pela D.E. do Estado de São Paulo, de modo que elas podem ser referências para ações futuras. Dentre os objetivos complementares, tem-se a intenção de colaborar com os estudos de inovação na gestão pública, correlacionando os tipos e modelos de inovação existentes com o objeto estudado.

Além disso, buscou-se contribuir com o debate sobre e-gov, contextualizando-o dentro dos modelos de administração pública apresentados, na tentativa de identificar ambientes que estimulem ações resolutivas dos agentes envolvidos, não deixando de avaliar as ações inovadoras na área de segurança pública ao identificar as virtudes da D.E..

1.2.3. OBJETO DE ESTUDO

O objeto de estudo deste trabalho é o processo de abertura do B.E.O. da D.E. gerida pelo DIPOL.

1.3. ESTRUTURA DE TRABALHO

O trabalho se divide em duas grandes partes (figura 1). A primeira aglutina os temas relacionados aos objetivos apresentados, sendo eles: Inovação, Modelos de Administração Pública e e-gov. A elaboração da pesquisa encontra nesta sessão suporte para realizar a análise dos dados, já que cada item é conceituado, caracterizado e classificado segundo a visão de estudiosos.

A segunda parte é composta pela parte empírica do estudo, abrangendo a definição da metodologia e apresentação dos resultados, relacionando-os com os pressupostos teóricos. Na sequência, são apresentadas as considerações finais.

Figura 1- Estrutura do trabalho



Fonte: Elaborado pela autora (2018).

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. INOVAÇÃO

2.1.1. TEORIA SCHUMPETERIANA E NEOSCHUMPETERIANA

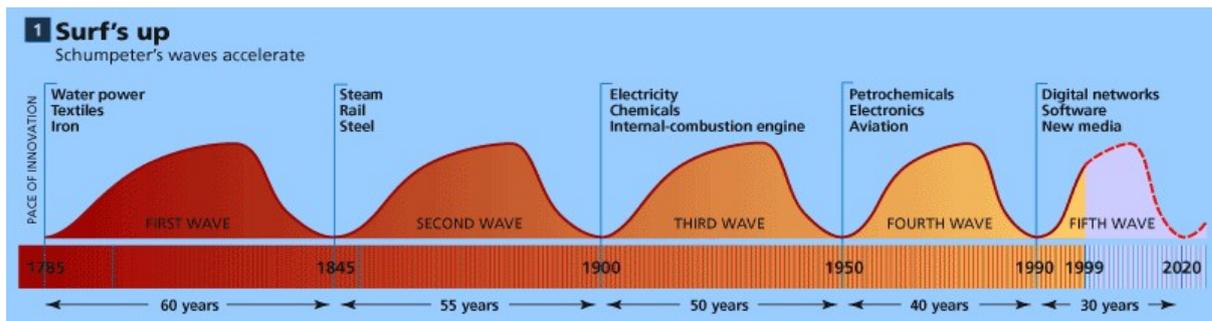
Joseph Schumpeter, na década de 30 do século passado, foi um dos primeiros a colocar a inovação como o motor da evolução capitalista, estabelecendo uma relação de causa e efeito entre o desenvolvimento econômico e os novos arranjos produtivos. Em contraponto ao referencial de equilíbrio clássico, o autor defendeu que o uso diferenciado tanto da gestão, quanto dos meios de produção e das matérias primas, resultaria na criação de produtos únicos e inexistentes até aquele exato momento alterando eternamente a perspectiva econômica de evolução (ANDRADE, 2005).

O responsável pela implementação de toda inovação e destruição criativa é o empreendedor inovador. Segundo Schumpeter (1982, p.65):

É, contudo, o produtor que, via de regra, inicia a mudança econômica, e os consumidores, se necessário, são por ele 'educados'; eles são, por assim dizer, ensinados a desejar novas coisas, ou coisas que diferem de alguma forma daquelas que têm o hábito de consumir

Sendo assim, a nova combinação das forças produtivas provoca a mudança (seja ela radical ou incremental), cuja existência é extremamente necessária para a sobrevivência da instituição. Dessa maneira, em seu livro, *Business Cycles*, Schumpeter (1939) apresenta a ideia de que o mercado vive de ondas de inovação que surgem e desaparecem. Com base nesta ideia, dividiu-se a evolução, até o momento, em cinco momentos, conforme a figura 2.

Figura 2- Ondas de destruição criativa de Schumpeter



Fonte: Gause (2012).

Sobressaem as seguintes características de cada período:

- 1º) Caracterizada pela indústria têxtil, ferro e da energia hidráulica, de 1785 até 1845;
- 2º) O paradigma foi alterado com a utilização das máquinas a vapor, das estradas de ferro e do aço, cujo período foi interrompido após 55 anos;
- 3º) No início do século XVIII, a eletricidade, o motor a combustão e a indústria química foram centrais na alteração da forma de viver;
- 4º) A Quarta onda, em 1950, tem como atores principais as petroquímicas, as empresas de eletrônicos e a aviação;
- 5º) A partir de 1990 vivencia-se a quinta onda, que possui como motores as redes digitais, os softwares e as novas mídias.

Como é possível observar, a destruição criadora impulsiona o aumento da produtividade e do capital já que, ao introduzir um novo produto ou uma outra forma de fazer, adquire-se vantagem competitiva pelo pioneirismo. Com o passar do tempo, aquela tecnologia é assimilada por todo o mercado e os recursos, ora abundantes, começam a sofrer o processo de recessão. Vale salientar que a teoria clássica atribuía o caráter cíclico do capitalismo a variações populacionais, variação da quantidade produzida, entre outros. Schumpeter contribuiu para o estabelecimento de um novo paradigma (SCHUMPETER, 1939).

Ainda dentro do ciclo de inovação na Teoria Schumpeteriana, tem-se a taxonomia em relação às etapas, sendo elas a invenção, inovação e a imitação ou difusão. Freeman e Soete (1997, p. 55) definem inovação como “o conjunto de uma ideia criativa, com

um potencial de mercado”. Acrescentando o entendimento de Freenman e Soete, Rocha Neto (2003, p. 35) desenvolve a diferenciação entre o conceito de inovação e de invenção, o primeiro englobando a perspectiva mercadológica/social/utilitária, a segunda representando a produção de algo inédito, sem sua apropriação utilitária ou econômica.

Partindo dos pressupostos delineados por Schumpeter, diversos estudiosos desde a década de 50 estão ampliando a visão evolutiva, aprofundando entendimentos sobre as origens da inovação, atributos das instituições inovadoras e sobre melhoria contínua. A retomada de seus estudos surge diante da necessidade em analisar as diferenças existentes entre membros de um mesmo setor da economia ou até de uma atividade concorrente, sejam elas pertencentes ao campo da tecnologia, do conhecimento ou de particularidades da instituição (FIGUEIREDO, 2005).

Segundo Seri (2003), a problemática adotada pelos neoschumpeterianos, denominação dada a esse grupo de estudiosos, gira em torno do reconhecimento da evolução tecnológica como a principal razão do desenvolvimento econômico e a lente utilizada pelos atores sociais ao observarem a realidade. As novas combinações são aspectos cruciais para a sobrevivência das distintas instituições.

Para Possas (1999) a inovação, sob a ótica neoschumpeteriana, é o principal fator que impulsiona o capitalismo, além de ser um elemento importante do processo concorrencial. A velocidade do desenvolvimento segue o ritmo das ocorrências de inovações, tendo a capacidade tecnológica como um dos aspectos principais de diferenciação entre as áreas consideradas mais desenvolvidas.

Mais uma vez a teoria ortodoxa da economia é contrariada, uma vez que a tecnologia para os neoschumpeterianos supera o papel de coadjuvante e de uma variável exógena. Ela é considerada a barreira a ser transposta para a transferência do conhecimento e de riqueza entre contextos diversos (FIGUEIREDO, 2005). Dosi (1984) constrói seu pensamento utilizando a ciência como analogia, acreditando que a superação dos desafios da economia é possível através do uso da tecnologia, aqui compreendida como o conjunto de artifícios do saber. Desse modo, o mercado selecionará, sempre que lhe forem apresentadas, as novas combinações que mais lhe trouxerem benefícios.

Gadelha (2002) acredita que o entendimento do funcionamento da economia dos teóricos neoschumpeterianos cria um arcabouço estruturado que possibilita a verificação da realidade de forma sistemática proporcionando, assim, alterações consistentes na elaboração e implementação da política de inovação tanto no ambiente econômico como nas estruturas privadas. Além disso, ele corrobora com a ideia de Freenman (1995) de que é

fundamental considerar a complexidade histórica, institucional, social e econômica para a teoria possibilitar a construção de caminhos possíveis e robustos para a realidade.

Partindo da epistemologia Neoshumpeteriana, este capítulo procurou trazer outros conceitos de inovação, bem como enumerar algumas tipificações e modelos. O termo também foi contextualizado sob a ótica da administração pública.

2.1.2. CONCEITO DE INOVAÇÃO

O Manual de Frascati, elaborado pela *Organisation for Economic Co-Operation and Development* (OECD, 2007, p.27) define como inovação tecnológica o

conjunto de etapas científicas, tecnológicas, organizativas, financeiras e comerciais, incluindo os investimentos em novos conhecimentos, que levam ou que tentam levar à implementação de produtos e de processos novos ou melhorados

Uma corrente de autores, dentre eles Van de Ven, Agle e Poole (2000), Haines e Sharif (2006) e Mulgan e Albury (2003), acreditam que as ações inovadoras possuem como características inerentes rearranjos das estruturas organizacionais e dos seus procedimentos, cujo resultado é uma relação mais eficaz e de qualidade aprimorada tanto entre os atores e meios de produção envolvidos diretamente no negócio quanto com os aspectos exógenos. Elaborar outras formas de prestar o serviço, efetuar um procedimento ou entregar produtos diversos é entendido como inovação.

A inovação, para Jacobi e Pinho (2006), é a modificação de uma circunstância, através da inserção ou de novos elementos ou da alteração dos valores, credos, arranjos organizacionais e técnicas pré-existentes. A ENAP, por sua vez, com o objetivo de balizar seu Concurso “Inovação na Gestão Pública Federal”, adota como conceito de inovação as “mudanças em práticas anteriores, por meio da incorporação de novos elementos na gestão pública ou de uma nova combinação dos mecanismos de gestão existentes, que produzam resultados positivos para o serviço público e para a sociedade” (ENAP, 2014, p.9).

Ao classificar a D.E., bem como o processo de abertura do B.E.O. como sendo uma inovação do DIPOL, conforme evidências demonstradas no item 3.4.1 deste estudo, a compreensão do significado de inovação é extremamente importante para a resolução da questão do estudo.

Por sua vez, a tipologia de inovação traz um entendimento contextualizado da inovação que a D.E. e como seus aspectos auxiliaram na identificação das barreiras encontradas.

2.1.3. TIPOS DE INOVAÇÃO

São incontáveis as maneiras de classificar as inovações, embora o Manual de Oslo (OECD, 2005) tenha identificado as quatro categorias mais significativas, as quais estão apresentadas no quadro 1. Aplicando um entendimento complementar a Schumpeter, a OECD atribui à inovação em produtos e processos um ciclo constante de melhorias, em que a novidade é aplicada ao longo do processo, sendo denominada como inovações incrementais (OECD, 2005).

Quadro 1- Tipos de Inovação

Tipos de Inovação	Descrição
Inovação de Produto	Inclusão de um bem ou serviço, implementando avanços consideráveis nas áreas de especificações técnicas, elementos e materiais, softwares acoplados, usabilidade facilitada ou outras características funcionais.
Inovação de Processo	Introdução de um novo modo de produção ou distribuição, implantando mudanças significativas em técnicas, equipamentos e/ou softwares utilizados para confeccionar bens e serviços.
Inovação de Marketing	Um método de marketing diferente é adotado, provocando alterações consideráveis na concepção do produto ou em sua embalagem, no posicionamento do produto, em sua promoção ou na fixação de preços.
Inovação Organizacional	Implementação de um novo método organizacional nas práticas de negócios da empresa, na organização do seu local de trabalho ou em suas relações externas.

Fonte: Adaptado pela autora do Manual de Oslo (OECD,2005).

Por sua vez, para Gallouj (2002), Rocha Neto (2003) e Coléxio (2004) a inovação radical é uma das mais importantes por trazer uma enorme vantagem competitiva para as organizações, fazendo até com que assumam uma posição de domínio dos mercados em que atuam. Criam-se necessidades de consumo, novas matérias-primas ou competências e

habilidades dos envolvidos. Esse entendimento vai ao encontro da ideia de “destruição criativa” de Schumpeter (1982).

Já a inovação incremental é o processo de aperfeiçoamento do que já existe, focando na subsistência da instituição (COLÉXIO, 2004). Esse tipo de inovação encontra correlação com a máxima de Lavoiser de que “nada se cria, tudo se transforma”. Para Rocha Neto (2003) a inovação incremental ocorre “se apenas aperfeiçoam produtos, processos e serviços existentes” (2003, p. 36). Gallouj (2002) apresenta a inovação incremental como o aperfeiçoamento dos aspectos finais do produto através da inclusão ou alteração de elementos vetores das novas características.

Embora haja, à primeira vista, a impressão de que a inovação incremental não tenha um papel tão importante quanto a inovação radical, no mundo dos negócios é considerado o inverso. Enquanto a inovação radical, conforme já fora dito, traz uma vantagem competitiva inicial, a inovação incremental tem o objetivo de aumentar a vida do produto e da companhia no mercado. Conforme descrevem Tidd, Bessant e Pavitt (2008, p. 33 e 34) “os produtos raramente são novos para o mundo”. Nessa mesma linha, os autores afirmam que relacionado aos processos incrementais os “ganhos cumulativos de eficiência são muito maiores a longo prazo do que aqueles obtidos com as mudanças radicais ocasionais” (TIDD, BESSANT e PAVITT, 2008, P.34).

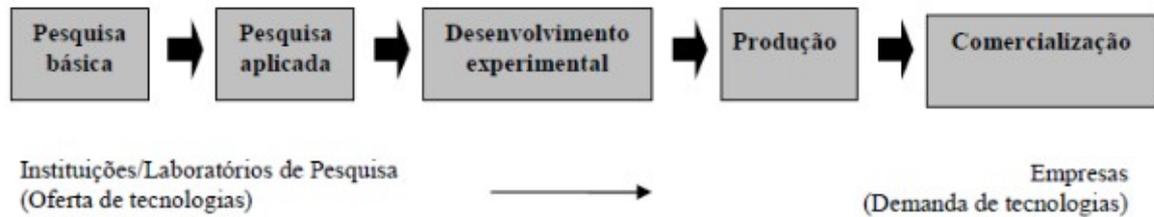
2.1.4. MODELOS DE INOVAÇÃO

Para facilitar a compreensão humana e simplificar o pensamento, modelos são criados. Diante desta perspectiva, o entendimento dos modelos é importante para o desenvolvimento deste trabalho, uma vez que eles subsidiaram a compreensão holística do termo inovação.

2.1.4.1. Modelo Linear

Além de ser o ponto de partida, a pesquisa básica assume uma importância ímpar neste modelo. Por não possuir um processo de *feedback*, o modelo linear defende que a maior parte do investimento e do esforço precisa ser na pesquisa básica de modo que o sucesso seja atingido no final (ROCHA NETO, 2003; VIOTTI, 2003). A figura 3 exemplifica exatamente esse ponto chave.

Figura 3 - Modelo Linear



Fonte: Viotti (2003, p. 55)

Apesar de não ser clara a origem do modelo, inúmeros trabalhos apontam a publicação *Science: The endless frontier* (1945) de V. Bush como o consolidador desse modelo. Segundo Kevles (1977 apud CRUZ, 2014), o documento de Bush transformou-se no principal suporte para as batalhas políticas que foram travadas nos anos seguintes sobre papel do Estado no financiamento da pesquisa básica. Para Bush (1945), era latente a necessidade de estruturação do sistema de pesquisa norte-americano, tendo como ponto principal e de partida a pesquisa básica, sendo o Governo seu planejador e financiador, contudo mantendo a autonomia da pesquisa.

Para Cruz (2014, p.244), o relatório de Bush apresenta pela primeira vez à sociedade a conceituação de pesquisa básica como sendo “aquela realizada sem considerações quanto à finalidade prática. Ela resulta em conhecimento abrangente e em entendimento da natureza e de suas leis.”.

Godin (2005) descreve a consequência lógica, criando uma ligação clara entre avanços científicos e os benefícios colhidos pela sociedade:

Advances in science when put to practical use mean more jobs, higher wages, shorter hours, more abundant crops, more leisure for recreation, for study, for learning how to live the deadening drudgery which has been the burden of the common man for past ages. Advances in science will also bring higher standards of living, will lead to the prevention or cure of diseases, will promote conservation of our limited resources, and will assure means of defense against aggression (GODIN, 2005, p.10)²

O grande trunfo desse modelo é sua forte ligação com a estatística. As métricas utilizadas para apresentar à sociedade a produção dos pesquisadores, seja ela publicação ou patentes, demonstra o quanto o modelo linear está difundido no meio científico e político.

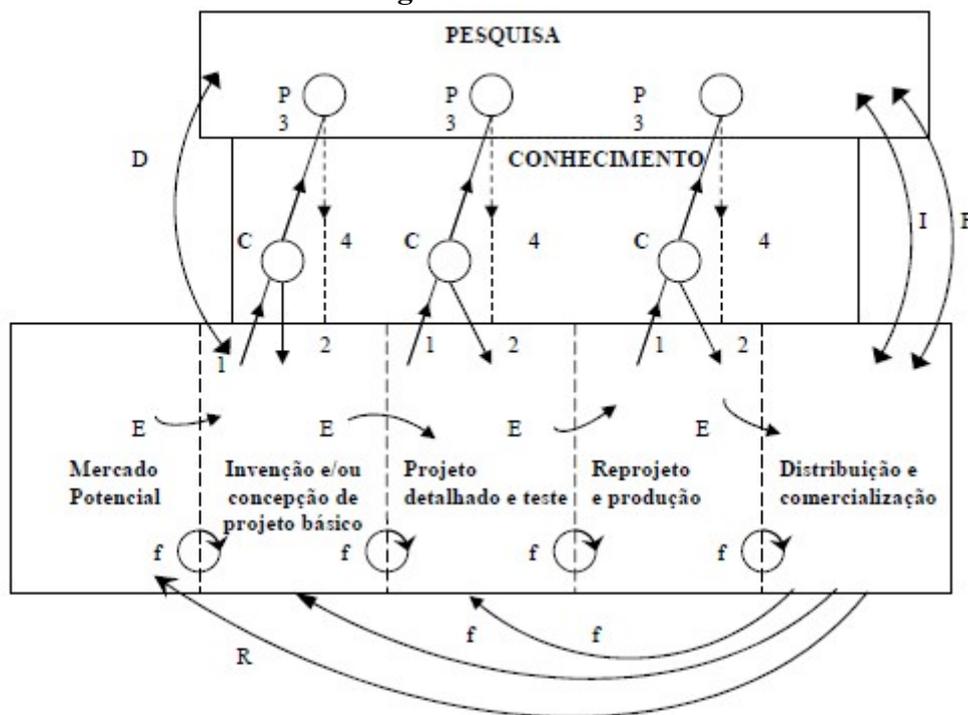
² Tradução livre da autora: Avanços científicos quando colocados na prática, geralmente significam mais empregos, maiores salários, menos horas, uma colheita mais abundante, mais tempo para lazer, estudo e aprendizado superando o conceito de trabalho exaustivo. Outras consequências são um padrão melhor de vida ao proporcionar uma melhor prevenção e cura de doenças, promover a conservação de recursos limitados e garantir a defesa contra agressões.

Os modelos a seguir apresentam uma crítica à visão simplista do modelo linear, uma vez que os elaboradores dos modelos que serão apresentados acreditam que os benefícios da inovação colhidos pela sociedade são resultado de um processo que envolve outros *players*, processos e conhecimentos, além de acreditarem que o modelo linear não é eficiente na transferência de tecnologia e conhecimento.

2.1.4.2. Modelo Elo da Cadeia

Elaborado por Rosenberg e Kline (1986) o Modelo Elo da Cadeia (*Chain-Link Model*) é composto por inúmeros fluxos que se interligam, pontos que se relacionam e interagem. A figura 4 representa bem tal modelo.

Figura 4- Elo de cadeia



Firmas Individuais e setores produtivos em um nível mais agregado

Símbolos usados nas setas das caixas de baixo:

E = Cadeia central de inovação.

f = Elos de realimentação.

R = Realimentação particularmente importante.

Conexões verticais:

C-P: Conexão de conhecimento para pesquisa e via de retorno. Quando o problema é resolvido no módulo C, a conexão 3 para P não é ativada. O retorno da pesquisa (conexão 4) é problemático, por isso ele é representado em linhas pontilhadas.

D: Conexão direta dos problemas na invenção e do projeto para a pesquisa.

I: Contribuição da indústria para a pesquisa científica via instrumentos, máquinas-ferramenta e métodos tecnológicos.

F: Apoio financeiro de firmas à pesquisa em ciências subjacentes à área de produtos para ganhar informações diretamente ou pelo monitoramento dos trabalhos de terceiros. As informações obtidas podem ser aplicadas em qualquer ponto ao longo da cadeia.

Partindo do princípio que a inovação pode ser caracterizada até como um processo desordenado, ela deve ser vislumbrada dentro do contexto sociológico e do sistema de mercado. De difícil mensuração, é mandatória, para o sucesso ser alcançado, uma coordenação atenta a todos os sinais dados por qualquer aspecto, podendo ser ele tecnológico ou mercadológico (ROSENBERG; KLINE, 1986).

Tendo como componentes a descrição minuciosa do projeto e seus procedimentos, o objetivo a ser atingido e a logística de comercialização, a letra “E” representa as principais vias da inovação. A via secundária é representada pelas letras “F” e “R”, uma vez que dão os subsídios mercadológicos e de satisfação através do processo de feedback, proporcionando inovações incrementais à cadeia “E” (ROSENBERG; KLINE, 1986).

Por sua vez, as letras “D”, “C” e “P” conectam a inovação com os elementos de estudos, pesquisa e produção de conhecimento. Assim que é identificado algum ponto a ser superado, primeiro é consultado a base de conhecimento daquela instituição. Caso não seja suficiente, é aplicada a investigação. Foram essas inúmeras ligações que deram a base para a nomenclatura do modelo (ROSENBERG; KLINE, 1986).

O modelo de elo de cadeia permite reavaliar a importância e a resolutividade de cada etapa no processo de inovação. O enfoque nos *feedbacks* existentes entre as fases do modelo linear e as diversas interações possíveis nos leva a crer que os processos de inovação não apenas impactam o mercado, mas eles também são fortemente influenciados por ele (MARQUES; ABRUNHOSA, 2005).

2.1.4.3. Modelo Sistêmico

Um sistema pode ser definido como aglomerado de componentes que engendram um todo indissociável, relacionando-se ativamente e arranando-se para um propósito ou finalidade (ROCHA NETO, 2003). Nesta mesma linha, Capra (2006) demonstra como aspectos principais do sistema a transformação da unidade influenciando o global, bem como sua interação entre os diversos níveis, ao considerar que o todo é inseparável.

Rocha Neto (2003) tipifica em dois os possíveis sistemas: o simples e o complexo. Eles se diferem em relação às interações que ocorrem no sistema, portanto quanto mais interações, e mais diversas elas forem, o sistema ganhará proporcionalmente uma maior complexidade. Vale salientar que o autor aponta essa conectividade não linear como um possível indutor dos sistemas a resultados muitas vezes improváveis.

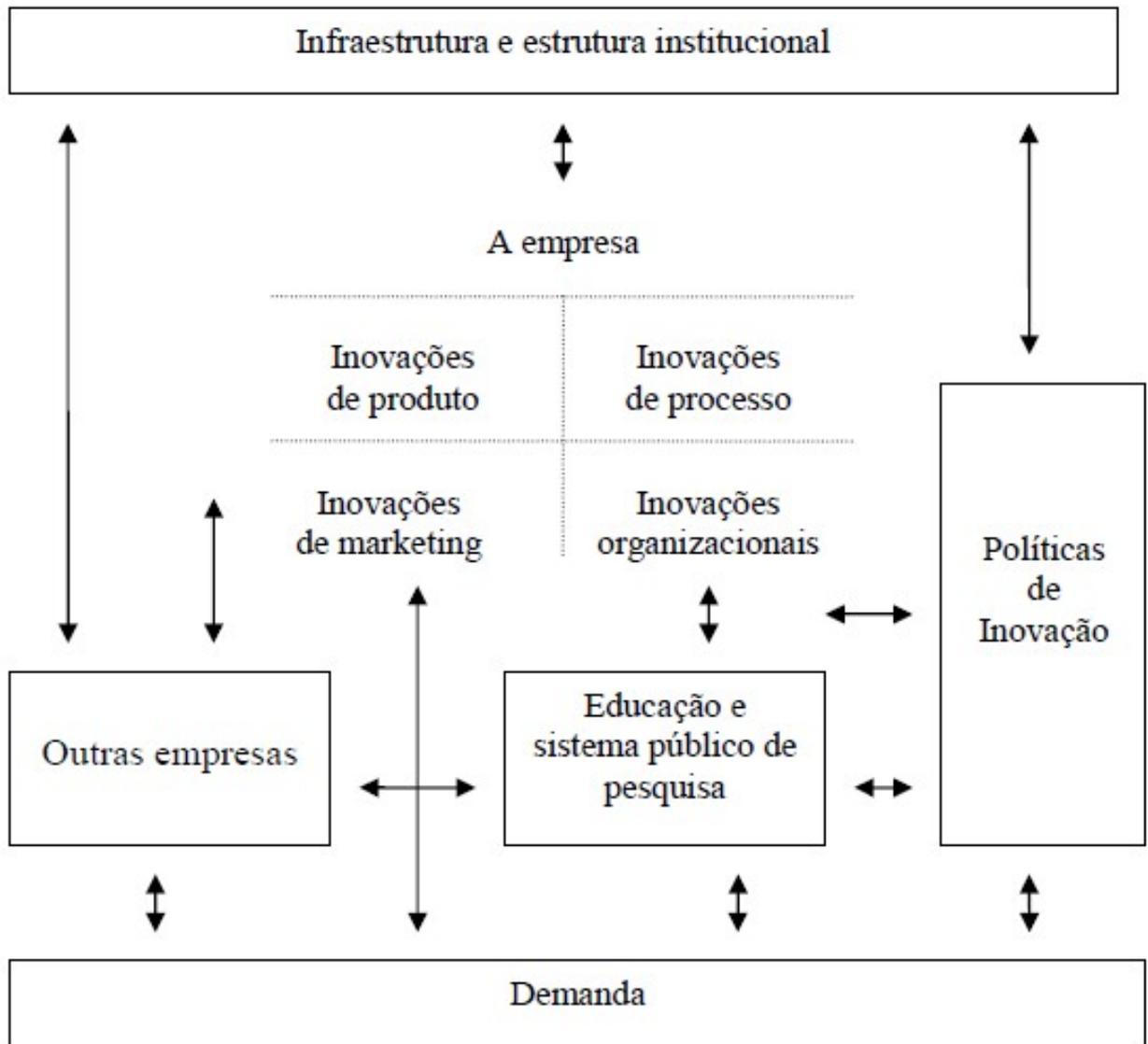
Tal compreensão orientou a criação do termo Sistema Nacional de Inovação (SNI) por Bengt-Ake Lundvall (FREEMAN, 1995). A formulação da teoria originou-se das lacunas deixadas pelas teorias econômicas existentes (LUNDVALL, 2007) no período pós Segunda Guerra Mundial. Ao assumir que o conhecimento é o principal fator de evolução, os investimentos foram realocados para essa área (FREEMAN, 1995).

A OECD (1999) considera como SNI a interação do mercado e organizações não mercadológicas que determinam a capilarização e o ritmo do desenvolvimento tecnológico do país. A organização compreende, ainda, que através do SNI seja “possível analisar especificidades do país no processo de inovação em uma economia globalizada, além de ser um guia para a formulação de políticas”. Além disso, destaca “as interações e as interfaces entre os diferentes intervenientes e o funcionamento do sistema como um todo e não do desempenho de seus componentes individuais” (OECD, 1999, p. 23).

Em 2007, o Manual de Oslo da OECD complementa que o modelo sistêmico, dentro do contexto social, cultural e político, enaltece a troca e propagação de ideologias, capacidades, inteligência, informações. Dessa forma, as interações entre organizações são fundamentais para a existência desse modelo. O Governo ganha destaque, uma vez que teria como função o acompanhamento das relações estruturais, elaborando normativas que regulem as ações (OECD, 2007).

A figura 5 é uma simplificação da definição da OECD. Nela observa-se o relacionamento de via dupla entre todos os *stakeholders*. Enquanto a demanda impulsiona a organização, a pesquisa e a infraestrutura institucional são a base para as inovações desejáveis. Além disso, outras empresas também são beneficiadas com todo esse ciclo.

Figura 5- Modelo Sistêmico



Fonte: OECD (2007, p.42)

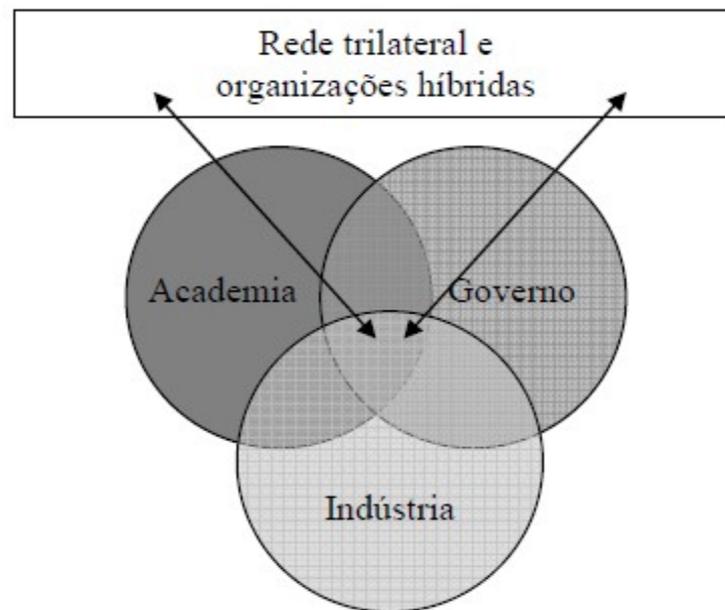
Rocha Neto (2003) defende que o modelo sistêmico é o mais apropriado para esclarecer o fenômeno da inovação. O sistema de inovação “compreende a organização de um conjunto de instituições e agentes que se comunicam e desempenham papéis definidos, com a finalidade de desenvolver os processos de inovação e difusão” (ROCHA NETO, 2003, p. 135).

A dinâmica do SNI converge com a evolução da cultura de colaboração de um país entre os pesquisadores e seus beneficiários. Contudo, modelos que apresentem o papel de cada stakeholder podem trazer maior vantagem para a nação (ETZKOWITZ; LEYDESDORFF, 2001a).

2.1.4.4. Modelo da Tripla Hélice

Etzkowitz e Leydesdorff (2001a) elaboraram o modelo da Tripla Hélice ao considerarem que a universidade se apresenta como a propulsora da evolução econômica e social em conjunto com o governo e a indústria, em contraponto ao modelo sistêmico que aponta como o grande agente inovador o setor privado. Nesse modelo, as funções e papéis não são estáticos, fazendo com que a troca de responsabilidades seja possível. A evolução será sempre constante partindo-se do princípio de que o sistema seja inerentemente incompleto, mesmo com suas sobreposições.

Figura 6- Modelo Tripla Hélice



Fonte: Etzkowitz e Leydesdorff (2001a, p.12)

Segundo os autores, o conhecimento apresenta-se como uma forma de gestão social, além de possibilitar as trocas econômicas, políticas e de controle social. Todos são responsáveis pela agenda da inovação, transpondo, desse modo, a barreira entre o público e o privado.

A conceituação da relação entre governos e setores específicos da indústria foi transposta, visto que esse modelo parte do entendimento global não excludente. O lucro, com

significado distinto para cada ator, é o combustível que direcionada as interações, cujo processos são incertos e passíveis de mudança. Um outro aspecto importante a ser ressaltado é que com a expansão do setor acadêmico, tanto na área de pesquisa como da educação, tem alterado o pensamento da sociedade possibilitando novas combinações, demonstrando ainda que as tensões não precisam ser solucionadas, já que as tensões fazem parte do sistema (ETZKOWITZ; LEYDESDORFF, 2001a).

2.1.5. A INOVAÇÃO E A GESTÃO DA INOVAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Acontecimentos políticos do final da década de 70 redefiniram a agenda do Estado, colocando em pauta a urgência de adoção de medidas inovadoras no sentido de posicionar os países, entre eles o Brasil, no contexto global que estava se formando (SUGYAMA, 2006; WEYLAND, 2004; FARAH, 2000). Elaboração de uma nova Constituição Federal, abertura econômica e ajustes fiscais estão entre as respostas dadas pelo governo brasileiro, sob a orientação de organismos transnacionais, proporcionando alterações tanto no *modus operandi* do Estado como no processo de elaboração e execução das políticas públicas (SUGYAMA, 2006; WEYLAND, 2004; BARACCHINI, 2002).

O desenvolvimento tecnológico superou os obstáculos territoriais e espaciais, possibilitando a intensificação da troca de informações e experiências entre os criadores de políticas públicas (DOLOWITZ, 2000). Dessa forma, redes intranacionais formaram-se com foco na democratização das decisões, buscando soluções que tragam isonomia e diminuam as diferenças sociais existentes (FARAH, 2006).

A perspectiva das inovações na área pública traz à tona tanto seu aspecto democratizante, tendo em vista que há uma dilatação dos meios de participação da sociedade civil e novas demandas são consideradas nas tomadas de decisões dos gestores, quanto sobre o gerenciamento, caracterizado pelo princípio constitucional de eficiência (ZANI; SPINELLI, 2010). Desta forma, é recomendada uma atualização no fluxo dos processos e nas ferramentas utilizadas pela tecnocracia, principalmente naquelas etapas de decisão e implementação de ações, implantando uma nova estrutura institucional e alterando os processos de gerenciamento (ANDRADE, 2001).

Segundo Baracchini (2002, p. 105), “nas administrações públicas em países em desenvolvimento, a necessidade de reformas estruturais do Estado aparece no discurso das

elites políticas locais como algo inquestionável”. Faria (2009) acredita que a inovação seja o elemento chave para a promoção do crescimento econômico e social.

Seguindo essa mesma perspectiva, Hughes et al. (2011) sugerem que a inovação seja vista como uma quebra de paradigma nos processos operacionais da instituição, por meio da oferta de produtos e serviços de uma outra forma. Jacobi e Pinho (2006) salientam que a inovação rompe com as práticas clientelistas existentes, ampliando o acesso e os direitos dos cidadãos e implementando transparência para as políticas públicas adotadas.

Potts e Kastle (2010) apontam três razões para incentivar a inovação no setor público:

- 1) O setor público representa, na maioria dos países da OECD, um ator macroeconômico importantíssimo, uma vez que suas atividades impactam o Produto Interno Bruto (PIB) na faixa de 20 a 50%;
- 2) A gestão governamental tem como obrigação prover serviços para seus habitantes e organismos. A inovação é utilizada como forma de atingir melhores resultados através de maneiras diferentes de solucionar problemas;
- 3) Partindo do conceito de SNI, a inovação do setor público é motivada pela competência de engendrar políticas de fomento à inovação no setor privado.

Andrade (2001) defende que a atenção na qualidade holística das instituições represente fator de inovação. Por sua vez, o demandante requer serviços de alto padrão. A inovação do serviço público, para a autora:

(...) se inter-relaciona com uma condição pós-burocrática dirigida à superação da modernidade. Ela se identifica com as propostas pós-modernas de formatação das organizações (...) as novas formas organizacionais têm como objetivo superar a exagerada ligação entre a eficiência e a racionalidade instrumental consubstanciada em rotinas e na reprodução de ações, relações e estruturas das organizações burocráticas. Depositárias clássicas dos princípios identificados na tipologia weberiana, as organizações públicas se deparam com a necessidade do novo tanto em aspectos administrativos como políticos. O novo que é pretendido para o setor público trilha seus caminhos pelo processo de descentralização, a concessão de autonomia e responsabilidade para os governos locais no desenvolvimento de políticas públicas. Mas também, pela participação de diversos atores sociais na renovação e legitimação das ações públicas. Assim, é preciso rever a lógica instrumental, que prevalece nos critérios tecnocráticos do processo decisório e de implementação de ações. Logo, é necessário incorporar um caráter mais substantivo dentro de uma nova formatação organizacional e nos seus processos de gestão. (ANDRADE, 2001, p. 2-3)

Salgado (2005) compreende que a inovação na gestão pública se apresenta na construção de um ambiente público de superação das funções clássicas do Estado

representativo. Brandão e Bruno-Faria (2013) seguem a mesma linha de pensamento ao elucidarem que o setor público inovador é aquele promotor de processos inovadores do gerenciamento institucional, através da oferta de serviços e produtos de qualidade, garantindo a oportunidade, facilidade e acesso de uso, potencializando os recursos disponíveis trazendo benefícios para os cidadãos, alterando o paradigma de oferta (BRANDÃO; BRUNO-FARIA, 2013; HUGHES et al, 2011; VIGODA-GADOT et al., 2008).

Sob essa ótica, a inovação era colocada sob a orientação gerencial (FARAH, 2006) e, para atingir suas metas, estava subentendido que deveria existir uma gestão altamente capacitada, soberana e sistematizada através de cargos e critérios de desempenho claros, possibilitando o controle dos resultados. Paes de Paula (2005) aponta que esse modelo de gestão foi denominado Nova Administração Pública (a qual detalharemos mais no item 2.24).

O empreendedor público tem a capacidade de galgar oportunidades nos contextos mais adversos, superando desafios sociais, econômicos e políticos que fomentam as iniciativas inovadoras (SORENSEN; TORFIN, 2012). Na mesma direção, Klering e Andrade (2006) categorizam a inovação no setor público como inovação radical devido à complexidade do dinamismo público. Koch e Hauknes (2005) se posicionam em consonância ao mencionarem sua percepção sobre inovação no setor público como sendo a elaboração ou desempenho de uma forma específica diferente da atual, ou repertório de ação social implantada intencionalmente pelo organismo público, considerando os propósitos e funcionalidades de suas atividades.

Para Mazzucato (2011) o Estado deve concentrar seus esforços em áreas não contempladas pelos outros setores da sociedade. A autora ainda afirma que as inovações mais impactantes do mundo atual, “da internet à indústria farmacêutica” (MAZZUCATO, 2011, l.209), receberam recurso público nas etapas de maior risco, muito antes de qualquer possibilidade comercial o futuro produto, exatamente na lacuna deixada pelo setor privado. Sendo assim, ela corrobora com a teoria keynesiana ao defender a ação governamental quando os outros atores sociais não estão dispostos a agirem.

Se o investimento do Estado em P&D é condição necessária para gerar a inovação posterior no setor privado, então a garantia de um fluxo constante de recursos para essa finalidade é de interesse de todos. (...) as organizações do setor público envolvidas, como os bancos de desenvolvimento no Brasil e na China, não estão fornecendo apenas empréstimos a título de políticas contracíclicas (como Keynes teria pedido), mas estão inclusive “dirigindo” esses empréstimos para os segmentos mais inovadores da economia “verde” (l.267-328)

De acordo com as pesquisas de Jacobi e Pinho (2006), dentro do processo político ou de um programa já existente, transformações podem ocorrer com o objetivo de modificar a práxis dessa prestação do serviço público. Segundo Walker, Damanpour e Devece (2010), as inovações na gestão pública possuem forte dependência com as características organizacionais existentes. Para esses autores, a premissa é que as inovações impactam beneficentemente o desempenho das instituições, simplificam a adaptação ao ambiente externo e ampliam a eficiência e efetividade dos procedimentos internos.

Contudo, Pinho e Santana (1998) alertam para os possíveis desequilíbrios no sistema político que a implantação de inovações na área de gestão pública pode causar. O ambiente político é permeado por variáveis que impedem a capilarização das inovações, como a própria característica particular de cada região, fazendo com que a implantação de uma inovação não dependa apenas de questões técnicas, mas fazendo parte de um contexto político-ideológico (ANDRADE, 2001).

Mas qual a vertente ideológica sobre inovação que se buscou aqui contemplar? Para este trabalho adotou-se o entendimento de inovação como sendo o procedimento que ocorre a qualquer instante com o objetivo de aperfeiçoar, proporcionando um ambiente em que todos os atores sejam beneficiados com a nova realidade. Busca-se, através da inovação, romper com o clientelismo ao adotar uma perspectiva pluralista e universal (ANDRADE, 2001).

Ademais, esta dissertação busca preencher uma lacuna identificada por Walker, Damanpour e Devece (2010) e por Brandão e Bruno-Faria (2013), cujo levantamento bibliográfico apontou a falta de pesquisas e produções acadêmicas sobre inovação no setor público. Vale salientar, contudo, que os autores verificaram um aumento desta produção, demonstrando a atratividade e a importância da temática no contexto brasileiro. Ao se confrontar, porém, com a quantidade de publicações internacionais, os autores caracterizam a produção brasileira como embrionária (BRANDÃO e BRUNO-FARIA, 2013).

2.2. MODELOS DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A evolução da gestão pública se faz importante para este trabalho tendo em vista o universo analisado, como a administração pública é gerida e quais os valores, virtudes e preceitos seguidos têm impacto em toda a sociedade. Desse modo, analisar os parâmetros que os detentores de poder têm como balizadores de suas tomadas de decisão é fundamental para a compreensão holística dos fatos.

O principal referencial teórico adotado nesse capítulo é o de Bresser-Pereira. A partir de seus textos do período de 1995 a 2001 buscou-se traçar um raciocínio lógico que correlacionasse os modelos de gestão pública com o objeto de estudo.³

Vale salientar que os modelos apresentados seguem uma cronologia, contudo ela é apenas um recurso didático, tendo em vista que suas características não são abandonadas em sua totalidade quando o próximo modelo é implementado. Desse modo, as influências entre os padrões é um processo normal e até desejável para atender as demandas da sociedade.

O objetivo desta seção é subsidiar a análise do problema de pesquisa através da ótica do contexto administrativo em que o objeto estava inserido na época. Com base nessa teoria, buscar-se-á validar se o modelo de Estado influenciou não apenas a criação, mas também o modo de como foi elaborado e as ferramentas utilizadas para a superação das dificuldades. Sendo assim, são descritas somente as características principais de cada paradigma de Estado, iniciando-se no Estado Patrimonialista e finalizando no Estado Societal.

2.2.1. ESTADO PATRIMONIALISTA

Bresser-Pereira descreve no Plano Diretor da Reforma do Estado, publicado em 1995, que:

No patrimonialismo, o aparelho do Estado funciona como uma extensão do poder do soberano, e os seus auxiliares, servidores, possuem status de nobreza real. Os cargos são considerados prebendas. A res publica não é diferenciada das res principis. Em consequência, a corrupção e o nepotismo são inerentes a esse tipo de administração (BRASIL, 1995, p.15)

Sérgio Buarque de Holanda (1995) destaca a dificuldade da elite política em identificar, reconhecer e agir de acordo com a distinção entre o público e privado. Corroborando com essa tese, Bresser-Pereira (2001) destaca que oriundo da cultura monarquista, nesse modelo de administração não é possível ao gestor público distinguir o que pertence ao Estado e o que é posse sua. Utiliza-se a máquina pública para atingir interesses pessoais, sendo assim beneficiavam-se das atividades do Estado aqueles que pertenciam ao ciclo de influência do gestor, podendo ser através de empregos, favores ou contratações (BRESSER-PEREIRA, 2001).

³ Há uma enorme discussão na literatura com outros autores que têm visões distintas da apresentada neste trabalho. Mário Wagner Vieira da Cunha apresenta em seu texto “O sistema administrativo brasileiro 1930-1950” a teoria de que o DASP nunca chegou a ser um órgão burocrático, sendo ele apresentado apenas como uma instituição de apoio ao governo. Por sua vez, Marco Aurélio Nogueira em “As possibilidades da política: Idéias para a reforma democrática do Estado” retrata o Estado como um resultado de sua história que não se desfez das características antigas, cujas camadas estão sobrepostas e presentes ao mesmo tempo.

Até os dias de hoje é possível identificar tais comportamentos, embora tenha sido do período colonial até a República Velha que tais elementos balizaram as tomadas de decisão. Raymundo Faoro (1975) apresenta uma elite dominante constituída por juristas, letrados e militares, que transformaram o Estado na sua fonte de poder e renda. Através de um emaranhado sistema de gestão, a Administração Pública é provedora de recursos, tanto financeiros quanto de relacionamento, para todos aqueles pertencentes a esse círculo (FAORO, 1975).

Princípios de economicidade, eficiência e impessoalidade não faziam parte do comportamento da sociedade daquele período, ao passo que conceitos como coronelismo, clientelismo e nepotismo fossem atribuídos como características das atividades públicas exercidas nessa época (FAORO, 1975; HOLANDA, 1995; BRESSER-PEREIRA, 2001). Nesse modelo de gestão pode-se inferir que o foco dos serviços públicos, bem como as suas atividades, existem para atender às necessidades de um grupo restrito. O *status quo* era mantido para que o poder não se dispersasse e o nepotismo era inerente às suas atribuições.

2.2.2. ESTADO BUROCRÁTICO

Em contraponto ao modelo patrimonialista emergiu o Estado Burocrático. Com o discurso de superar a corrupção, o clientelismo e o nepotismo patrimonialista novos vocábulos como impessoalidade, processos e técnica são invocados e foram norteadores das ações dos agentes públicos (BRASIL, 1995).

O “*poder racional-legal*” (BRASIL, 1995) presente no Estado liberal da segunda metade do Século XIX exige a profissionalização e formalismo nos tramites processuais, determinando hierarquias e impessoalidade no trato da coisa pública. O controle, regras claras e universais na contratação de recursos humanos, bem como nos procedimentos de aquisição de bens e serviços são desenhados e colocados em prática (OSBORNE; GAEBLER, 1995; BRESSER-PEREIRA, 2001).

A centralização do poder na era Vargas favoreceu a implementação de rotinas “racionais e impessoais, numa estrutura hierarquizada” (LOPES, 1971, p.103). Seguindo os preceitos tayloristas e weberinos, objetiva-se a precisão e eficiência através da divisão de tarefas, instauração de hierarquias bem definidas pelas normas que denotam distanciamento entre propriedade e administração.

O surgimento do Departamento Administrativo do Serviço Público (DASP), em 1938, representa o desejo de mudança não apenas institucional, mas também social. Neste contexto histórico alterou-se o paradigma de que o Estado era para poucos, imperando a visão

de que os rumos da sociedade deveriam ser dirigidos por critérios objetivos respeitando-se o interesse coletivo (BRESSER-PEREIRA, 2001).

Contudo, todo o formalismo exigido pela burocracia que, por sinal, é sua principal virtude ao passo que coíbe abusos por parte dos integrantes da máquina pública, trouxe efeitos colaterais. Ao transferir o olhar para si e a preocupação constante com o controle de todas suas atividades, o Estado acaba por se tornar uma entidade extremamente rígida e, por consequência, pouco eficiente (BRASIL, 1995).

Sob o argumento de defesa da *res publica*, o Estado Burocrático adota uma metodologia que estabelece inúmeros controles sob os processos de decisão, consequência da enorme desconfiança nas ações dos servidores públicos. Profissionalização e formalismo são obrigatórios, sendo o processo executado por aqueles especializados nas atividades sob a tutela do superior imediato da hierarquia, cuja competência é fixa e determinada (BRESSER-PEREIRA, 2001).

O processo seletivo com critérios objetivos para a contratação de mão de obra é a tentativa do Estado Burocrático de apagar a prática do nepotismo. Durante o Governo Vargas são criadas as primeiras carreiras públicas e o primeiro concurso público é aplicado no Brasil. (BRASIL, 1995). Pode-se ainda inferir que ao determinar as atividades do Estado de forma hierarquizada, dividindo todas as atribuições de acordo com um escalonamento de responsabilidades, a Constituição de 1988 é um reflexo do paradigma burocrático.

Tendo os processos definidos pela legislação, evidencia-se o caráter impessoal da decisão pública. Sendo assim, a licitação, o concurso público, bem como o processo administrativo são muito mais que procedimentos, eles são a materialidade de todos os valores defendidos pela concepção de um Estado Burocrático.

2.2.3. ESTADO GERENCIAL OU *NEW PUBLIC ADMINISTRATION*

A consciência das disfunções que o Estado Burocrático trouxe à gestão pública, somada à crise fiscal dos Estados dos anos 80, à globalização da economia e ao encerramento da Guerra Fria, provocaram uma mobilização transnacional de reforma do Estado. Austrália, Nova Zelândia, Inglaterra e Estados Unidos são os vanguardistas dessa reestruturação governamental, atuando fortemente no resgate dos “valores vitorianos” (BRASSER-PEREIRA, 2001; PAES DE PAULA, 2005).

Segundo Paes de Paula (2005), os *think tanks* neoconservadores da Inglaterra direcionaram Margareth Thatcher para a implementação na Administração Pública de comportamentos que provocavam a ambição criativa e inovação de todos os *players*

envolvidos. Já os Estados Unidos de Ronald Regan transformaram a excelência em uma meta constante a ser alcançada. O Estado, nessa época, era demandado de forma distinta e ampla pela sociedade devendo atuar de forma eficiente e com qualidade nas mais diversas áreas.

No Brasil o Plano Diretor de Reforma do Estado, publicado em 1995, buscou dotar o Estado de um núcleo estratégico formulador e regulador de políticas públicas. Ao criar uma taxonomia das atividades estatais, sendo ela uma atividade exclusiva do Estado (legislação, fiscalização, regulação, fomento e formulação de políticas públicas) e a outra em atividades não exclusivas do Estado (serviços sociais, científicos e atividades auxiliares ou de apoio), o plano norteou as ações públicas para aquelas que devem, segundo seus elaboradores, ser sua principal atividade.

Com foco nos resultados, o gerencialismo representa um novo arranjo de como fazer as coisas ao colocar no centro de qualquer ação a eficácia e a efetividade. Ao transformar o cidadão em cliente o modo de oferta também é impactado, uma vez que, através desde viés, é necessário atingir a satisfação quanto aos serviços prestados observando a contenção de gastos (BRESSER-PEREIRA,2001).

Contudo, no contexto brasileiro essa não foi a primeira tentativa de incorporar a racionalidade utilizada na gestão privada. O Decreto-lei 200 de 1967 fomentou e propiciou a transferência de inúmeras atividades antes executadas pelo Estado para outras instituições, sendo elas autarquias, sociedades de economia mista, empresas públicas e fundações. As responsabilidades que permaneceram sob a tutela do Estado, deveriam seguir o orçamento e planejamento aprovados.

O artigo 6º do referido Decreto-lei estabelece como princípio fundamental o planejamento, coordenação, descentralização, delegação de competência e controle. Se observamos, todos são inerentes às atividades do setor privado.

Ainda no campo das normativas brasileiras podemos citar a Emenda Constitucional nº 19 de 4 de junho de 1998 que em seu resumo já anunciava as inovações propostas, sendo uma demonstração clara de que os princípios gerenciais norteariam as rotinas administrativas dos entes públicos “Modifica o regime e dispõe sobre princípio e normas da Administração Pública, Servidores e Agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências”.

Diversos aparatos típicos de uma administração gerencial, cujos esforços são orientados aos resultados a serem obtidos, estão contidos na Emenda Constitucional nº 19:

agências executivas, estágio probatório de três anos para avaliação dos servidores públicos, contrato de gestão e a determinação de um teto para o dispêndio com pessoal.

Buscava-se, com isso, transformar a eficiência em um princípio base para todos os outros. Desse modo, a impessoalidade, legalidade, publicidade e moralidade devem ser concebidos segundo orientação da eficiência. A manutenção do interesse social e o respeito à formalidade são elementos impactados profundamente pelo Estado Gerencial, uma vez que a ótica da eficiência pode induzir o desrespeito às leis e aos controles defendidos pelo Direito Administrativo (MEIRELLES, 1996).

Hely Lopes Meirelles (1996) descreve:

o que se impõe a todo agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional, é o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e seus membros. Esse dever de eficiência corresponde ao dever de boa administração da doutrina italiana, o que já se acha consagrado, entre nós, pela Reforma Administrativa Federal do Decreto-lei 200/67, quando submete toda atividade do Executivo ao controle de resultado (art. 13 e 25, V), fortalece o sistema de mérito (art. 25, VII), sujeita a Administração indireta a supervisão ministerial quanto à eficiência administrativa (art. 26, III) e recomenda a demissão ou dispensa do servidor comprovadamente ineficiente ou desidioso (art. 100). (p.90-91)

Segundo Paes de Paula (2005), os neoliberais acreditam que o Estado deve garantir a autossuficiência de seus cidadãos, protegendo-os de possíveis inimigos, além de manter um ambiente propício à competição e colaboração entre os seus habitantes, bem como para o próprio exercício do livre-mercado. A autora qualifica o Estado Gerencial como mais compatível com as ferramentas utilizadas pela gestão empresarial, transformando o cidadão em cliente, tendo como suporte teórico a “reinvenção do governo” de Osborne e Gaebler (1995).

A atividade da Administração Pública foi desmembrada em planejamento e execução, levando a uma descentralização do Estado, seja ela pela monopolização das políticas públicas por parte dos ministérios, seja pela privatização das estatais ou até terceirização dos serviços públicos. As agências reguladoras surgem como protetoras do cidadão cliente, buscando conduzir o setor privado segundo os interesses públicos. (BRESSER-PEREIRA, 2001; PAES DE PAULA, 2005)

A evolução da sociedade, segundo a vertente gerencial, só é possível caso ocorra crescimento econômico. A utilização de tecnologias avançadas, tanto na organização quanto na informação, é um imperativo para que o aumento na produtividade ocorra. Dessa

forma, os gestores focam no planejamento das atividades, observando e propondo melhoras constante ao processo.

O Estado, assim como se fosse uma empresa privada, estaria focado na eficiência dos recursos e o cidadão cliente estaria satisfeito com os serviços disponibilizados. Portanto, esse modelo surgiu como uma resposta ao estado intervencionista propondo uma nova ordem liberal, cujo enfoque está na eficiência administrativa (ABRUCIO, 1997).

2.2.4. ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA SOCIETAL

Sob a luz da participação social no processo decisório do Governo, Paes de Paula (2005) nos apresenta uma outra forma de estruturar e gerir o Estado. Seguindo a lógica da intersubjetividade do comportamento humano, a deliberação é resultado do contexto sociopolítico em que estão inseridos.

Essas novas combinações institucionais são oriundas do período ditatorial, o qual levou a sociedade a se organizar em arenas, cujo estímulo era a discussão dos problemas diários e locais. Tal campo formou diversas lideranças populares que levam ao conhecimento do poder público as reivindicações sociais, produzindo uma nova dinâmica na busca de soluções, já que transforma o cidadão em um ator importante da etapa decisória governamental (TENÓRIO, 1998; PAES DE PAULA, 2005).

Para Tenório (1998) a Administração pública societal compartilha o processo e a responsabilidade da deliberação entre todos os envolvidos, sejam eles gestores públicos, representantes da sociedade civil ou empresas. Todos são ouvidos e as posições são consideradas sem que haja repressão ou censura.

França Filho (2003) corrobora com o entendimento de que a coordenação das necessidades da sociedade pode ser planejada por si mesma, utilizando-se de ferramentas e estruturas de auto-organização. Dessa maneira, o Estado deve considerar as associações civis como um elemento importante de sua máquina. Conselho gestores, orçamento participativo e audiências públicas são exemplos concretos da prática da vertente societal, ao trazerem para dentro da administração pública a população e suas vozes.

Por sua vez, Dias (2011) acredita ser imprescindível que as instituições sejam fortes o suficiente para garantir a segurança jurídica de seus atos para atender às demandas sociais. Além disso, o ambiente precisa ser favorável à liberdade de expressão, estimulando a participação dos cidadãos na arena política. O último aspecto enumerado pelo autor é a necessidade de clareza das normativas reguladoras dos relacionamentos sociais, já que, caso isso não ocorra, a participação da sociedade civil é inibida.

Outro ponto chave descrito por Paes de Paula (2005) é o funcionamento local, em contraponto à vertente gerencial que determina o modelo federal repetido nas esferas estaduais e municipais. Apesar de ser uma característica importante, a autora afirma que ainda não fora possível identificar uma estrutura institucional padrão do estado para a implementação desse modelo, bem como não ficou clara a proposta de política econômica financeira.

Desse modo, a vertente societal traz como inovador o conceito de desmonopolizar a elaboração e o monitoramento das políticas públicas ao incluir o cidadão nas arenas de debate e negociação.

2.3. GOVERNO ELETRÔNICO

O desenvolvimento e a propagação da tecnologia impactaram profundamente e permanentemente todas as formas de relacionamento humano, desde o modo de trabalho até a própria convivência. As TICs, particularmente, fazem parte da rotina diária, transformando o mundo atual em uma sociedade em rede (CASTELLS, 1999).

A administração pública também é influenciada por todas essas inovações, os processos de trabalho foram otimizados pelo uso da tecnologia, bem como o cidadão está ganhando diversos meios de comunicação com a gestão pública. Em 2002, as *UN* afirmavam que o e-gov era apenas uma tendência e não uma prática regular possível de ser identificada em diversas partes do globo.

Observou-se, contudo, o enorme poder de transformação das TICs nas quase duas décadas de e-gov, também chamado de e-gov. A relevância e os benefícios dos serviços públicos disponibilizados de forma on-line estão ganhando cada vez mais importância e representatividade (*UN*, 2016).

Com isso, o e-gov apresenta-se como uma imposição da nova ordem econômico-social. Ao auxiliar a integração entre os isolados sistemas e funções governamentais, bem como esquematizar os serviços públicos dentro da lógica de eficiência, o e-gov descomplica a burocracia estatal, promovendo velocidade aos processos, racionalizando a utilização de recursos humanos e materiais. A diminuição dos custos e do orçamento são consequências naturais dessa evolução gerencial (ROVER, 2009; *UN*, 2016).

A implementação do e-gov empodera tanto os gestores públicos quanto os cidadãos, ao passo que cresce a inclusão e a participação de todos os *stakeholders*. Todos são favorecidos com o acesso a informações e serviços, sendo uma porta de entrada para que a

opinião de todos seja considerada é criada, além de proporcionar economia de recursos, tanto financeiros como na velocidade no tempo de resposta às demandas sociais (UNPAN, 2018).

2.3.1. CONCEITO

As UN (2002, p.1) conceituam e-gov como sendo a “utilização da internet e da Rede Mundial de Computadores para a entrega de informações e serviços governamentais para os cidadãos”⁴. O grande trunfo do e-gov é a promessa de evolução dos procedimentos através da participação popular com o suporte das novas tecnologias (MILAKOVICH, 2012; TAPSCOTT, WILLIAMS, HERMAN, 2008; MEIJER, 2015).

O e-gov também é visto como uma ferramenta para solucionar problemas sociais coletivamente, uma vez que ao utilizar-se das TICs as interações entre Administração Pública e os *stakeholders* ganham novos e fortes laços. Ao engajar os atores sociais, permitindo-lhes a coparticipação na construção de novas políticas públicas, é respeitada a característica intrínseca da gestão pública: sua natureza colaborativa (MILAKOVICH, 2012; UN, 2002).

Segundo Committee (2008) as TICs proporcionaram a melhor inovação da gestão pública ao tornar possível a oferta e gerenciamento dos serviços públicos. Quiosques de atendimento, endereços na Rede Mundial de Computadores e aplicações para tecnologias móveis são algumas das formas de interação com os cidadãos.

A implementação do e-gov deve ser de modo amplo e irrestrito, sendo aplicada em todas as áreas da gestão pública, tanto na sua organização estrutural quanto nos procedimentos adotados (SANCHEZ; ARAÚJO, 2003). Segundo Agune e Carlos (2005), compreende-se por e-gov o bloco de intervenções inovadoras atreladas à gestão pública. Diniz et al (2009) se posicionam em conjunto ao mencionarem que o e-gov tem como alicerce o novo atributo do uso das tecnologias para a oferta de atividades públicas, alterando a forma pela qual a administração pública interage com o setor privado, o cidadão e com as outras esferas do poder público (DINIZ et al, 2009; ROVER, 2009).

De uma forma mais genérica, o e-gov é uma maneira de disposição do conhecimento viabilizar a otimização das ações e operações meramente burocráticas, podendo fazer até que elas simplesmente desapareçam, além de facilitar a execução de funções complexas que necessitam de intervenção humana (ROVER, 2009). Uma das prováveis

⁴ Tradução livre da autora para “utilizing the internet and the World Wide Web for delivering government information and services to citizens”.

elocuções do tema do e-gov é aquela que o caracteriza como a aplicação das TICs para maximizar a troca de informações entre o governo e os cidadãos, além do intercâmbio entre os setores do governo, com objetivos que variam desde a transparência até a maior eficiência administrativa. Inúmeros outros benefícios podem ser relacionados, como a simplificação da burocracia, o acesso aos serviços públicos e um melhor planejamento administrativo (AGUNE; CARLOS, 2005).

De acordo com a OECD, o e-gov auxilia no aprimoramento das tarefas e atividades rotineiras da administração pública. Tendo como base a internet, suas aplicações facilitam e ampliam a possibilidade de coletar e arquivar dados, fornecer informações, bem como a forma de comunicar-se com os cidadãos é alterada. São significativos os sinais de que a evolução esteja sendo direcionada para o compartilhamento de conhecimento, tanto dentro de uma esfera de governo quanto entre administrações (UNPAN, 2018).

Um gestor elucidado tem a visão, dentro do âmbito do e-gov, de que a função do governo no SNI seja a de ampliar ao máximo sua atuação, sendo o ator principal dentro dos departamentos de sua competência e assumindo um papel de coadjuvante nos outros sistemas. Uma ação coletiva e coordenada se faz necessária para que toda inovação no âmbito governamental, preconizada pelas TICs, reorganize os processos e mude a práxis (CHOI; CHANG, 2009).

Além disso, os impactos da adoção de um e-gov ultrapassam os serviços ofertados por eles. Ao aprimorar o intercâmbio de informações inter e intragovernamentais, identificar as inconsistências existentes nos processos da gestão pública e abrir seus dados para os cidadãos, os impactos na política econômica e na diminuição da corrupção daquela região são consequências desejáveis (UNPAN, 2018).

Sanchez e Araújo (2003) designam como e-gov o aglomerado de tarefas realizadas pelas entidades estatais por meio das TICs, propiciando, não apenas a eficácia e eficiência da gestão pública, mas estimulando a participação e controle popular através implantação dos valores democráticos. Seguindo essa linha de raciocínio, não basta adquirir e instalar computadores e softwares modernos, é preciso que os esforços criem formas de relacionamento diretas e transparentes entre os entes públicos e a sociedade civil.

A UN (2002) elaborou o quadro 2, com a evolução do entendimento sobre o e-gov.

Quadro 2- Definições e entendimentos sobre e-gov

Fontes	Definição
2001 Benchmarking E-government: A Global Perspective (UNDESA, 2001)	E-gov é uma ferramenta de informação e provisão de serviços para os cidadãos
2003 World Public Sector Report: E-Government at the Crossroads (UNDESA,2003)	E-gov são ações que melhoram a capacidade da administração pública através da utilização das TICs com a intenção de valorar o serviço público.
<i>UN Global E-Government Readiness Report 2004: Towards Access for Opportunity</i> (UNDESA, 2004)	E-gov são ações que melhoram a capacidade da administração pública através da utilização das TICs com a intenção de valorar o serviço público.
<i>UN Global E-Government Readiness Report 2005: From E-Government to E-Inclusion</i> (UNDESA,2005)	A definição de e-gov precisa superar o entendimento de interação Governo-Governo (G2G) e da utilização das TICs para uma postura que melhorará a qualidade de vida da população através a igualdade e inclusão social.
<i>UN E-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance</i> (UNDESA,2008)	O e-gov é a melhora continua da oferta de serviços públicos, da participação popular e dos princípios de governança através de mudanças de relacionamentos internos e externos, utilizando as TICs, especialmente a internet
<i>UN E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want</i> (UNDESA, 2014)	E-gov pode ser definido como a aplicação das TICs na Gestão Pública para integrar processos, trazer eficiência na administração dos dados e informações, disponibilizar os serviços públicos e expandir os canais de comunicação entre a sociedade civil e o poder público.
OECD	E-gov é definido como o uso das TICs, particularmente a Internet, para se atingir a excelência na Gestão Pública.
World Bank (WB,2015)	E-gov é a utilização das tecnologias de informação e comunicação por parte das Administrações Públicas com o objetivo de transformar a relação com os cidadãos, setor privado e as diversas áreas governamentais. A utilização dessa tecnologia tem diversos objetivos, entre eles: melhorar os serviços de prestação à comunidade, empoderar os cidadãos, aprimorar o relacionamento com o setor privado e trazer maior eficiência à Gestão Pública, resultando em benefícios que vão desde a diminuição da corrupção, aumento da transparência, melhora na qualidade de vida até a redução de custos.

Fonte: Traduzido pela autora de UM (2016, p. 142).

Neste estudo, o entendimento adotado por e-gov é aquele em que a administração pública, na busca por uma interação com a sociedade civil, utiliza as ferramentas disponibilizadas pelas TICs com o objetivo de ofertar o serviço de modo mais

eficiente e eficaz possível. A otimização de recursos, tanto financeiros quanto humanos, é uma premissa.

2.3.2. HISTÓRICO

Assim como o setor privado é impactado pelas tendências e ocorrências sociais, políticas e econômicas, a gestão pública também tem seu habitat alterado (POLLIT e BOUCKAERT, 2000). A principal mudança, atualmente, é aquela impulsionada pelas TICs. Segundo Diniz et al (2009), são 3 (três) os estágios da implantação do e-gov. A primeira etapa ocorreu entre os anos de 1979 a 1992, cujos esforços foram concentrados para o aprimoramento da administração intragovernamental (DINIZ et al., 2009). Merece destaque o ano de 1984, ano em que o computador pessoal (PC) foi popularizado pelo Macintosh ao disponibilizar um sistema operacional de fácil usabilidade com a adição do mouse (CELLA,2009).

Tanto os fatores econômicos quanto políticos dessa época serviram de combustível para iniciativas de reforma e modernização do setor público. A crise fiscal do final dos anos 1980 fez com que os empreendedores públicos buscassem alternativas para as práticas burocráticas e para o modelo intervencionista que o Estado adotara até então. A tendência conhecida por reforma da gestão pública ou *new public management* (PAES DE PAULA, 2005) teve como objetivo atingir a excelência, colocando o cidadão como norteador de suas ações.

Sanchez e Araújo (2003) nomearam essa primeira etapa como Presença, sendo que identificaram esse fenômeno tanto no Governo Federal quanto no Governo do Estado de São Paulo em um período distinto do supracitado, no ano de 1995. Segundo os autores, este estágio é caracterizado pelas primeiras interações, mesmo que de forma isolada e primitiva, entre governo e cidadão através da Internet. Nos endereços eletrônicos ficaram disponíveis algumas informações como a apresentação do órgão, serviços que presta nas suas unidades físicas e dados cadastrais da entidade (SANCHEZ; ARAÚJO,2003).

A segunda etapa teve como característica principal a oferta de serviços e informações para a sociedade civil por meio da internet, entre 1993 a 1998 (DINIZ et al.,2009). Na mesma época que o comércio eletrônico (e-commerce) estava se popularizando e consolidando, o termo e-gov começava a ser empregado frequentemente como referência de implementação das TICs nas mais variadas áreas administração pública (DINIZ et al., 2009).

As páginas governamentais evoluíram para a oferta de alguns serviços, possibilitaram o recebimento de demandas dos cidadãos e do setor privado, além da melhoria

de atividades já existentes, como o pagamento de impostos através da rede mundial de computadores. O horizonte expandiu-se criando um mundo virtual, ou seja, a internet viabilizou desde a educação a distância (EAD) até a aquisição de materiais e serviços pelo governo. No Brasil, o exemplo mais conhecido é o da Receita Federal que criou mecanismos para o contribuinte efetuar a declaração de imposto de renda via Rede mundial de computadores (SANCHEZ; ARAÚJO, 2003; DINIZ et al, 2009).

A telefonia está direcionando a fase atual do e-gov. Denominada por Sanchez e Araújo (2003) como a etapa da Transformação, esse processo tem seu início em 2001 e o foco é na união dos serviços, bem como na oferta nas mais diversas plataformas. A inclusão digital, ainda que não feita em sua totalidade, promovida pela popularização dos *smartphones* e a melhoria da rede de telefonia, impulsionou as esferas públicas de poder a utilizarem cada vez mais recursos tecnológicos (CHAHIN et al., 2004; REINHARD; DIAS, 2005).

Por sua vez, Reinhard e Dias (2005), categorizam o desenvolvimento tecnológico brasileiro da seguinte forma:

- 1º) 1959 a 1960 - Início;
- 2º) 1960 a 1980 - Centralização
- 3º) 1980 a 1990 - Terceirização
- 4º) 1990 em diante - E-gov

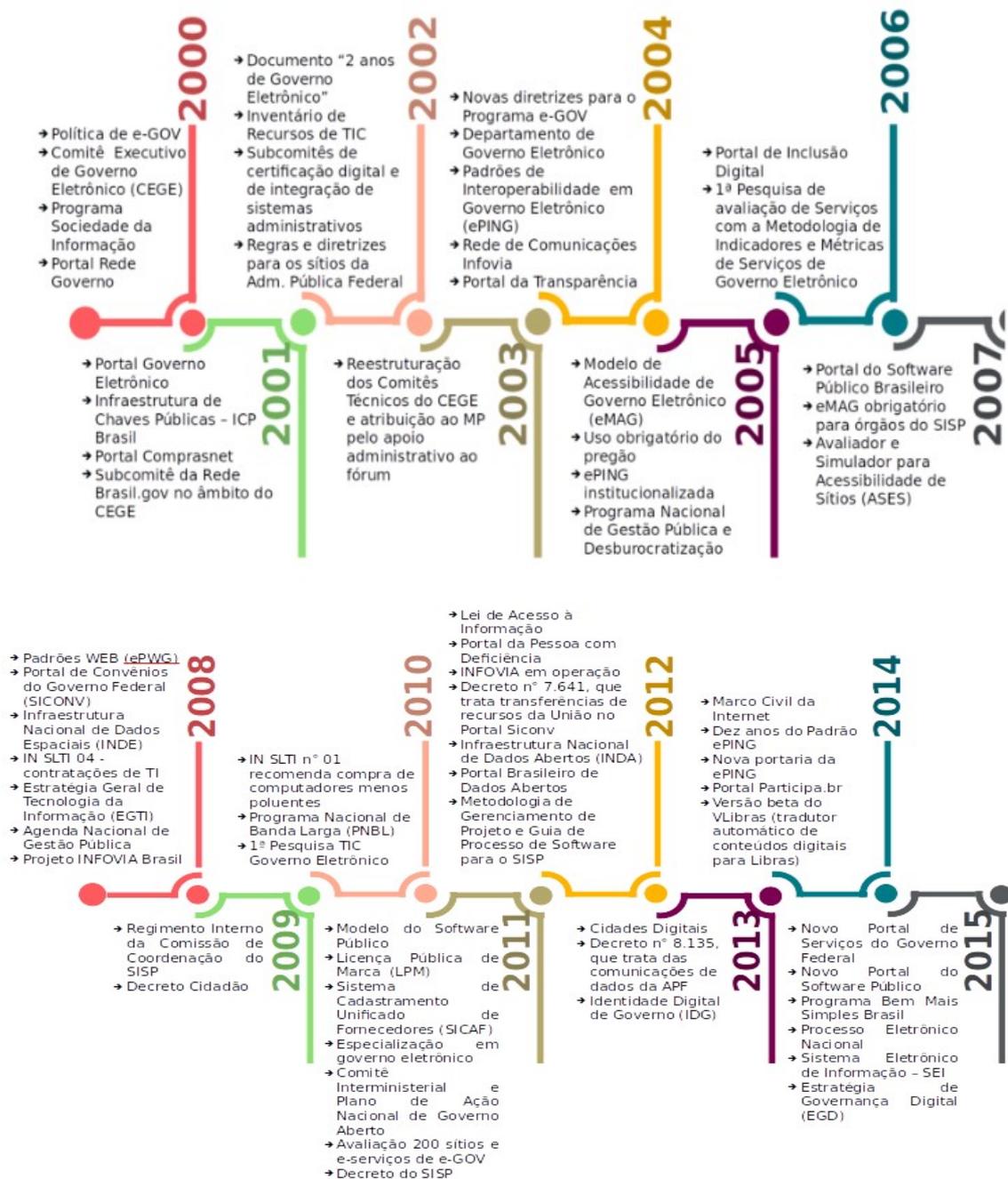
A sociedade da informação e do conhecimento na gestão pública brasileira é reconhecida como um fenômeno social estudado e regulamentado pelo Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE), tendo o Chefe da Casa Civil da Presidência da República nomeado presidente deste comitê. O comitê é o resultado do levantamento do Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTTI) que identificou o clientelismo, a defasagem da infraestrutura e a falta de integração entre sistemas e serviços públicos, propondo rumos a seguir para superar tais dificuldades (COELHO, 2009).

Em 20 de setembro de 2000 é lançada a Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal, documento que busca orientar, sistematizar e vincular o trabalho de elaboração e instituição do e-gov (BRASIL, 2000; MANTOVANI, 2012). Segundo o site <https://www.governoeletronico.gov.br/Plone/sobre-o-programa/historico>, o Programa de Governo Eletrônico brasileiro pretende:

Transformar a relação do governo com a sociedade e promover interatividade com cidadãos, empresas e órgãos governamentais, melhorando o processo de democratização do país, dinamizando os serviços públicos e proporcionando uma administração pública mais eficiente, já que agora a sociedade possui instrumentos para se manifestar junto às ações governamentais (BRASIL, 2017, p.1).

Como é possível verificar na figura 7, a história do Governo Eletrônico Brasileiro teve como marcos principais a criação do CEGE, a publicação do Programa Sociedade da Informação e o lançamento do Portal Rede Governo no ano 2000. Diante dos desafios identificados, no ano de 2001 o CEGE criou o Subcomitê denominado Rede Brasil.gov, normatizando as chaves públicas (ICP) e hospedando o site governo eletrônico. Além disso, a maneira de efetuar uma compra pública foi alterada para a utilização do portal Compras.net.

Figura 7- História do e-gov Brasileiro



Fonte: Brasil (2018)

No decorrer dos anos, o Governo Federal criou protocolos, padrões e normativas para que o e-gov fosse implantado em sua plenitude. Temos como exemplos as diretrizes para o programa e-GOV, em 2004, a inclusão de diversos programas voltados para a modernização da máquina pública nos Planos Plurianuais, os Padrões Web (ePWG). Ações para inclusão social também foram feitas como a publicação do Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (eMAG), da Lei de Acesso a Informação e o Marco Civil da Internet (fig.7).

Mudanças estruturais foram implementadas na busca pela eficiência e eficácia. Houve a obrigatoriedade da adoção do pregão eletrônico e criação do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF).

2.3.3. LIMITAÇÕES DO E-GOV

Diante dos elementos em epígrafe, é possível que seja feita uma conclusão, equivocada, de que a consequência inevitável da aplicação de tecnologia nas diversas rotinas qualificará, automaticamente, os serviços oferecidos com um custo menor, além de promover a participação cidadã no ciclo administrativo. Tal relação, infelizmente, não é tão imediata quanto o esperado. Akutsu e Pinho (2002) destacam que práticas patrimonialistas ainda estão muito presentes no processo decisório da gestão pública e o exercício da democracia atual tem como característica a outorga de poderes àqueles eleitos. Deste modo, a divisão entre público e privado não está clara, o que leva a um grau baixo de *accountability* e aumento da cultura assistencialista (GARSCHASEN, 2015).

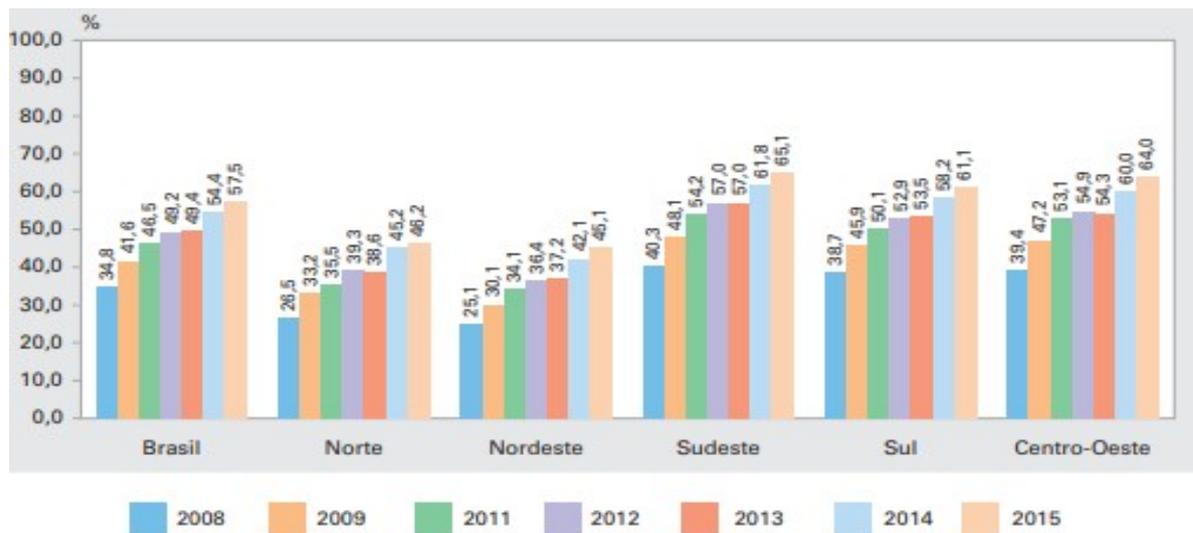
Tesoro (2005) aponta que o foco dado à burocracia nas atividades para a implantação e desenvolvimento do e-gov muitas vezes causa uma miopia ao gestor, já que qualquer ação governamental deve ser pensada sob a luz do cidadão. Desse modo, o e-gov fará parte do campo do discurso e da imaginação popular.

Outro aspecto essencial para o sucesso é a constante atualização das informações disponibilizadas para transmitir confiabilidade ao usuário. A modernização da base tecnológica instalada é outro item que requer atenção, sendo traduzida em uma linguagem de fácil entendimento e o layout intuitivo, estimulando o consumo do que fora ofertado (TESORO, 2005).

A existência de exclusão social, ou como denomina Castells (2003) “divisão digital”, não pode ser negligenciada ao passo que denota o acesso desigual à Internet. Segundo o IBGE (2016), em 2015 houve uma redução de 3,4% de microcomputadores nos domicílios brasileiros, ou seja, 31,4 milhões de residências tinham o equipamento. Contudo,

nem todos possuem acesso à Internet, apenas 87,58% das casas que registraram ter esse serviço. Em substituição a essa forma de acesso, foram identificados outros equipamentos e outros locais de acesso à Internet que não a residência o que possibilitou mais 7,1%, o que representa 6,7 milhões, de novos usuários em relação ao levantamento feito em 2014. Abaixo é possível identificar tal evolução com o tempo.

Gráfico 1- Percentual de pessoas que utilizam a internet, no período de referência dos últimos três meses, na população de 10 anos ou mais de idade, por Grande regiões - 2008/2015



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2008/2015.

Há, portanto, uma grande parcela da sociedade brasileira que ainda não possui acesso à internet. Além disso, não basta apenas ter acesso ao recurso é preciso saber utilizá-lo, tendo capacidade de efetuar uma análise crítica daquilo que está sendo acessado. Com uma taxa de analfabetismo em 7,0% (NETO,2018) em 2015 para uma população com 15 anos ou mais, em números absolutos a porcentagem representa 11,5 milhões de pessoas que não sabem nem ler ou escrever, o Brasil possui uma primeira barreira a ser ultrapassada antes da inclusão digital.

Em relação à infraestrutura informacional, falhas dos *softwares* e dos *hardwares* devem ser prevenidas na mesma proporção da crescente dependência a ela. A credibilidade de cada serviço colocado à disposição pode ser afetada pela quebra de segurança, indisponibilidade do serviço e falta de manutenção e atualização (tanto da tecnologia utilizada como da própria informação disponibilizada). Verifica-se, contudo, que num ambiente seguro, de confiança e que gera benefício, os cidadãos aceitam as exigências colocadas para o consumo do serviço e entregam seus dados sem questionamento (AKUTSU; PINHO, 2002).

No âmbito organizacional, ambientes conservadores também podem coibir o desenvolvimento desse tipo de solução por parte dos servidores públicos. Estruturas institucionais muito hierarquizadas e rígidas não costumam aceitar novas formas de execução de atividades. O próprio princípio da legalidade pode representar um entrave à implementação de soluções tecnológicas, já que é preciso ter primeiro um instrumento jurídico autorizando a utilização da ferramenta tecnológica para depois efetuar a sua implementação (MONTAGNA, 2005).

Muitos governos acreditam que apenas um portal na Internet já é suficiente para adicionar o termo eletrônico no seu rol de características subestimando o paradigma. O entendimento é muito mais amplo, constituído por integração de bases de dados de vários níveis da federação e tipos de organizações federais até a incorporação de diversos valores e culturas na gestão pública (TESORO, 2005; PINA et al., 2007).

2.3.4. POLÍTICAS DO GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Como defendem Sanchez e Araújo (2003), Mário Covas e o Celso Daniel estavam à frente de seu tempo. Eles foram os primeiros governantes no âmbito estadual e municipal, respectivamente, a criarem páginas na rede mundial de computadores com informações aos cidadãos.

Como mostram os mesmos autores, em 1995 a referência do processo de implementação do e-gov no governo Estadual paulista é a “Mídia Eletrônica - Negócios Públicos”, plataforma utilizada para publicar editais de licitações, contratos e concursos públicos. Dois anos mais tarde, a Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo é o símbolo da evolução do e-gov, ao ser pioneira na disponibilização dos serviços de regularização de empresas, bem como por proporcionar a interação da sociedade civil com a parte tributária do Estado. As atividades de ouvidoria e registro de queixas por meio eletrônico também são criadas nesse período (SANCHEZ; ARAÚJO, 2003).

O grande salto ocorreu nos anos 2000, quando uma via de mão dupla foi criada na Internet pelo governo. O Portal de Serviços do Governo do Estado de São Paulo e a Bolsa Eletrônica de Compras são exemplos de instrumentos que surgiram neste período e estão sendo aprimorados até os dias de hoje (SANCHEZ; ARAUJO, 2003).

Ainda em 2000, merece destaque o B.E.O. – objeto deste estudo – pelos seus serviços de registro de queixas de vários tipos de ocorrências policiais, tais como furto de veículos, documentos, celulares. Todos os serviços prestados são em tempo real, ou seja,

online. No quadro 3 estão descritos alguns dos serviços oferecidos através do portal do Governo do Estado de São Paulo (SANCHEZ; ARAUJO,2003):

Quadro 3- Relação de alguns serviços do Estado de São Paulo

Segurança					
Boletim de Ocorrência Eletrônico	Relatório de Acidente de Trânsito	Endereço da Polícia Militar	Endereço das delegacias	Estatísticas sobre a segurança pública	
Trabalho					
Balcão de Empregos	Programa Primeiro Trabalho	Programa Qualificação	Frentes de Trabalho	Postos de Atendimento ao Trabalhador	
Programa de Apoio ao Portador de Deficiência Física					
Transporte					
Carteira do Passe Escolar da EMTU/SP eCPTM - Trem Metropolitano		Trânsito/Rodovias	Tarifas de Pedágios	Metrô/Balsas	
Serviços em Tempo Real					
Posto Fiscal Eletrônico	SINTEGRA	Programa de Desembolsos,	Guias Aduaneiras	Junta Comercial do Estado	
Bolsa Eletrônica de Compras	Negócios Públicos	Mídias Eletrônica	Licenciamento Ambiental		
Prestação de Contas					
Execução Orçamentária	SIAFISICO	SIGEO	Repasse aos Municípios	Índices de Preços da Construção Civil	
Guia de Sistemas Informatizados		Lei de Responsabilidade Fiscal			

Fonte: Adaptado de Sanchez e Araújo (2003)

Observa-se que, assim como o Governo Federal, a administração do Estado de São Paulo buscou atuar em diversas frentes. Ao implantar soluções que fazem interação direta com o público, como é o caso dos serviços de licenciamento ambiental e segurança pública, a administração vai ao encontro dos princípios constitucionais da isonomia e da equidade, combatendo o clientelismo. Já a eficiência e a eficácia podem ser alcançadas com as aplicações de prestação de contas e transparência de dados, uma vez que promovem um aprimoramento dos procedimentos administrativos e gerenciais (quadro 3).

Neste trabalho adotou-se o entendimento do World Bank (2015 apud UN, 2016), de que

Governo Eletrônico é a utilização das tecnologias de informação e comunicação por parte das Administrações Públicas com o objetivo de transformar a relação com os cidadãos, setor privado e as diversas áreas governamentais. A utilização dessa tecnologia tem diversos objetivos, entre eles: melhorar os serviços de prestação à

comunidade, empoderar os cidadãos, aprimorar o relacionamento com o setor privado e trazer maior eficiência a Gestão Pública, resultando em benefícios que vão desde a diminuição da corrupção, aumento da transparência, melhora na qualidade de vida até a redução de custos.⁵ (UN, 2016, p. 142)

3. A PESQUISA

Esta seção aborda a parte empírica do estudo, apontando a metodologia empregada, as fontes e os procedimentos de análise dos dados colhidos, o protocolo da pesquisa, a demonstração dos resultados, a discussão da inovação e impacto da Delegacia Eletrônica, seguido, finalmente, das considerações finais.

3.1. METODOLOGIA

O propósito de métodos científicos é transpor as barreiras das dúvidas e questionamentos através do rigor técnico da elaboração da pesquisa (CERVO; BERVIAN, 1982). Tal disciplina é compreendida por Thiollent (2011) como o campo que orienta o caminho para a execução de um estudo científico, servindo como um guia do pesquisador nos momentos de definições de paradigmas, formulações de hipóteses, bem como na etapa de levantamento de dados e suas análises.

Por sua vez, Teixeira e Pacheco (2015) acreditam que se deve à metodologia a organização utilizada pelo estudioso para caracterizar e desenvolver o tema escolhido. A racionalidade e sistematização objetivam responder os questionamentos que são propostos (GIL, 2011).

Para Severino (2013, p.83), o planejamento prévio à realização do estudo é essencial, disciplinando a práxis adotada, no qual metodologia “é a lógica dos procedimentos científicos em sua gênese e em seu desenvolvimento” (BRUYNE et al, 1991, p. 29). Se por um lado a metodologia consiste em oferecer uma visão holística do ponto final do estudo, os métodos evocam as elucubrações para a realidade (STRAUSS; CORBIN, 1990).

3.1.1. MÉTODO DE PESQUISA

Os estudos de característica qualitativa possuem como ponto de partida a contextualização dos objetos que serão estudados, mesmo que possam sofrer alterações em

⁵ Tradução livre da autora para: “E-government refers to government agencies use of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, business, and other arms of government. These technologies can serve a variety or citizens empowerment through access to information, or more efficient government increased transparency, greater convenience, revenue growth and/or reductions.

seu percurso. Tal enfoque qualitativo permite a transmissão de teorias e padrões, que são resultantes da abordagem orientada em fenomenologias, narrativas, estudos de casos, estudos de teorias ou etnografias, de forma construtiva (CRESWELL, 2002; FLICK, 2004).

Para Thiollent (1988), a elasticidade existente em pesquisas qualitativas possibilita uma organização de pensamento diferenciada ao pesquisador, já que constitui ligações entre suposições e paradigmas utilizando-se de observação concreta permitindo o conhecimento da realidade intrínseca do objeto estudado. Segundo Terence e Escrivão (2006), o fato estudado pelas ciências sociais possui característica única e distinta dos outros campos de estudo, uma vez que o resultado da sua pesquisa é afetado pelo contexto cultural, econômico, social e histórico. Ao optar pela linha metodológica qualitativa, o pesquisador rejeita o paradigma único de pesquisa para todas ciências, respeitando as interferências que o fenômeno estudado recebe na formulação teórica.

Para Teixeira e Pacheco (2015) as características relevantes das pesquisas qualitativas são:

1. O foco do estudioso é o “sentido” que os indivíduos imprimem às coisas e às suas vidas. Deseja-se, deste modo, entender como os envolvidos naquela realidade analisam a problemática proposta;
2. Via de regra, o estudo qualitativo tem o ambiente natural como origem direta de informações, fazendo com que o trabalho de campo seja inevitável, bem como a interação do pesquisador com aquele universo;
3. O produto não tem tanta importância quanto o processo. A curiosidade do pesquisador ao estudar certa questão é averiguar a maneira como ele se manifesta nas dinâmicas, nos procedimentos e nas relações cotidianas;
4. Os dados reunidos são em sua maioria descritivos. Nesses estudos, transbordam as descrições de ocorrências, pessoas, situações, acontecimentos. Abrange reproduções de entrevistas e de depoimentos, fotografias, desenhos e extratos de vários tipos de documentos.

Diante da questão inicial da pesquisa não é possível definir uma verdade universal, tendo em vista que a intenção é descrever os fenômenos ocorridos, em um determinado espaço de tempo e universo, a escolha pela abordagem qualitativa se fez inevitável. Contudo caracterizá-la apenas como qualitativa não seria suficiente.

A pesquisa também apresenta um caráter exploratório, ao passo que objetivou compilar, investigar, catalogar e esclarecer os fatos observados em campo. Segundo Gil (1999), um trabalho acadêmico de natureza exploratória consiste no processo de investigação

bibliográfica, bem como a inserção na realidade do objeto pesquisado através de entrevistas com aqueles envolvidos na prática do problema. Além disso, essa característica possibilita o aprimoramento de ideias ou ainda a manifestação da intuição (YIN, 2001), sendo comparativamente adaptável quanto à programação e tornando possível diversas observações ao objeto estudado (COLLIS; HUSSEY, 2006).

Corroborando com o paradigma de que a epistemologia tem sua origem na observação da realidade empírica, o estudo pode ser classificado como indutivo em relação à congruência da metodologia; sendo assim casos únicos são o ponto de partida para inferências gerais (COLLIS; HUSSEY, 2006). É possível afirmar que a prática indutiva tramita do específico para o global ao considerar que uma investigação individual pode elaborar definições ou normativas gerais (COLLIS; HUSSEY, 2006).

Esse estudo adotou como estratégia a metodologia de estudo de caso, na medida em que o foco é delimitar a investigação dos fatos dentro de seu contexto real. Para YIN (2001), o estudo de caso é uma investigação empírica que estuda um acontecimento contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes.

Segundo Lewis (1998), a teoria das organizações existente pode ser aprimorada pelos estudos de caso, já que analisam detalhadamente as condições reais de operação. A vantagem da utilização do estudo de caso frente à experiência direta é a lente utilizada no estudo, já que o estudioso avaliará a realidade através de sua visão, diminuindo reações defensivas e reduzindo barreiras ao aprendizado (DONMOYER, 2000).

As inconsistências de um determinado programa podem ser reveladas no estudo de caso, segundo a perspectiva de variadas partes desse processo, possibilitando ainda levantar características existentes em um período anterior à sua formulação (YIN, 2001).

Há a possibilidade de um estudo de caso ser único ou de casos múltiplos. Enquanto os casos múltiplos são compostos por vários casos únicos que utilizam a lógica da replicação em contraponto com a de amostragem, entende-se por casos únicos:

os que representam um projeto comum para realizar estudos de caso, e foram descritas duas etapas: as que utilizam projetos holísticos e as que utilizam unidades incorporadas de análise. No geral, o projeto de caso único é eminentemente justificável sob certas condições - nas quais o caso representa um teste crucial da teoria existente, nas quais o caso é um evento raro ou exclusivo ou nas quais o caso serve a um propósito revelador (YIN, 2001, p.67)

3.1.2. FONTES E ANÁLISE DE DADOS

Para obter-se a resposta à questão principal da pesquisa é fundamental que o estudo tenha a fase de coleta e registro de dados, ao considerarmos que eles serão essenciais

para a análise dos resultados. Em uma pesquisa de estudo de caso, tal fase é apontada como sendo sua “atividade central” (YIN, 2001; GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Yin (2001) elenca seis fontes de dados sendo eles: documentos, registros em arquivos, entrevistas, observação direta, observação participante e artefatos físicos, cada qual com seu benefício e ponto fraco. Nesta dissertação, foram utilizadas diversas fontes de dados e diferentes técnicas de coleta, uma vez que cada uma trouxe informações distintas. A análise documental, os registros em arquivo, as entrevistas e a observação direta.

O referencial teórico foi elaborado a partir de um levantamento bibliográfico a respeito dos assuntos deste estudo. Para isso, artigos científicos, livros, periódicos, dissertações de mestrado, teses de doutorados, anais de congressos e páginas na web foram consultados. Salienta-se que foi dado acesso parcial a um trabalho localizado na Academia de Polícia do Estado de São Paulo (ACADEPOL) sobre a D.E., cujo acesso é restrito aos membros da Polícia.

Documentos governamentais também foram observados, sendo eles as legislações federais e do Estado de São Paulo, além dos portais disponibilizados por essas esferas de governo. Relatórios de organismos supranacionais relacionados ao tema de tecnologia e inovação também foram um ponto chave da pesquisa, com o objetivo de classificar o estudo de acordo com o contexto global.

A coleta de dados foi feita junto ao DIPOL, através de entrevistas semiestruturadas com perguntas abertas a serem respondidas por um entrevistado por vez, realizadas no período de janeiro, junho, julho e agosto de 2018. Através de perguntas abertas, buscou-se o não cerceamento de respostas. As entrevistas foram gravadas através do aplicativo Voice Notes e posteriormente transcritas pela pesquisadora.

Na primeira etapa, em janeiro, optou-se por uma conversa informal para que houvesse a compreensão do objeto. Além disso, foi somente após esse levantamento preliminar que o B.E.O. configurou-se como um fenômeno a ser estudado.

A seleção dos entrevistados foi feita a partir da análise das atribuições de seus cargos (em nível estratégico ou gerencial) e seu grau de interação/atuação em relação ao objeto da pesquisa. Ressalta-se que foi utilizado o termo “seleção”, partindo-se do paradigma proposto por Gaslkell (2002), o qual acredita que na pesquisa qualitativa deve-se utilizar técnicas diferentes para a seleção de entrevistados do que a pesquisa quantitativa.

Desse modo, esta pesquisa é apoiada em entrevistas, seguindo as linhas convergentes de investigação de Yin (2001), em documentos oficiais e pesquisas feitas anteriormente pelos próprios membros da Polícia Civil do Estado de São Paulo.

Seguindo as orientações de Vala (1986, p.112), "as referências teóricas do investigador orientam a primeira exploração do material, mas este, por sua vez, pode contribuir para a reformulação ou alargamento das hipóteses e das problemáticas a estudar", a caracterização do objeto tendo como objetivo situá-lo teoricamente.

A análise de conteúdo foi aplicada para avaliar os dados primários, uma vez que tal técnica objetiva a descrição do conteúdo das mensagens possibilitando um entendimento mais apurado do discurso e a consequente extração de elementos importantes de cada fala (RICHARDSON et al., 1985). Seus instrumentos metodológicos têm como atributos a sistematização, inferência e objetividade, ou seja, através de regras claras é possível efetuar proposições a partir de conceitos já aceitos.

Portanto, para aplicar a técnica, as entrevistas serão analisadas sob a luz do problema de pesquisa. As dificuldades enfrentadas no processo de implantação do processo de abertura do B.E.O. serão classificadas de acordo com as seguintes categorias: tecnologia, estrutura física, recursos humanos e apoio institucional.

Os aspectos tecnológicos envolvem a qualidade dos equipamentos disponibilizados para a equipe, bem como para o funcionamento do serviço. Soma-se a isso a modalidade do software utilizado, segundo a linguagem de programação utilizada e suas integrações com outros sistemas pré-existentes.

Por sua vez, a avaliação da estrutura física envolverá a análise do local em que fora implementada a inovação, bem como se ela era oferece todas as condições para a execução das atividades de forma satisfatória. Os recursos humanos também são parte integrante importante no sucesso da D.E., portanto avaliar-se-á o número de pessoas alocadas em relação ao atendimento da demanda, bem como se elas são treinadas para realizar as tarefas necessárias.

O apoio institucional possuiu duas vertentes. A primeira é a credibilidade entre os pares, ou seja, se todos os servidores públicos acreditavam na ideia. A segunda é de ordem vertical, isto é, se houve anuência e suporte da cúpula de gestores para a implementação da proposta.

Como o trabalho trata de inteligência policial, nem todos os aspectos observados foram relatados devido a um termo assinado de responsabilidade e confidencialidade de informações que envolvem dados pessoais de terceiros, ações de segurança especiais e dados estratégicos.

3.1.3. DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA

Esta dissertação foi composta de três etapas sequenciais de desenvolvimento: teórica, prática e final (quadro 4). Ao final de cada atividade foi feita uma revisão para garantir que os resultados desejados fossem obtidos.

Quadro 4 - Desenvolvimento da pesquisa

Etapas	Atividades	Resultado	Período
Teórica	Definição do problema de pesquisa.	Elaboração da questão finalizada	Janeiro/2018
	Levantamento bibliográfico sobre Inovação, Modelos de administração, Governo Eletrônico.	Bibliografia selecionada	Janeiro e Fevereiro/2018
	Pesquisa sobre métodos, técnicas e procedimentos utilizados no trabalho	Metodologia definida	Fevereiro/2018
	Estruturação da revisão bibliográfica e da metodologia de pesquisa.	Revisão bibliográfica e metodologia de pesquisa elaboradas	Fevereiro/2018
Prática	Elaboração do protocolo de pesquisa a ser aplicado.	Definido o protocolo de pesquisa	Fevereiro/2018
	Elaboração de formulários necessários para desenvolvimento do protocolo de pesquisa.	Formulários finalizados	Fevereiro, Março, Julho/2018
	Coleta das informações processuais.	Dados coletados e esquematizados.	Julho e Agosto/2018
	Análise do resultado obtido.	Resultados analisados.	Agosto/2018
Final	Elaboração da conclusão da pesquisa	Conclusão elaborada.	Agosto/2018
	Revisão da Dissertação	Dissertação concluída.	Setembro e Outubro/2018

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

3.2. PROPOSIÇÃO DO PROTOCOLO DE PESQUISA

Este ponto da dissertação descreve o protocolo elaborado para analisar os dados e responder à questão principal da pesquisa, ou seja, identificar, no contexto de e-gov, como as dificuldades foram superadas para que fosse possível implementar o processo de abertura do B.E.O. da D.E. do DIPOL. Tal definição trouxe mais confiabilidade ao estudo e “destinou-se a orientar a pesquisadora a conduzir o estudo de caso” (YIN, 2001, p.89)

Para a revisão bibliográfica recorreu-se à base de dados do Google Scholar, através da proxy disponibilizada pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR), utilizando as seguintes *strings*:

- Teoria da inovação ou sua forma em inglês *innovation theory*;
- (inovação) and (administração pública);
- Modelos de administração pública ou sua forma em inglês *public administration models*;
- “Governo and eletrônico and conceito” ou sua forma em inglês *e-government and concepts*;
- “Governo and eletrônico and história” ou sua forma em inglês *e-government and history*;
- e-gov and (Estado de São Paulo).

Quanto à história do DIPOL, bem como da própria D.E., recorreu-se à análise de documentos e registros em arquivos. Foram utilizadas também as reportagens veiculadas na página da instituição com objetivo de preencher as lacunas.

Além disso, devido à pouca literatura existente sobre a instituição, a entrevista com os membros da corporação foi muito enriquecedora. Esperava-se apurar detalhes sobre o processo de criação e implantação dessa impactante inovação, bem como ter contato com dados e conhecer os processos da Delegacia Eletrônica. No quadro 5 está detalhado quem foi entrevistado e o que se esperava como resultado desta entrevista.

Quadro 5 - Entrevistados X Objetivos

Função	Objetivo
Entrevistada 1: Delegada que trabalhou 8 anos na D.E.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar as dificuldades enfrentadas na época em que trabalhava no setor e como elas foram superadas; • Coletar a opinião quanto ao papel do B.E.O. para o Estado e para a sociedade civil; • Verificar o papel dos superiores na implantação da D.E.; • Tomar ciência quanto aos processos adotados para a avaliação de um requerimento de B.E.O.; • Conhecer a história da D.E..
Entrevistada 2: Encarregada administrativa que está na D.E. desde o ano 2000.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar as dificuldades enfrentadas desde a implantação do setor e ao longo do tempo, bem como elas foram superadas ou estão sendo enfrentadas; • Coletar a opinião quanto ao papel do B.E.O. para o Estado e para a sociedade civil; • Identificar os processos implementados no início do B.E.O. e os atuais;

	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer a história da D.E.
Entrevistada 3: Agente de telecomunicação que trabalha na D.E. desde o ano 2000.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar as dificuldades enfrentadas desde a implantação do setor e ao longo do tempo, bem como elas foram superadas ou estão sendo enfrentadas; • Coletar a opinião quanto ao papel do B.E.O. para o Estado e para a sociedade civil; • Conhecer a história da D.E.
Entrevistado 4: Agente de telecomunicação que trabalha na D.E. desde o ano 2014.	<ul style="list-style-type: none"> • Coletar a opinião quanto ao papel do B.E.O. para o Estado e para a sociedade civil; • Identificar os processos implementados no início do B.E.O. e os atuais; • Obter a visão do papel da D.E. através do olhar de um funcionário de dentro da corporação.
Entrevistada 5: Auxiliar de papiloscopia alocada na D.E. desde 2010.	<ul style="list-style-type: none"> • Coletar a opinião quanto ao papel do B.E.O. para o Estado e para a sociedade civil; • Identificar os processos implementados no início do B.E.O. e os atuais; • Obter a visão do papel da D.E. através do olhar de um funcionário de dentro da corporação.
Entrevistado 6: Policial alocado na D.E.	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer os procedimentos adotados pela D.E.; • Coletar a opinião quanto ao papel do B.E.O. para o Estado e para a sociedade civil; • Obter a visão do papel da D.E. através do olhar de um funcionário de dentro da corporação.

Fonte: Elaborada pela autora (2018).

Conforme já fora mencionado, as entrevistas foram semiestruturadas, nas quais foi aplicado o roteiro básico (Apêndice A) para o início das conversas, não sendo de forma rígida.

3.3. RESULTADOS

3.3.1. O DEPARTAMENTO DE INTELIGÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO

O Decreto Estadual de nº 47.166 de 1º de outubro de 2002 transformou o Departamento de Telemática (DETEL) em DIPOL e, já no artigo primeiro, determina que o objetivo do departamento será “planejar, coordenar e apoiar as atividades de Telecomunicações, Informática e Inteligência da Polícia Civil do Estado de São Paulo.” Aqui, devemos fazer um recorte para compreender melhor esse departamento apresentando a composição e característica da Polícia Civil do Estado de São Paulo.

A Polícia Civil do Estado de São Paulo foi criada em 1841 juntamente com a Secretaria dos Negócios da Justiça (2018), o que já demonstra a natureza de suas atividades

descrita pela sua missão de “Exercer as funções de polícia judiciária e a investigação criminal, como instituição permanente, essencial à justiça e à segurança pública, promovendo a solução ou composição de conflitos e garantindo o bem estar coletivo e o respeito à dignidade da pessoa humana” (2018). Atualmente ela integra a Secretaria de Segurança Pública, juntamente com a Polícia Militar, Polícia Científica e demais órgãos.

A Polícia Civil do Estado de São Paulo é a Polícia Judiciária do governo estadual que levanta as provas sobre a circunstância de crimes, bem como busca apurar a sua autoria. Além disso emite a Cédula de Identidade, o atestado de antecedentes criminais, elabora o Boletim de Ocorrência (B.O.) de qualquer natureza entre outras atividades relacionadas a documentação e apuração de infrações já ocorridas. Suas unidades são:

- I. Academia de Polícia “Dr. Coriolano Nogueira Cobra” (ACADEPOL)
- II. Assistência Policia Civil (APC/GS)
- III. Corregedoria Geral da Polícia Civil
- IV. Conselho da Polícia Civil (CPC)
- V. Departamento de Administração e Planejamento da Polícia Civil (DAP)
- VI. Departamento de Capturas e Delegacias Especializadas (DECADE)
- VII. Departamento de Polícia Judiciária da Capital (DECAP)
- VIII. Departamento Estadual de Investigações Criminais (DEIC)
- IX. Departamento de Polícia Judiciária de São Paulo Interior 1 – São José dos Campos (DEINTER 1)
- X. Departamento de Polícia Judiciária de São Paulo Interior 2 – Campinas (DEINTER 2)
- XI. Departamento de Polícia Judiciária de São Paulo Interior 3 – Ribeirão Preto (DEINTER 3)
- XII. Departamento de Polícia Judiciária de São Paulo Interior 4 – Bauru (DEINTER 4)
- XIII. Departamento de Polícia Judiciária de São Paulo Interior 5 – São José do Rio Preto (DEINTER 5)
- XIV. Departamento de Polícia Judiciária de São Paulo Interior 6 – Santos (DEINTER 6)
- XV. Departamento de Polícia Judiciária de São Paulo Interior 7 – Sorocaba (DEINTER 7)
- XVI. Departamento de Polícia Judiciária de São Paulo Interior 8 – Presidente Prudente (DEINTER 8)

- XVII. Departamento de Polícia Judiciária de São Paulo Interior 9 – Piracicaba (DEINTER 9)
- XVIII. Departamento de Polícia Judiciária de São Paulo Interior 10 – Araçatuba (DEINTER 10)
- XIX. Departamento Estadual de Prevenção e Repressão ao Narcotráfico (DENARC)
- XX. Delegacia Geral de Polícia Adjunta (DGPAD)
- XXI. Departamento Estadual de Homicídios e de Proteção à Pessoa (DHPP)
- XXII. Departamento de Inteligência da Polícia Civil (DIPOL)
- XXIII. Departamento de Polícia de Proteção à Cidadania (DPPC)
- XXIV. Gabinete do Delegado Geral (GDG)

Este trabalho se concentrou no DIPOL. Não é foco deste trabalho discorrer detalhadamente sobre o conceito, características, classificação e titularidade, dentre outros aspectos acerca de Inteligência, mas, visando situar com o tema, foi adotada a definição de acordo com a Lei nº 9.883, de 7 de dezembro de 1999, que instituiu a Agência Brasileira de Inteligência (ABIN). O art. 2º da mesma Lei define Inteligência como:

a atividade que objetiva a obtenção, análise e disseminação de conhecimentos, dentro e fora do território nacional, sobre fatos e situações de imediata ou potencial influência sobre o processo decisório e a ação governamental e sobre a salvaguarda e a segurança da sociedade e do Estado

A estrutura organizacional do DIPOL é determinada pela seção II do Decreto Estadual nº 47.166/02, alterado pelos Decretos Estaduais nº 48.503/04 e nº 57.406/11. A figura 8 ilustra as normativas quanto ao arranjo institucional do Departamento.

Figura 8- Organograma do DIPOL



Fonte: Adaptado pela autora de São Paulo (2018).

A seção IV do Decreto Estadual nº47.166/02 detalha as competências do DIPOL, enumerando as atribuições de cada divisão. O objetivo geral deste órgão é elaborar a doutrina de Inteligência da Polícia Civil, propagando-a através de cursos de aperfeiçoamento para seus integrantes. Diante desse cenário, o desenvolvimento da área de TICs também está sob a tutela do departamento.

O artigo 7º do mesmo Decreto Estadual determina que a Divisão de Inteligência deve engendrar conhecimento, dando embasamento para as táticas de combate à criminalidade. Desde modo, podemos inferir que a D.E. pertence a essa divisão, ao passo que é uma fonte rica de dados a serem trabalhados pela instituição.

A Contra-Inteligência (nº 3 na figura 8) deve zelar pelas informações do Departamento, controlando o fluxo das informações e comunicações. A integração com outras esferas de inteligência, além de fornecer informações, quando não disponíveis, para os setores de Inteligência e de Contra-Inteligência fica a cargo da Divisão de Operação de Inteligência Policial, demonstrada pelo número 4 da figura 8.

À Divisão de Tecnologia da Informação (nº 5 na figura 8) cabe a criação de sistemas informatizados de interesse da organização, bem como aperfeiçoar e padronizar a linguagem e aplicativos já existentes. Além disso, a integridade do banco de dados da Polícia e sua possível integração com outras fontes também estão sob sua responsabilidade.

A estrutura e a manutenção da rede de telecomunicações estão a cargo da Divisão de Comunicação (nº 6 na figura 8), que abrange tanto a aquisição de equipamentos até a elaboração das normas de utilização. O número 7 da figura 8 representa o Instituto de Identificação Ricardo Gumbleton Daunt (IIRGD) que é responsável por todo o registro dos cidadãos do Estado de São Paulo. Processos de compras, gestão de pessoal, controle de estoque, bem como as finanças são atribuição do Departamento de Administração (nº 8 na figura 8).

A D.E. está alocada dentro do Centro de Comunicações e Operações da Polícia Civil do Estado de São Paulo (CEPOL) que está subordinado à Assistência Policial, representada pelo número 1 da figura 8. Tem como função apoiar a direção do Departamento, inspecionando toda a comunicação da Polícia Civil, além de estruturar a utilização de seus meios de transporte seus departamentos buscam propiciar o maior número de informações para as tomadas de decisões.

3.3.2. A DELEGACIA ELETRÔNICA

A D.E. do Estado de São Paulo surgiu de uma conversa descontraída entre dois policiais agentes telecomunicações, em agosto de 1999, sendo eles Eduardo Queiroz de Corrêa e Oswaldo Derwood Mills Neto, depois do seguinte questionamento: “Não seria divertido se pudéssemos fazer B.O. pela Internet?” (LIPORONI, 2016). Tal informação foi corroborada pelas entrevistadas 1, 2 e 3, sendo que as duas últimas estão no setor desde sua implantação até os dias de hoje, ao afirmarem que Mills Neto elaborou todo o projeto por ser um gênio e ter um espírito desbravador e inovador.⁶

A primeira versão, elaborada em não mais que duas horas após a provocação do senhor Corrêa, contou com um banco de dados MDB Access, um servidor Pentium III-400, de 256 MB de RAM e 4 GB de disco rígido, além de aplicativos gratuitos em Java Script, ASP e MS Visual Basic (RICCI, 2015). Além das dificuldades estruturais, a resistência interna foi algo a ser superado. Muitos não acreditavam que o projeto pudesse ser efetivado, seja pela falta de recursos tecnológicos, conforme já apontado, seja pela crença jurídica de que o B.E.O. poderia não ter a mesma validade daquele confeccionado fisicamente, uma vez que tal documento legal deveria sempre passar pela análise de um Delegado de Polícia (LIPORONI, 2016).

O caminho para a aprovação do projeto respeitou o rito normal de qualquer administração pública, sendo apresentado nos vários níveis hierárquicos. A coordenadora do Núcleo de Informática e Suporte a Sistemas, Delegada de Polícia Ivalda Oliveira Aleixo, foi a responsável por encaminhar a ideia ao Diretor do DETEL, Delegado Expedido Marques Pereira que, por sua vez, apresentou-o ao Secretário Adjunto da Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo, Alexandre Alves Shneider e, seguidamente, para o Secretário da Segurança Pública, Marco Vinício Petreluzzi, que o expôs ao então Governador de São Paulo, Mario Covas (LIPORONI, 2016). Tal caminho percorrido foi confirmado pelas entrevistadas 1, 2 e 3.

Figura 9 - Fluxo de aprovação da implantação da Delegacia Eletrônica

⁶ Entrevista concedida em 26 de julho de 2018, pelas entrevistadas nº 2 e nº 3 na sede do Departamento de Inteligência da Polícia Civil do Estado de São Paulo. Enquanto a Entrevistada nº1 ocorreu no dia 31 de julho de 2018 na Secretaria Municipal de São Caetano do Sul.



Fonte: Elaborado pela autora (2018).

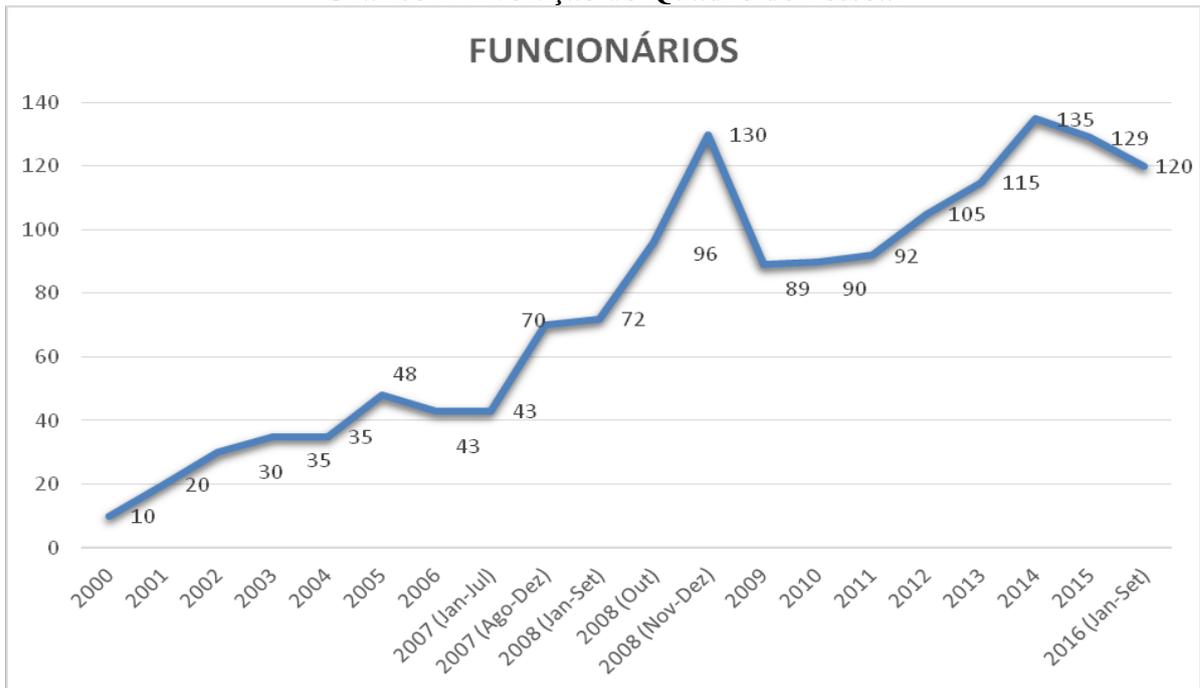
Assim que autorizado pelo Governador, os pontos de atenção foram levantados e colocados para testes. Uma das preocupações estava quanto ao funcionamento da plataforma, que deveria ser ofertada ininterruptamente aos cidadãos, portanto a autoridade policial deveria estar constantemente presente. A outra consequência da oferta desse serviço é a necessidade de um suporte técnico que funcionasse ininterruptamente (RICCI, 2015).

As agentes de telecomunicações, entrevistadas 2 e 3⁷, declararam que no início a equipe contava com apenas 4 (quatro) agentes de telecomunicação e um delegado por turno em um espaço compartilhado com outras seções do Departamento, sendo o expediente noturno composto por 2 servidores cedidos do Centro de Comunicações e operações da polícia, dado também exposto por Ricci (2015) e Liporoni (2016). Com o tempo houve uma evolução na quantidade de funcionários, sendo apenas em 2005 que foram alocados funcionários exclusivamente para a D.E.. O gráfico 2 demonstra essa evolução.

Em 2007 a infraestrutura da D.E. contava com 33 (trinta e três) pontos de acesso ao sistema operacional, sendo 27 (vinte e sete) estações de atendimento. Somado-se a eles, a seção também contava com pontos individuais para o encarregado, na sala de chefia e na sala do Delegado Coordenador.

⁷ Entrevista concedida na sede do Departamento de Inteligência da Polícia Civil do Estado de São Paulo no dia 26 de julho de 2018

Gráfico 2- Evolução do Quadro de Pessoal



Fonte: Delegacia Eletrônica (2018).

Nos dias de hoje o quadro funcional é ocupado tanto por servidores concursados quanto por pessoas terceirizadas oriundas do contrato da Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo (PRODESP), conforme previa o Delegado Lahoz em sua entrevista concedida a Liporoni (2016). Contudo, os terceirizados só podem aprovar os registros de perda e acidente de trânsito sem vítimas, já que é uma ocorrência não criminal, e estão constantemente supervisionados por um policial civil.

Para a Delegada de Polícia licenciada, entrevistada 1⁸, que trabalhou como assistente do Delegado Edison Giatti Lahoz até meados de 2002, quando assumiu a coordenação até 2009, o principal desafio operacional inicial era a integração dos bancos de dados, bem como a automação de certas funcionalidades como a correta classificação da jurisdição do boletim. Ela relata que na época muitas vezes recorria-se a um mapa para identificar para qual delegacia deveria ser encaminhado o B.E.O. .

Todos os entrevistados corroboram com a afirmação de Liporoni (2016) de que a D.E. propicia para o cidadão de forma prática, confortável e segura o registro de uma ocorrência simples. Para a Polícia Civil do Estado de São Paulo, ela desafoga as delegacias físicas, possibilitando o empenho dos profissionais em assuntos mais delicados e complexos. Por sua vez, o Estado, através dessa oferta de serviço on-line, está propiciando bem-estar e

⁸ Entrevista concedida no dia 31 de julho de 2018 as 15h até as 16h na Secretaria Municipal de São Caetano do Sul

segurança aos seus cidadãos, além de trazer uma enorme economia aos cofres públicos, uma vez que o registro digital não traz a obrigatoriedade da impressão e armazenamento.

Do mesmo modo que a evolução no quadro de profissionais dedicados à Delegacia Eletrônica, o sistema também acompanhou o desenvolvimento tecnológico. Hoje gerenciado pela PRODESP, o sistema está em constante evolução e acompanha as tendências quanto às funcionalidades para os cidadãos e quanto à modernização da integração com bancos de dados.

As linguagens utilizadas na elaboração do sistema foram ASP de 2001 a 2008, passando para NET de 2009 a 2011. Já no período de 2011 a junho de 2018 a linguagem utilizada era a .NET. Atualmente está sendo implementado o Java.

Além do serviço via website, no qual o próprio requerente preenche as informações a D.E. também possui atendimento telefônico. Somada a todas as atribuições anteriores, a D.E. é responsável pelas providências necessárias das demandas advindas do Fale Conosco da Polícia Civil, seja respondendo diretamente ao cidadão ou encaminhando para o setor competente.

Atualmente todos os Estados federativos já possuem Delegacias Eletrônicas inspiradas no modelo paulista. Com o mesmo objetivo de servir da melhor maneira possível o cidadão, o nome dado sofreu inúmeras variações sendo elas “Delegacia Digital”, “Delegacia Interativa”, “Delegacia pela Internet”, “Delegacia Online” e “Delegacia Virtual”. Importante salientarmos que o rol de ocorrências possíveis de serem registradas também é distinto entre os Estados.

3.3.3. BOLETIM ELETRÔNICO DE OCORRÊNCIAS

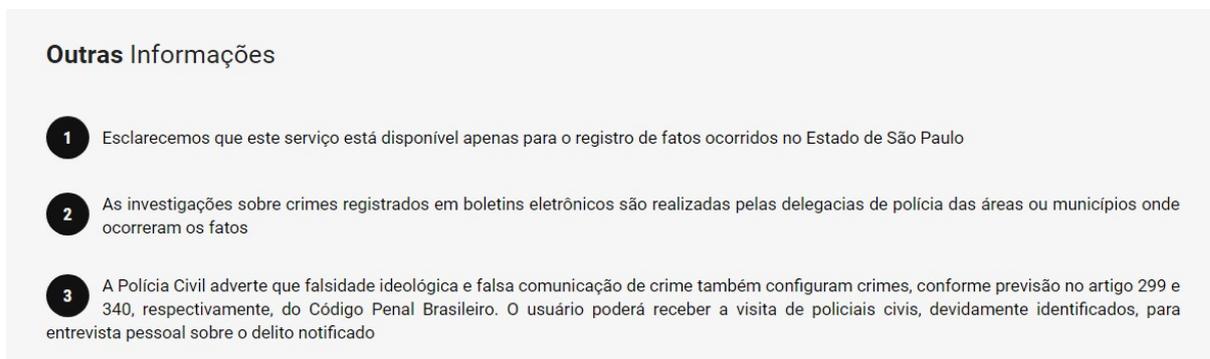
No dia 13 de janeiro de 2000 foi registrado o primeiro B.E.O., conforme registro no *Diário Oficial do Estado de São Paulo (DOE)*, da Portaria DGP nº 1, de 4 de fevereiro de 2000, com efeito retroativo a 13 de janeiro de 2000. Foi ato que criou oficialmente o B.E.O. no Estado de São Paulo, atribuindo ao CEPOL a responsabilidade por sua recepção e trabalho, designando uma equipe especial de policiais civis para tal atividade.

Todos os dias são abertos mais de 5 (cinco) mil solicitações que são avaliadas por cerca de 39 servidores, entre policiais e terceirizados, por um turno de 8 (oito) horas de trabalho cada. O processamento, mesmo para os casos mais complexos, como desaparecimento ou encontro de pessoas, roubo ou furto de veículo, não dura mais que uma hora em média.

Para este trabalho entende-se como B.O. o documento em que os fatos são registrados para o exercício da atividade de Polícia Judiciária. Sendo assim, ele torna-se peça primária para as operações policiais, já que traz inúmeras informações sobre o ocorrido. Durante a diligência, o responsável pela elaboração desse documento deve ter toda a cautela de modo a descrever o fato com a maior possibilidade de riqueza possível (SÃO PAULO, 2002). O B.E.O. diferencia-se apenas por ter sua elaboração via portal de internet, portanto sua validade é equiparada ao confeccionado em uma delegacia física tendo em vista que ele é “emitido pela Polícia Civil do Estado de São Paulo e assinado por uma Autoridade Policial” (SÃO PAULO, 2018).

O site da D.E. traz no campo de “outras informações” um alerta ao requerente sobre a prática de crime de falsidade ideológica e falsa comunicação de fatos, cuja previsão legal encontra-se nos artigos 299 e 340 do Código Penal Brasileiro, conforme mostra a figura 10, além de mencionar a possibilidade de receber visita de policiais civis para apuração mais detalhada do ocorrido.

Figura 10- Informação ao usuário sobre o crime de falsidade ideológica e falsa comunicação de crime



Fonte: São Paulo (2018).

O B.E.O. é documento de relato unilateral, pois traz a descrição dos fatos apenas de uma das partes. Mesmo podendo ser demonstrado que o relatado é inverídico, a presunção de veracidade permanece até que se tenha prova do oposto.

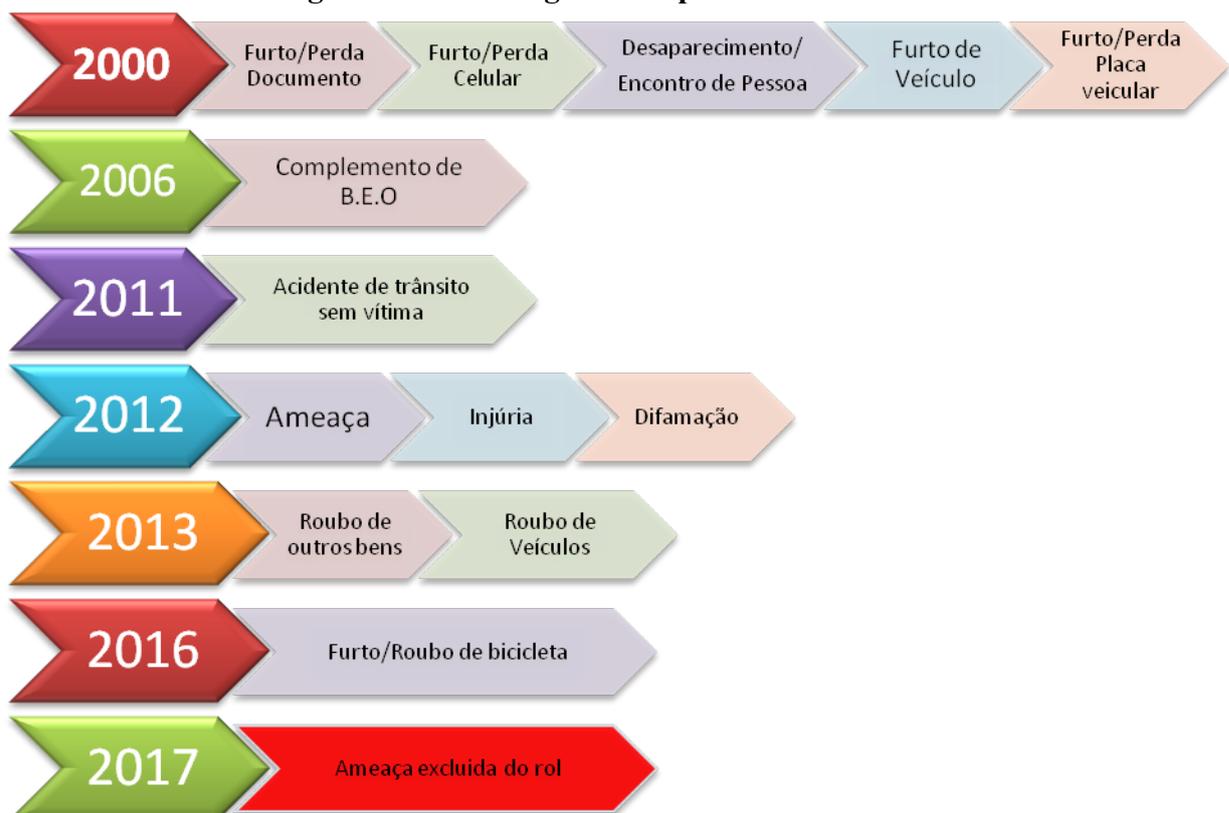
3.3.3.1. Tipos

Nem todos os tipos de ocorrências podem ser registrados através de um B.E.O.. O processo de amadurecimento da instituição e o entendimento político foi possibilitando a inclusão de tipos ao longo do tempo. Abaixo há a linha do tempo (fig. 11) que demonstra os tipos de ocorrências que foram sendo agregados ou retirados do rol de possibilidades.

O início contou com 9 (nove) naturezas de ocorrência, sendo elas: furto e perda de documentos, celular, placa veicular, desaparecimento e encontro de pessoas. Devido tanto ao desejo quanto à necessidade de acrescentar informações ao boletim já aberto, em 2006 foi adicionada essa funcionalidade. Em 2011 somou-se os registros de acidente de trânsito sem vítima e em 2012 foi a vez dos crimes contra a honra. O roubo de outros bens e veículos sem lesão física foi inserido em 2013, quanto o furto e roubo de bicicleta foi incluído em 2016.

Embora a intenção seja sempre ampliar o serviço, em 2017, optou-se por retirar o crime de ameaça do rol de ocorrências aceitas. O motivo exposto pelos entrevistados 2, 3, 4, 5 e 6 é garantir a segurança do requisitante. Através da internet, tal garantia pode não ocorrer em tempo hábil, enquanto que se tal denúncia foi feita na Delegacia Física, o policial poderá tomar providências mais imediatas e durante a reclamação a pessoa estará segura dentro de uma unidade policial.

Figura 11- Cronologia dos Tipos de Ocorrências



Fonte: Adaptado das Portarias da Secretaria de Segurança Pública (2018).

A figura 12 demonstra a tela de abertura atual de um B.E.O. com todas as classificações de ocorrências possíveis de serem registradas via endereço eletrônico atualmente. Agrupadas em 7 (sete) grandes categorias, o usuário conta com auxílio de um quis durante o processo que lhe direciona para o correto preenchimento dos campos solicitados.

A figura, cuja descrição aparece DEPA-Proteção Animal, consiste no link para efetuar denúncias de maus tratos e outros crimes contra animais. O Disque Denúncia, departamento responsável por esse tipo de relato, utiliza-se apenas da estrutura da D.E. para ofertar seus serviços.

Figura 12- Tipos de ocorrência



Fonte: São Paulo (2018).

Destaca-se que o objetivo do trabalho não é tipificar cada tipo de ocorrência, contudo para um melhor entendimento segue a definição de cada nomenclatura utilizada.

1. Roubo: Entendido como o ato de subtrair um bem material de outrem por meio de violência ou ameaça. É enquadrado no artigo 157 do Código Penal;
2. Furto: Tomada de um bem material, sem que haja violência ou ameaça contra a vítima. Sua caracterização está no artigo 155 do Código Penal;
3. Perda: Ato ou efeito de perder algo que possuía;
4. Desaparecimento de pessoas: Sem notificar terceiros ou familiares, o indivíduo some repentinamente. O cidadão é classificado como desaparecido nos casos em que não o localizam nas áreas que costuma frequentar nem o localizam de qualquer outra forma;
5. Encontro de pessoas: Localização da pessoa classificada como desaparecida;
6. Injúria: Qualificado pelo artigo 140 do Código Penal, a injúria ocorre quando se ofende a honra subjetiva e a dignidade de alguém verbalmente ou por escrito diretamente a pessoa;
7. Calúnia: É acusar alguém publicamente de um crime. A ocorrência é definida pelo artigo 138 do Código Penal;
8. Difamação: Quando um terceiro tem conhecimento da ofensa a sua reputação e honra objetiva. O Código Penal trata do assunto no artigo 139;

9. Acidente de trânsito sem vítima: Colisão entre veículos em que houve apenas danos materiais.

Apesar de autorizados através de normativas, há diversos aspectos a serem avaliados para que o fato relatado seja aceito pela autoridade policial via D.E. . No caso dos roubos que envolvam violência física, não é possível abrir o B.E.O., uma vez que é necessário efetuar um exame de corpo de delito. Assim como não são aceitos os registros nos acidentes de trânsito que tenham vítima. Por sua vez, também não é autorizado o registro de furtos que tenham possibilidade de alguma perícia, por exemplo, houve um arrombamento de porta.

Há ainda as especificidades quanto ao tipo de estabelecimento, como residência, instituições bancárias e comerciais, que forem roubados ou furtados seus donos devem comparecer às Delegacias convencionais. O roubo ou furto de cargas também deve ser registrado apenas presencialmente.

Deve-se observar, ainda, as pessoas que devem registrar o fato. Quando a ocorrência teve como vítima um menor de idade, o registro deve ser feito pelos seus responsáveis maiores de idade. Já no caso de acidente de veículo, o condutor, que nem sempre é o proprietário do bem avariado, deve relatar o ocorrido.

Salienta-se, ainda, que há a prioridade entre as naturezas dos registros, sendo eles o desaparecimento e encontro de pessoas, bem como os casos de roubo ou furto de casos, para os quais a meta temporal de atendimento é de até uma hora.

3.3.3.2. Processo de aprovação do Boletim Eletrônico de Ocorrência.

Assim que finalizado o preenchimento de todos os campos por parte do usuário, as notificações passam pelo processo de avaliação do representante da D.E. . O objetivo desta etapa, conforme já descrito, foi verificar a correta classificação do ocorrido, além de outros aspectos relevantes que devem ser respeitados conforme a seguir.⁹

O primeiro passo é a checagem das informações cadastrais, como nome, numeração de RG e CPF, além do preenchimento do endereço eletrônico e o residencial. Atualmente, o sistema encontra-se interligado a outros existentes na PRODESP, o qual já sinaliza as informações segundo sua exatidão. Por exemplo, quando encontrado algum erro de digitação, o próprio agente faz a correção. Caso a informação cadastral não seja passível de correção, o registro é negado e o requerente receberá as orientações via e-mail.

⁹ Essa sessão foi elaborada segundo entrevista concedida na sede da Delegacia Eletrônica no dia 08 de agosto de 2018, na qual o agente entrevistado demonstrou empiricamente o processo que é executado para a avaliação de um Boletim eletrônico de ocorrências.

O passo seguinte, caso todas as informações estejam corretas, é a análise do mérito das ocorrências. É mandatório que o relato traga informações correlacionadas à classificação escolhida. Nos dias de hoje, há um tutorial que vai orientando o cidadão a classificar de forma correta o que lhe ocorreu. No caso dos registros de perda, o espaço para o histórico foi suprimido, restando apenas para o preenchimento do que foi perdido.

As primeiras versões do programa da D.E. não colocavam qualquer restrição aos campos a serem preenchidos. Os mesmos eram todos abertos e sem limites de caracteres.

As pesquisas realizáveis para autorização de um B.E.O. são inúmeras e estão nos bancos de dados da PRODESP, das Informações Criminais (INFOCRIM), da Rede de Integração Nacional de Informações de Segurança Pública, Justiça e Fiscalização (INFOSEG), do Sistema de Informações Operacionais da Polícia Militar (SIOPM) – para os casos envolvendo furto e roubo de veículo –; da Companhia de Engenharia de Tráfego (CET) – para verificação da possibilidade de um veículo dado como furtado ter sido guinchado –; e do Registro Digital de Ocorrência (RDO). Desse modo vários bancos de dados disponíveis à Polícia Civil paulista podem e são utilizados para autorização de um B.E.O..

Há casos em que é necessário estabelecer o contato telefônico com o declarante, para confirmação de dados e fatos. Para as notificações desaparecimento e encontro de pessoas, de furto e roubo de veículos o telefonema é obrigatório, uma vez que é preciso a averiguação dos fatos.

O Distrito Policial responsável pela circunscrição do relato recebe a notificação assim que o B.E.O. for aprovado pela D.E. através do RDO da Polícia Civil paulista. Quando o boletim estiver relacionado a roubo ou furto de veículo, a informação é inserida no banco de dados do Departamento Estadual de Trânsito de São Paulo (DETRAN) e do Registro Nacional de Veículos Automotores (RENAVAM). Por sua vez, quando o objeto subtraído for a Cédula de Identidade (RG) a mesma é bloqueada no momento em que o IIRGD receber a notificação, assim como ocorre nos casos de furto ou roubo de celulares. A informação do *International Mobile Equipment Identity* (IMEI) os quais são encaminhadas notificações às operadoras de telefonia.

Por último, mas talvez o mais delicado, no momento do registro do desaparecimento ou encontro de pessoas a Delegacia de Pessoas Desaparecidas do Departamento de Homicídios e de Proteção à Pessoa (DHPP) é acionada, para que todas as providências sejam iniciadas o mais rápido possível.

3.3.3.3. Dados Estatísticos

Os dados da tabela 1 demonstram a evolução numérica da quantidade de B.E.O. Com uma média de indeferimento de 26,12%, até o dia 30 de junho de 2018, foram feitos 14.599.309 (quatorze milhões, quinhentos e noventa e nove mil, trezentos e nove) acessos, sendo 10.851.324 (dez milhões, oitocentos e cinquenta e um mil, trezentos e vinte e quatro) transformados em registros oficiais, o que representa 73,87% do total de acessos.

Se houver uma comparação de crescimento, em termos percentuais o ano que mais aumentou a demanda em relação ao anterior foi o de 2001 em relação a 2000, pois o crescimento foi de 146,32%, ou 63.407 (sessenta e três mil quatrocentos e sete) em 2001 contra 25.742 (vinte e cinco mil setecentos e quarenta e dois) em 2000. Contudo, em relação à quantidade foi no ano de 2012 que a Delegacia ultrapassou a marca de 1 (um) milhão de acessos, com o registro de 1.222.389 (um milhão, duzentos e vinte e dois mil, trezentos e oitenta e nove). A partir desse ano, as marcas não baixaram da casa do milhão, o que significa que os acessos de 2012 até 30 de junho de 2018 representam 70% do total.

O crescimento na demanda pelo serviço oferecido não foi acompanhado, proporcionalmente, pela alocação de pessoal. Enquanto houve um crescimento de 6.636,17% nas solicitações recebidas foram aportados apenas 485% a mais de pessoal, sendo que dos 117 profissionais alocados deve-se considerar que 25 são terceirizados.

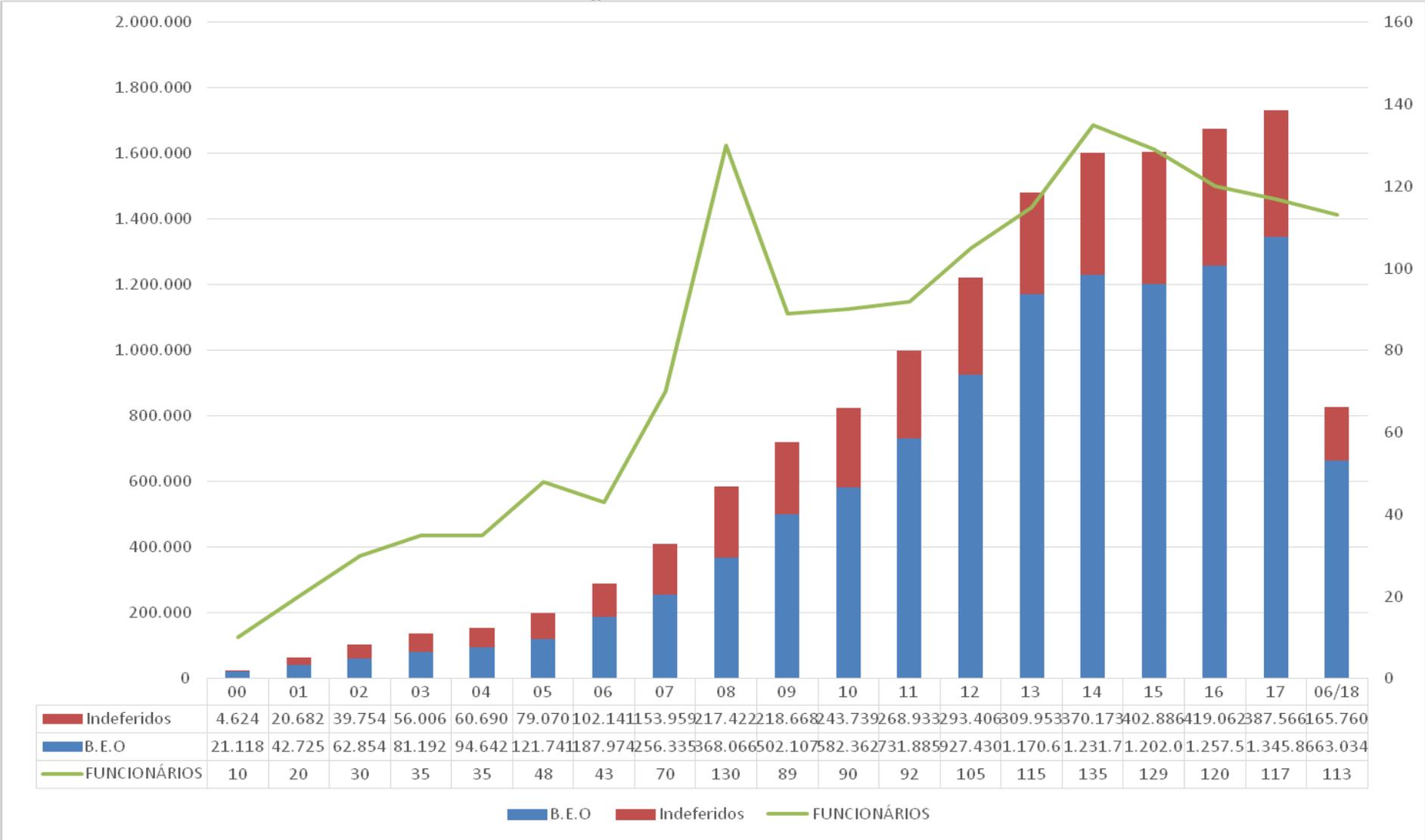
Tabela 1 - Relação de crescimento

Registros	2000	2017	Taxa de Crescimento
Boletins Emitidos	21.118	1.345.860	6.273,05%
Solicitações Recebidas	25.742	1.734.025	6.636,17%
Recursos Humanos	2000	2017	Taxa de Crescimento
Policiais + Terceiros	20	117	485%

Fonte: Delegacia Eletrônica (2018).

O Gráfico 3 retrata, durante os anos, a quantidade de acessos divididos em relatos indeferidos e os convertidos em boletins de ocorrência relacionando-a com o número de funcionários existentes em cada período.

Gráfico 3- Registros de Ocorrências X Funcionários



Fonte: D.E. e Liporoni (2016).

É importante ressaltar que em setembro de 2008 houve a deflagração da greve da Polícia Civil, o que impactou diretamente na D.E., com uma avalanche de solicitações – 19.442 (dezenove mil quatrocentos e quarenta e duas) solicitações de B.E.O. somente na semana de 9 a 13 de outubro. Mesmo alterando as escalas de pessoal, aumentando a carga horária e reforçando a equipe com a designação excepcional de policiais de outros departamentos, não foi possível acompanhar o aumento de acessos diários ao sistema. A consequência foi a demora em média de 5 (cinco) dias e um acumulado de 13 mil protocolos em espera. Foi necessária, então, uma programação especial, de caráter intensivo, em esquema de “mutirão”, com a interrupção inclusive de folgas e de férias de alguns funcionários, os quais se empenharam para minimizar o problema enfrentado.

O Anexo 1 demonstra o detalhamento das solicitações por natureza da ocorrência, distribuídas nos seus respectivos anos e classificadas se o registro foi autorizado ou não através das colunas Boletins Emitidos e Requerimentos Indeferidos. Dentre os tipos possíveis, o que mais recebe notificação e é autorizado o registro do B.E.O., é o de natureza inicialmente denominada de Documentos extraviados/furtados. Após, houve a separação entre extravio e furto, recebendo a denominação de perda de documentos, correspondendo a cerca de 60% das requisições, tendo sua máxima em 83% e a mínima de 48% (quadro 6).

Quadro 6- Maior quantitativo de Ocorrência: Perda de Documento

Ano	%								
2000	82,32%	2004	54,26%	2008	59,05%	2012	52,84%	2016	45,63%
2001	73,20%	2005	54,22%	2009	61,18%	2013	43,19%	2017	47,78%
2002	55,29%	2006	55,24%	2010	61,97%	2014	48,13%	2018	47,56%
2003	57,38%	2007	59,23%	2011	60,18%	2015	46,89%		

Fonte: Delegacia Eletrônica (2018)

Em 2014, em virtude da iniciativa do Delegado Luciano Manente, o projeto intitulado “Ampliação no rol de ocorrências da Delegacia Eletrônica – A Delegacia é virtual, mas o resultado é real”, criado com o objetivo de ampliar o rol de naturezas da Delegacia Eletrônica, foi agraciado com Honra ao Mérito pelo Prêmio “Mário Covas”, na Modalidade Inovação em Gestão.

Sobre a proposta do projeto, Manente (2013 apud LIPORONI 2016, p. 11) assim se manifestou:

o resultado é latente e se caracterizou como um sucesso absoluto, diante dos números apresentados no referido relatório.

Destacamos a relevância do trabalho principalmente no tocante à 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, permitindo assim o êxito do plano.

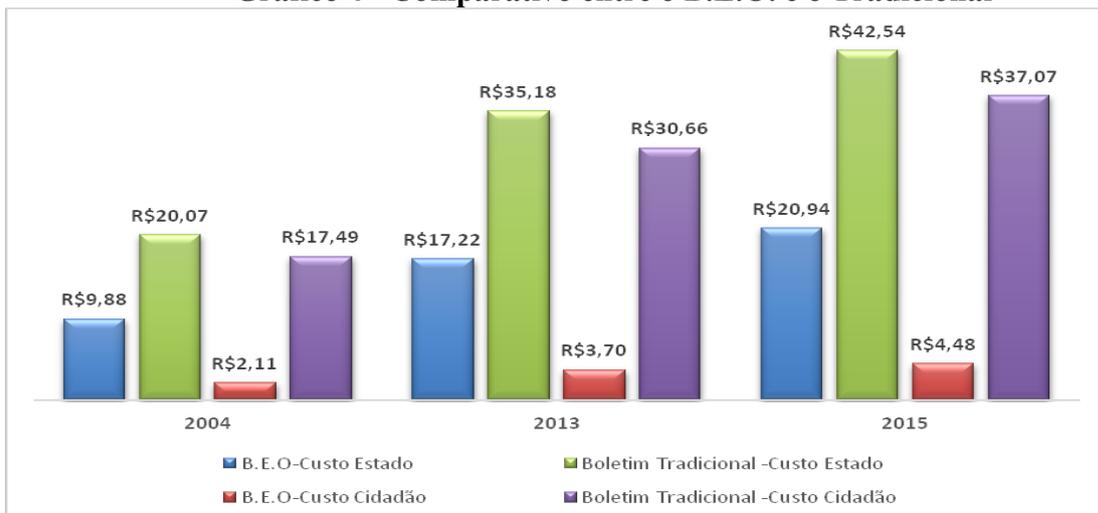
Tal medida facilitou a vida da população que através do projeto obteve uma maior comodidade e economia no que tange a resposta da administração ao seu pleito através do meio eletrônico.

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.

Oficializados pela edição da Portaria DGP nº 43, de 29 de novembro de 2013, os casos de ameaça, acidente de trânsito, difamação, calúnia e injúria ampliaram o rol dos registros possíveis trazendo um enorme benefício a todos os envolvidos. Ainda segundo Manente (2013 apud LIPORONI, 2016), seguindo as diretrizes governamentais, a Polícia Civil do Estado de São Paulo vislumbrou como uma oportunidade de redução de gastos associado à melhora no atendimento prestado ao cidadão à inclusão de novas modalidades de registro junto à D.E..

Através do trabalho de Liporoni (2016) HÁ contato com alguns números que evidenciam a economia que foi atingida ao comparar os custos inerentes ao processo de emissão de um boletim elaborado na Delegacia tradicional e na eletrônica. Os números do gráfico 4 foram atualizados pelo IGPM-FGV¹⁰ para os valores do mês de julho de 2018.

Gráfico 4 - Comparativo entre o B.E.O. e o Tradicional



Fonte: Liporoni (2016).

De acordo com os números apresentados, o custo total do registro de uma ocorrência elaborada na delegacia física em 2004 é de R\$ 37,56 (trinta e sete reais e cinquenta e seis centavos), em 2013 é de R\$ 65,84 (sessenta e cinco reais e oitenta e quatro centavos) e em 2015 é de R\$79,61 (setenta e nove reais e sessenta e um centavos). Já no modelo eletrônico, os valores são, respectivamente, R\$ 11,99 (onze reais e noventa e nove centavos), R\$ 20,92 (vinte reais e noventa e dois centavos) e R\$25,42 (vinte e cinco reais e quarenta e dois centavos). Portanto, a economia em cada B.E.O. aberto, apenas sob o enfoque orçamentário e financeiro, foi de R\$ 25,57 (vinte e cinco reais e cinquenta e sete centavos) em 2004, de R\$ 44,92 (quarenta e quatro reais e noventa e dois centavos) em 2013 e de R\$ 54,19 em 2015 (LIPORONI, 2016).

Ao cruzarmos essa informação com número de registros deferidos pela D.E. tem-se uma economia, em 2004, de R\$ 2.419.995,94 (dois milhões e quatrocentos e dezenove mil e novecentos e noventa e cinco reais e noventa e quatro centavos); em 2013, de R\$ 52.584.969,12 (cinquenta e dois milhões e quinhentos e oitenta e quatro mil e novecentos e sessenta e nove reais e doze centavos) e de R\$ 65.140.715,20 (sessenta e cinco milhões e cento e quarenta mil e setecentos e quinze reais e vinte centavos), em 2015. Não foi possível efetuar os cálculos atuais, relacionados pelo menos a 2017, de economia, pois não houve acesso a todos os custos que envolvem a emissão de ambos os documentos.

3.4. DISCUSSÃO DE RESULTADOS

3.4.1. BOLETIM ELETRÔNICO DE OCORRÊNCIA E INOVAÇÃO

Diante do exposto, é possível correlacionar o B.E.O. com as teorias da inovação encontradas no campo teórico. Primeiramente, o registro eletrônico paulista pode ser classificado como uma figura nova dentro da Polícia Civil Paulista, tendo em vista que até o exercício de 2000 esse documento oficial não existia, sendo necessário a criação de toda uma normativa legal para instituí-lo com o objetivo de respeitar o princípio da legalidade conforme previsto na Constituição Federal de 1988.

Sendo resultado das novas tecnologias existentes, as redes digitais e os softwares propiciaram a criação da D.E., departamento que tem como produto o B.E.O., cujos processos são distintos de um distrito policial convencional. Ao utilizar-se da rede mundial de computadores para a criação de um novo serviço à população, pode-se afirmar que essa inovação faz parte da quinta onda das destruições criativas de Schumpeter.

Quanto ao processo, a lógica para a geração do B.E.O. foi alterada tendo em vista que, nas Delegacias físicas, é possível atender conforme a quantidade de escrivães, sendo obrigatório a espera pela assinatura do documento pelo delegado responsável do distrito. Nesses locais, é necessário observar a prioridade das ocorrências, visto que flagrantes de crimes hediondos devem ser feitos primeiro que as demais e o imperativo para a ordem de atendimento para os demais fatos é a ordem de chegada, o que pode resultar em horas de espera para o declarante de um fato, relativamente, simples.

O processo da D.E. obedece a outra lógica de atendimento. Softwares determinam, de acordo com a regra estabelecida, quais são as prioridades de atendimento, respeitando, primeiramente, a natureza do registro. O segundo critério é a ordem de chegada; sendo o tempo de atendimento uma meta estipulada a ser atingida, uma vez que foi determinado prazo de atendimento em no máximo 1 (uma) hora para os casos mais graves, como o desaparecimento e encontro de pessoas juntamente com o roubo ou furto de veículos.

Há também, atualmente, a separação segundo o profissional que estiver analisando. Os terceirizados verificam a demanda não criminal, enquanto os policiais de carreira são direcionados aos fatos mais delicados e que exigem um preparo maior.

A D.E. e o B.E.O. representam uma inovação radical em decorrência dos aspectos epígrafados. E, suas constantes alterações de composição de pessoal, local de trabalho e ferramentas de suporte, aqui entendidos desde o hardware, o software quanto aos acessórios tecnológicos, devem ser vistas como inovações incrementais.

Já na taxonomia proposta pela OECD, o B.E.O pertence à categoria de Inovação de Produto enquanto a D.E. simboliza uma Inovação Organizacional. Não se pode desconsiderar aqui toda a metodologia implementada por esses dois novos elementos da Polícia Civil do Estado de São Paulo, denotando que houve, também, uma Inovação de Processo.

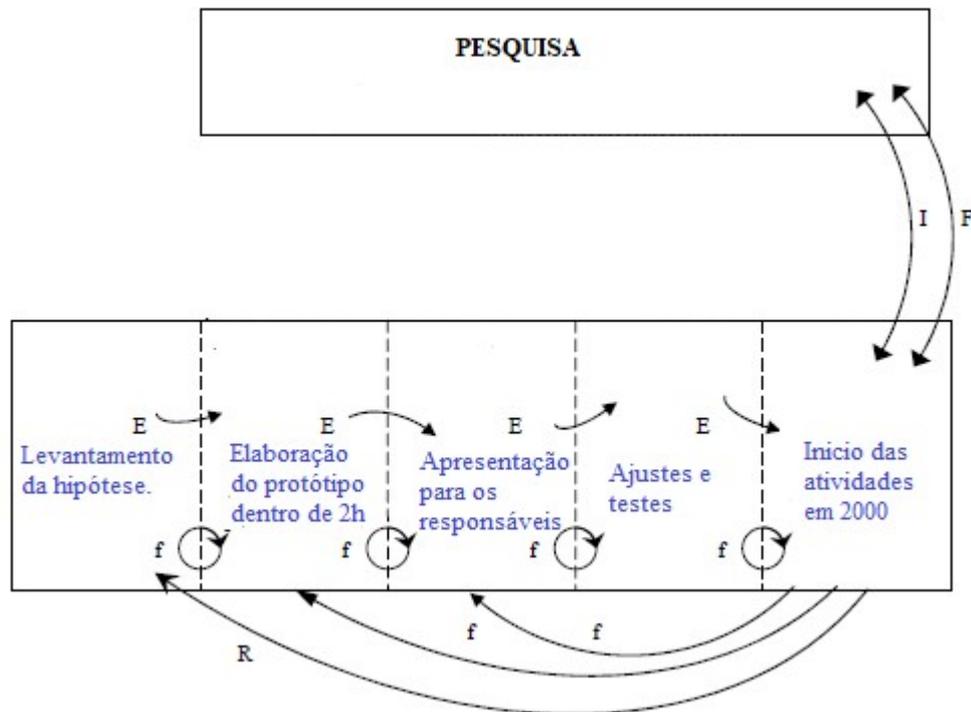
Em relação aos modelos de inovação apresentados – sendo eles: modelo de Inovação Linear, modelo Elo de Cadeia, modelo Sistêmico e modelo da Tripla Hélice – de acordo com os relatos e documentos apurados, o enquadramento é dificultado, pois não são identificados diretamente todos os elementos apresentados em cada arquétipo.

O engendramento do B.E.O. e da D.E. partiu da identificação, por parte dos membros da instituição de Polícia, de uma dificuldade enfrentada por todos os envolvidos (Polícia Civil e População). Não houve, portanto, uma pesquisa básica que proporcionou o surgimento dessa inovação.

Em relação ao modelo Elo de Cadeia, esbarra-se também com a inexistência do campo de pesquisa nos processos iniciais e de desenvolvimento, sendo ele existente só na fase de maturidade através de trabalhos desenvolvidos na Academia de Polícia (representado pela palavra Pesquisa na figura 13 abaixo). Contudo foi possível identificar diversos elementos da cadeia principal e seu fluxo de evolução. A figura 13 apresentar o modelo adaptado, no qual foram efetuadas as seguintes substituições:

- Mercado potencial = Levantamento da hipótese;
- Invenção e/ou concepção do projeto básico: Elaboração do protótipo dentro de 2h;
- Projeto detalhado e teste = Apresentação aos responsáveis;
- Reprojeto e produção = Ajustes e testes;
- Distribuição e comercialização = Início das atividades em 2000

Figura 13 - D.E. e B.E.O. adaptado ao Elo de cadeia



Fonte: Adaptado de Rosenberg e Kline (1986, p.290)

Os significados das letras “E”, “F”, “R” não foram alterados, continuando a ser, respectivamente, a cadeia central de inovação, os elos de realimentação, a realimentação particularmente importante. Devido ao ambiente em que a inovação está inserida, deve-se compreender como a letra “I” a contribuição da administração pública para a pesquisa

científica e a letra “F” como o aporte financeiro governamental para a produção de conhecimento em áreas correlatas que podem ser aplicadas diretamente na cadeia principal.

Por sua vez, é necessário efetuar algumas alterações no Modelo Sistêmico de inovação indicado pela OECD. No momento da criação da D.E. e do B.E.O., a participação de outras empresas ocorreu de forma indireta ao passo que eram fornecedoras de hardware e de softwares base para a elaboração do programa. O quadrante representado pela educação e o sistema público de pesquisa, como fora mencionado anteriormente, teve sua participação em momento posterior ao da implementação da inovação.

Neste caso, entende-se como políticas públicas o apoio de todos os agentes políticos envolvidos no processo decisório, concedendo a permissão para a continuidade do projeto básico. Vale salientar que nesse período, nacionalmente foi elaborada a Política de *e-government*, o CEGE foi instituído, bem como o Programa Sociedade da Informação e o Portal Rede Governo iniciaram suas atividades.

No âmbito estadual, São Paulo evoluía para a interação com o cidadão através da criação Portal de Serviços e a Bolsa Eletrônica de Compras. Mesmo não sendo identificada nenhuma ação específica do poder público que possamos vincular ao desenho do B.E.O. , é inegável que o modelo racional para a solução de problemas identificados na época envolveria a utilização de recursos tecnológicos, mesmo que de forma embrionária.

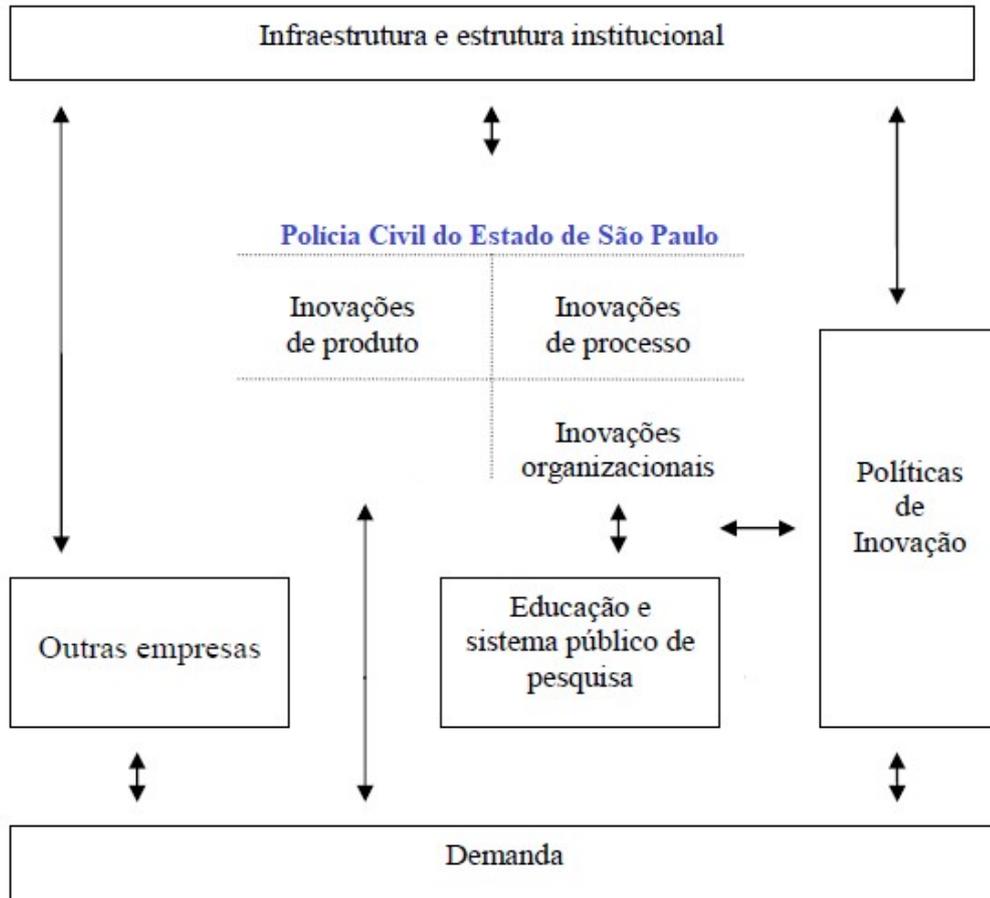
O quadrante que envolve diretamente a Polícia Civil paulista demonstra as inovações nos campos organizacionais, de produto e de processos, respectivamente identificados pela instituição de um novo departamento, criação do B.E.O. e das novas maneiras de executar as atividades determinadas para a confecção do produto.

Por último, o modelo Sistêmico evidencia a influência da demanda diretamente nas inovações instituídas, bem como faz pressão nas outras empresas envolvidas e naquelas envolvidas na formulação, implementação e controle das políticas públicas. Sua origem pode ser tanto interna quanto externa ou até uma soma das duas.

No caso do B.E.O. e na D.E. possui duas origens distintas. Quando o criador volta seu olhar para dentro da instituição policial, os demandantes por melhoria são os funcionários que buscam concentrar seus esforços em demandas complexas. A demanda externa vem por parte da população que tem sua necessidade reprimida pela ineficiência e falta de segurança dessa prestação de serviço. O documento oficial é visto culturalmente pela população brasileira como uma garantia de direitos. Esse assunto será explorado com mais profundidade no item 3.4.2 deste trabalho.

Vale salientar que nos casos das inovações radicais, demandas reprimidas e muitas vezes não reconhecidas pelo público em geral são atendidas e outras necessidades são criadas.

Figura 14 - D.E. e B.E.O. adaptado do Modelo Sistêmico



Fonte: Adaptado do OECD (2007, p.42).

Analisando o registro eletrônico de ocorrências sob a luz do modelo da Tripla Hélice, não é possível identificar a sinergia, característica principal desse modelo, entre Universidade, Poder Público e Indústria. Como já exposto, a inovação ocorreu dentro do Poder Público, utilizando recursos próprios (mesmo que desenvolvidos por terceiros, como é o caso das plataformas de linguagens utilizadas).

3.4.2. BOLETIM ELETRÔNICO DE OCORRÊNCIAS E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

No momento em que a D.E. e o B.E.O. foram planejados e implementados, o Brasil estava no seu quarto ano de implementações orientadas pelo Plano Diretor de Reforma

do Estado. O ambiente direcionava os gestores a buscarem novas alternativas, de preferência tecnológicas, com o objetivo de atingirem a eficiência que estava sendo ecoada pelo país.

Com o foco nos cidadãos, a inovação da Polícia Civil do Estado de São Paulo demonstrou que pode ser enquadrada como uma instituição eficiente econômica-funcional. Além de utilizar de forma excelente a tecnologia, é latente a rentabilidade social e estatal desta plataforma.

Embora à primeira vista possa parecer um contraponto a eficiência, princípio motriz do Estado Gerencial, não é possível afirmar que o processo de abertura de B.E.O. extinguiu a burocracia. No caso do objeto de estudo deste trabalho, a burocracia é parte da construção do software que busca automatizar rotinas repetitivas e que seguem um padrão.

As denominadas “chapinhas” unificam a forma como a resposta é encaminhada para o cidadão, bem como a exigência do preenchimento dos campos obrigatórios reduz a incidência de retrabalho dos agentes. Há controle sobre o tempo de finalização de cada registro, não apenas por parte dos supervisores, mas também do próprio funcionário, identificado na fala de todos os entrevistados que uma ocorrência aberta não pode passar de 1 (uma) hora sem ser avaliado.

Apesar dessas características de dominação, controle e racionalidade, não há evidências que um Estado Burocrático seja um ambiente propício para o engendramento de inovações. Mas há indícios que a padronização e mecanização do trabalho não estimule outros olhares em busca de novas formas de executar as tarefas, uma vez que a inovação no setor público surge, em sua maioria, da ideia de um servidor mais proativo patrocinado pelos seus superiores para conseguir implementar sua ideia. Os diversos níveis hierárquicos pelos quais o projeto do B.E.O. teve que passar são exemplos de que a burocracia está presente na vida pública.

Aqui é importante destacar a experiência da pesquisadora na obtenção dos dados, na execução das entrevistas, bem na observação da rotina da D.E. . Todo esse processo foi fundamental para a compreensão da importância do B.E.O. como uma inovação tão significativa para a Administração Pública.

O acesso ao DIPOL só foi possível pela indicação da pesquisadora por uma delegada, muito respeitada por todos da corporação, ao secretário do Delegado Titular do departamento, o qual a direcionou ao Delegado Titular do CEPOL, concedendo as autorizações necessárias para a execução da pesquisa.

Um outro aspecto que abriu as portas foi o cargo de Secretária de Governo que foi ocupado pela pesquisadora por um período na Administração Municipal de São Caetano

do Sul. Ao tomarem conhecimento desse fato, demais explicações quanto à utilização das informações que dali seriam extraídas foram desnecessárias.

Embora houvesse a anuência verbal de todos os correspondentes hierárquicos, foi necessário encaminhar um ofício ao Delegado Titular do CEPOL para que um processo fosse autuado. Uma pasta, com o ofício entregue pela pesquisadora mais algumas páginas impressas, foi direcionada para a Divisão de Contra-Inteligência. Nesse momento respondeu-se alguns questionamentos da delegada, uma foto do rosto foi tirada e o documento de ciência quanto à responsabilidade e confidencialidade de algumas informações foi assinado. Retornando à D.E. os dados solicitados foram entregues e as entrevistas iniciaram-se.

Portanto, durante todo o processo de obtenção dos dados e execução da pesquisa, características do Estado Patrimonialista e Burocrático estavam presentes. As relações pessoais foram determinantes para o acesso à informação e a obtenção de documentos exclusivos dos membros da corporação. O respeito à hierarquia e ao rito processual também caminharam *pari passu* à pesquisa.

Embora inserido em um ambiente fortemente influenciado pelo relacionamento interpessoal e com inúmeros procedimentos rígidos, o B.E.O. é um produto do Estado Gerencial. Agilidade, presteza e qualidade no serviço prestado a população são qualidades que saltam aos olhos daqueles que tem contato com seus números e procedimentos. Um outro aspecto incorporado da administração privada é o estabelecimento de metas.

Para esse objeto, seria incorreto associá-lo à Administração Pública Societal. Ele não foi resultado da participação popular junto a Polícia Civil paulista, apesar de ter surgido para ampliar a oferta do serviço à sociedade paulista. E não há elementos que nos permita inferir que o aumento no rol de ocorrências ou qualquer alteração do B.E.O. tenha sido influenciado pela sociedade civil.

O estudo tece comentários sobre o fato de a implementação de tecnologia nos serviços ofertados ao cidadão, não somente melhorar o nível do serviço prestado, como também resulta em uma grande economia, tanto para o Estado como para a sociedade civil indo de encontro ao paradigma de e-gov. Vale lembrar que, entende-se por e-gov a gestão pública que, ao objetivar o relacionamento com a sociedade civil, utiliza os elementos das TICs para tornar eficiente e eficaz a ofertar dos serviços.

O B.E.O., além de promover a redução dos custos que o cidadão teria ao ser obrigado a comparecer a uma Delegacia para registrar a ocorrência, é indiscutível a melhora no fornecimento desse serviço. Nas Delegacias tradicionais, o cidadão compartilharia o espaço com criminosos, além de ser obrigado a se deslocar até o posto e aguardar

atendimento, ao passo que o B.E.O. permite que essa pessoa faça o registro em sua própria casa ou trabalho, sem deslocamento nem espera para ser atendido.

Para o Estado, um outro benefício dessa inovação, é o acesso a dados mais condizentes com a realidade. Devido à dificuldade e o perigo para o registro em uma delegacia física, a população não efetuava a notificação do delito. A inclusão da modalidade de roubo nos meios digitais procurou reduzir essa subnotificação. Assim sendo, com as informações em mãos, o administrador público é capaz de formular políticas públicas mais próximas da necessidade do cidadão.

3.4.3. BOLETIM ELETRÔNICO DE OCORRÊNCIA: UM EXEMPLO DE SUPERAÇÃO

A década de 90 é marcada, no campo tecnológico, pela criação de sistemas que processam, integram e armazenam os dados. Seu viés ultrapassa a barreira da simples automação do trabalho e do processo, tendo como foco a sinergia entre os serviços promovendo a troca e a cooperação entre os *stakeholders* (CASTELLS, 1999).

Os agentes de telecomunicações da Polícia Civil do Estado de São Paulo compreenderam o momento mesmo que de forma informal. A sugestão da criação do serviço não veio de uma pesquisa elaborada ou de política pública direcionada para o setor, mas ganhou apoio de todos os superiores e tornaram realidade um serviço inexistente no Brasil até o momento. A primeira barreira foi superada.

As entrevistadas 2 e 3 relatam que a equipe era muito enxuta e que todos subestimaram a demanda reprimida que havia. Elas afirmam que, como o acesso à internet não era comum na época, existia muita resistência dos companheiros de trabalho em acreditar que o projeto seria um sucesso. Com o passar do tempo e as evidências do sucesso, medido através do atendimento de grande parcela da população paulista, não há mais pessoas contrárias ao departamento.

Mediante as dificuldades encontradas, o empenho de todos os envolvidos foi fundamental para a consolidação do serviço. É importante ressaltar que o processo inicial demandava muito mais do avaliador, já que a consulta aos outros bancos de dados não era feita de forma automática pelo sistema de aprovação do registro eletrônico e todas as informações dos chamados eram confirmadas via telefone e consulta direta a outros bancos disponíveis. A Delegada entrevistada (nº 1) corrobora com essa teoria ao reafirmar o quanto a equipe foi fundamental para que a D.E. ganhasse o status de instituição confiável e o B.E.O.

fosse reconhecido como um documento oficial, tanto pela população quanto pelo setor privado.

O aumento exponencial da demanda foi fator crucial para a expansão da equipe, contando com uma equipe dedicada. Apesar de atender com eficiência a quantidade de pessoas alocadas, o tamanho do departamento não acompanhou o número de boletins requisitados. O sentimento de trabalho executado com excelência está representado na fala de todos os entrevistados. A D.E. representa o desafogamento das delegacias físicas, liberando o contingente alocado naqueles ambientes para empregar seus esforços na solução dos crimes de maior complexidade. Além disso, é impensável atender pessoalmente todos aqueles que procuram o meio eletrônico para fazer seu registro.

Os desafios tecnológicos sempre foram enfrentados em conjunto. Depois da solução elaborada pelo próprio agente de telecomunicações, a manutenção do sistema passou a ser responsabilidade do Grupo de Tecnologia da Informação (GTI) da Secretaria de Segurança Pública de São Paulo e atualmente PRODESP é a responsável pelo gerenciamento dos dados, do fluxo de informações e atualização do sistema. O computador utilizado no início das atividades, para a época, era uma boa máquina, mas não possuía configuração nem estrutura para ser um servidor de dados.

As estações de trabalho iniciais foram montadas em um espaço cedido, com equipamentos emprestados de outros setores e no turno noturno contava com funcionários realocados em caráter provisório. Pelos relatos, o espaço inicial era bem compacto, mas não prejudicou a construção desse serviço inestimável tanto para a população quanto para a administração pública.

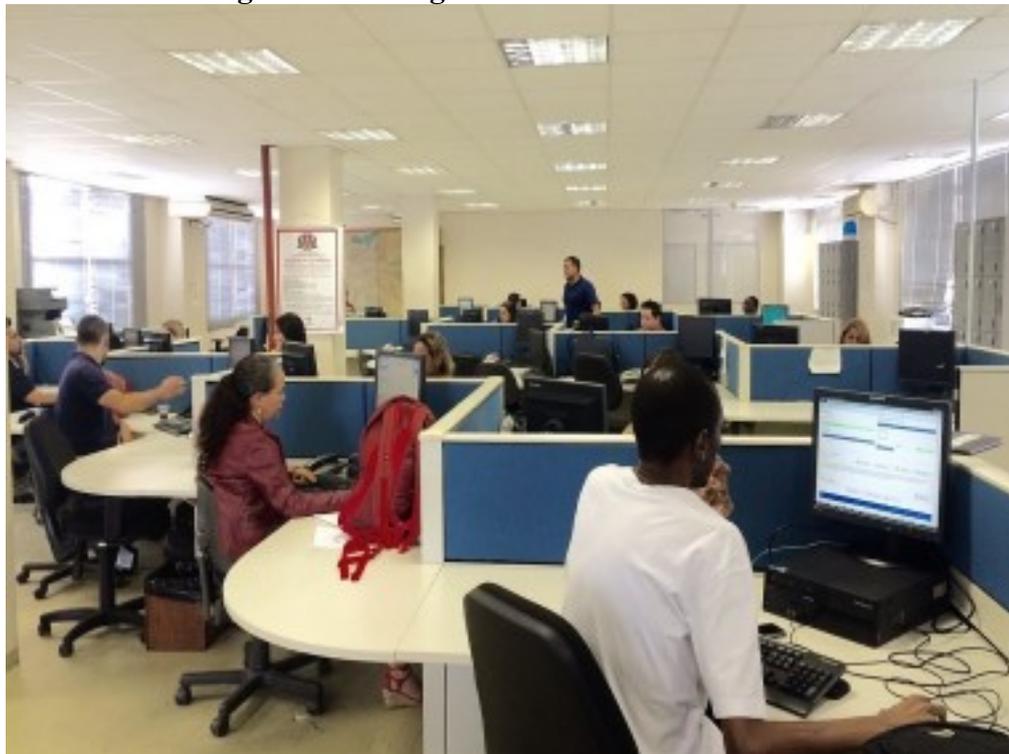
Infelizmente não foram localizadas fotos da época, mas há o registro (figura 15) do segundo momento, quando a equipe passou a ter funcionários próprios, bem como um espaço dedicado a apenas essa atividade. A figura 16 traz o registro atual, que conta com um espaço amplo, composto por cerca de 30 estações de trabalho.

Figura 15 - D.E. em 2002



Fonte: Delegacia Eletrônica (2018)

Figura 16 - Delegacia Eletrônica atualmente



Fonte: São Paulo (2018).

3.5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Inovações na gestão pública têm impacto não apenas na própria organização, mas trazem consequências para a sociedade em geral. O avanço tecnológico funciona como uma ferramenta que sustenta novos arranjos culturais e metodológicos. Esse é o contexto proposto pelo e-gov, no qual soluções tecnológicas influenciam positivamente todos os membros da sociedade.

A ideia da D.E. e do B.E.O. não é apenas inovadora, mas também inteligente, pois tornou mais célere e simples o contato da população com a Polícia Civil ao oferecer um serviço de excelência, essencial para a garantia de direitos e ação dos órgãos de segurança do estado paulista. Ao identificar como as dificuldades foram superadas neste caso, o estudo buscou contribuir com o sucesso de inúmeras outras experiências.

A análise do objeto demonstrou que o engendramento da D.E. e do B.E.O. não foi produto direto de uma política pública ou de estudos da pesquisa básica. Infere-se que eles foram frutos do contexto social, período que influenciou consideravelmente nessa ideia. Dessa maneira, a consolidação da instituição foi ocorrendo empiricamente.

As necessidades e demandas por recursos humanos, tecnológicos e estruturais foram sendo confirmadas com o passar do tempo. A crescente procura por parte do cidadão pelo serviço sugere que tais estruturas acompanhassem o aumento da demanda, mas infelizmente isso não ocorreu. O quadro de funcionários não foi reforçado respeitando a proporcionalidade das solicitações, contudo, todo o sistema da D.E. foi sendo aprimorado, talvez não na velocidade desejada.

Além disso, o estudo objetivou colaborar com os estudos na área de inovação na gestão pública ao fazer ligações com a taxonomia proposta pela OECD, enquadrando-o como uma Inovação de Produto, Processo e Organizacional. Ao passo que, segundo a dicotomia proposta por Schumpeter, o B.E.O representa uma inovação radical ao romper com o paradigma atual, criando uma forma até então inexistente de emissão do registro de ocorrência.

Sob o enfoque dos modelos administrativos públicos, o objeto de estudo possui características de todos. Contudo, foi por conta do movimento iniciado pela Gestão Gerencial que a ideia surgiu e ganhou o apoio político de todos os ocupantes das cadeiras superiores. A sua implementação representou uma economia enorme aos cofres públicos, ao atender a uma enorme quantidade de pessoas do Estado do São Paulo. Os princípios de eficácia, eficiência, impessoalidade e isonomia podem ser relacionados a D.E. .

Além de demonstrar como as dificuldades foram superadas, o trabalho buscou contribuir com a área de inovação no setor público ao aprofundar-se nos aspectos desde a criação até o funcionamento atual de uma solução que foi vanguarda, quebrando todas as barreiras existentes na época.

Acredita-se que para aprimorar esse trabalho, seja necessário aumentar o universo de pessoas que foram entrevistados, bem como ter total acesso aos documentos da Polícia Civil. Vencer o corporativismo para vislumbrar saídas administrativas podem resultar em projetos espetaculares.

Admitiu-se apenas o olhar da Polícia Civil neste trabalho, portanto não foram considerados nem a opinião daqueles que utilizam o serviço, nem apurou-se o entendimento do governo estadual. Isso deve-se ao fato limitante de tempo disponível para a conclusão do trabalho.

Uma outra sugestão para estudos futuros no campo do e-gov é correlacionar todas as ações efetuadas pelo campo da administração pública, identificando os casos de sucesso e buscar algum ponto de convergência entre eles. Tais indicadores podem e deveriam ser utilizados para a elaboração de ações futuras.

Mais especificamente, no campo da segurança pública sugere-se para estudos futuros, aqueles que relacionam a quantidade de B.E.O. com a formulação de políticas públicas de combate ao crime e o quanto a Delegacia Eletrônica liberou os distritos para atuarem em eventos mais complexos.

REFERÊNCIAS

- ABRUCIO, F. L.. O impacto do modelo gerencial na administração pública. Um breve estudo sobre a experiência internacional recente. **Cadernos ENAP**, Brasília, n.10, 1997.
- AGUNE, R.; CARLOS, J. Governo eletrônico e novos processos de trabalho. In: LEVY, E.; DRAGO, P. (Orgs.). **Gestão pública no Brasil contemporâneo**. São Paulo: Fundap, 2005
- AKUTSU, L. ; PINHO, J. A. G. de. **Sociedade da Informação, Accountability e Democracia Delegativa; investigação em portais de governo no Brasil**. Campinas, Anpad, 2002.
- ALBUQUERQUE, L. C.; ROCHA NETO, I. **Ciência, tecnologia e regionalização**. Descentralização, inovação e tecnologias sociais. Rio de Janeiro: Garamond, 2005.
- ANDRADE, J. A. O Processo de Inovação nas Organizações Públicas: integrando conceitos às práticas. In: **Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração - ENANPAD**, 2001, Campinas. Anais do XXV ENANPAD, 2001.
- ANDRADE, T. Inovação e ciências sociais: em busca de novos referenciais. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, vol. 20, nº. 58, junho/2005.
- BARACCHINI, S. A. A inovação presente na administração pública brasileira. **Revista de Administração de empresas**.n.2. Abr/jun 2002, p.104-109
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2009.
- BONI, V; QUARESMA, S. J. Aprendendo a entrevista: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**. Santa Catarina, vol. 2, nº 1 (3), jan a jul/2005, p.68-80.
- BRANDÃO, S. M.; BRUNO-FARIA, M. F. Inovação no setor público: análise da produção científica em periódicos nacionais e internacionais da área de administração. **Revista Administração Pública**. Rio de Janeiro, nº 47(1), jan./fev. 2013, p. 227-248.
- BRASIL. Lei nº 9.883 de 7 de dezembro de 1999. Institui o Sistema Brasileiro de Inteligência, cria a Agência Brasileira de Inteligência – ABIN, e dá outras providências. Brasília, **Diário Oficial da União**, 8 de dez. 1999.
- _____. Lei nº 10.973 de 2 de dezembro de 2004. Dispõe sobre incentivos à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo e dá outras providências. Brasília, **Diário Oficial da União**, 3 de dez. de 2004.
- _____. Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, **Diário Oficial da União**, 19 de nov de 2011.
- _____. **Casa Civil da Presidência da República e Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão**, 2 Anos de Governo Eletrônico Balanço de Realizações e Desafios Futuros, Brasília, 2002
- _____. **Grupo de Trabalho Novas Formas Eletrônicas de Interação**. Proposta de Política de Governo Eletrônico para o poder Executivo Federal. Brasília, 2000.

_____. Histórico do Governo Eletrônico. Brasília, 2015. Acessado pelo: <<https://www.governoeletronico.gov.br/Plone/sobre-o-programa/historico>> em fev. 2018.

_____. **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado**. Câmara da Reforma do Estado, Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado. Brasília, 1995. Disponível em <<http://www.biblioteca.presidencia.gov.br/publicacoes-oficiais/catalogo/fhc/plano-diretor-da-reforma-do-aparelho-do-estado-1995.pdf>>. Acesso em 20 ago 2018

BRESSER-PEREIRA, L.C.. **Do estado patrimonial ao gerencial**. In Pinheiro, Wilhelm e Sachs (orgs.), *Brasil: Um Século de Transformações*. S.Paulo: Cia. Das Letras, 2001: 222-259.2001

BRUYNE, P.; HERMAN, J.; SCHOUTHEETE, M. de. **Dinâmica da Pesquisa em Ciências Sociais: os pólos da prática metodológica**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1991.

BUSH, V. **Science: The endless frontier**. A report to the President. Director of the Office of Science Research and Development. 1945

CANCADO, A. C.; OLIVEIRA, V. A. R. de; PEREIRA, J. R.. Gestão social e esfera pública: aproximações teórico-conceituais. **Cad. EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 4, dez. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512010000400004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 23 jun. 2018.

CAPRA, F. **A teia da vida**. Uma nova compreensão científica dos sistemas vivos. Trad. Newton Roberval Eicheberg. São Paulo: Cultrix, 2006.

CASTELLS, M.. **A sociedade em rede**. Vol. 1, 8ª ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTELLS, M. **A Galáxia da Internet**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CELLA, J. R. G. Reflexões filosóficas preliminares para governo eletrônico e democracia digital. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**. Vol. 1, 1ª ed. Florianópolis, 2009.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia Científica**. São Paulo: Makron Books do Brasil Editora Ltda, 1982.

CHAHIN, A.; CUNHA, M. A.; KNIGHT P.T.; PINTO, S. L. **E-gov.br, a próxima revolução Brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

CHOI, J. N; CHANG, J. Y. Innovation Implementation in the Public Sector: An Integration of Institutional and Collective Dynamics. **Journal of Applied Psychology**. 2009, Vol. 94, No. 1, 245–253.

CHRISTENSEN, C. M. **O dilema da inovação**. Quando novas tecnologias levam empresas ao fracasso. Trad. Edna Emi Onoe Veiga. São Paulo: Makron Books, 2001a.

_____; RAYNOR, M.; VERLINDER, M. Skate to where the money will be. **Harvard Business Review**, nov., 2001b. p. 70-81.

COELHO, J. C., **E-gov e Comunicação: Estudo do Portal da Prefeitura de Juiz de Fora**. Dissertação de Mestrado, Juiz de Fora, 2009

COLÉXIO OFICIAL DE ENGENHEIROS TÉCNICOS INDUSTRIALES (Coeticor). **Guía de sistemas de gestión y mejores prácticas de I+D+I**. A Coruña, 2004. Disponível em <http://www.coeticor.org/pdf/guia_i_mas_d.pdf>. Acesso em: 27 de janeiro de 2018.

COLLIS, J; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

COMMITTEE on Computing and Communications Research to Enable Better Use of Information Technology in Government. **Information technology research, innovation, and e-Government**. Washington, D.C.: Computer Science and Telecommunications Board, Division on Engineering and Physical Sciences, 2008

CRESWELL, J. W. **Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches**. 2. ed. . Thousand Oaks: Sage, 2002.

CRUZ, C. H. de B.. “Ciência: a fronteira sem Fim”, uma apresentação. **Revista Brasileira de inovação**, nº 13. Campinas, jul/dez 2014. p.241-280.

DIAS, R.. **Ciência Política**. São Paulo: Atlas, 2011. pags. 125-126.

DINIZ, E. H.; et.al . O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, nº 43. Rio de Janeiro, FVG/EBAPE, 2009.

DOLOWITZ, D. P.. **Governance: an International Journal of Policy and Administration**, vol. 13, n. 1, January 2000, p. 1-4.

DONMOYER, R.. Generalizability and the single-case study. In: GOMM, Roger; HAMMERSLEY, M.; FOSTER, P. (Ed.). **Case study method: key issues, key texts**. London: SAGE Publications, 2000.cap.3

DOSI, G. **Technical change and industrial transformation: the theory and an application to the semiconductor industry**. London: The Macmillan Press Ltd., 1984. 338 p.

DOUGHERTY, D.. Organizing for Innovation. In: CLEGG, S.; HARDY, C. e NORD, W. **Handbook of Organization Studies**. London: Sage, 1996. p. 424-439.

ENAP. **Concurso Inovação na Gestão Pública Federal**. 2014. Disponível em: <<http://inovacao.enap.gov.br/>>. Acesso em: 28 jan. 2018.

ETZKOWITZ, H.; LEYDESDORFF, L. The transformation of university-industry government relations. **Electronic Journal of Sociology**, 5 (4). 2001a. Disponível em: <<http://www.sociology.org/content/vol005.004/th.html>>. Acesso em: 27 de janeiro de 2018.

_____. The triple helix of university-industry-government relations: and the globalization of national systems of innovation. **Science under Pressure Proceedings**. The Danish Institute for Studies in Research and Research Policy: 2001b.

FARAH, M. F. S. Governo local, políticas públicas e novas formas de gestão pública no Brasil. **Organizações e Sociedade**, v. 7, n. 17, p. 59-86, jan./abr. 2000.

_____. Dissemination of local programs and policies in Brazil: the contribution of the Public Management and Citizenship Program. Paper delivered at the 2006 Meeting of the Latin American Studies Association LASA 2006. San Juan, Puerto Rico, March 15-18, 2006 (2006).

FAORO, R.. **Os donos do poder. Formação do Patronato Político Brasileiro**. Rio de Janeiro: Globo, 1975.

FARIA, L. J.. Nova Administração Pública: O Processo de Inovação na Administração Pública Federal Brasileira Visto pela Experiência do “**Concurso Inovação na Gestão**

Pública Federal". Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/APS378.pdf>>. Acesso em 01 mar 2018

FIGUEIREDO, P.N; Acumulação tecnológica e inovação industrial: conceitos, mensuração e evidências no Brasil. **São Paulo em Perspectiva**, v. 19, n.1, p.54-69. 2005.

FLICK, U. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

FRANÇA FILHO, G. C.. Gestão Social: Um Conceito em Construção. In: **IX Colóquio Internacional Sobre Poder Local - II Colóquio Internacional El Análisis De Las Organizaciones Y La Gestión Estratégica: Perspectivas Latinas**. Salvador-Bahia-Brasil, 16 a 18 de Junho de 2003.

FREEMAN, C. The national system of innovation in historical perspective. **Cambridge Journal of Economics**, 1995, no 19, p. 5-24.

FREEMAN, C.; S. L. **The economics of industrial innovation**. 3ª ed. Routledge, 1997.

GADELHA, C. A. Estado e inovação: uma perspectiva evolucionista. **Revista de Economia Contemporânea**. Rio de Janeiro: UFRJ. n. 02, v. 6. p 85-117. Jul./Dez. 2002.

GADREY, J.. Emprego, produtividade e avaliação do desempenho dos serviços. In: SALERNO, M.S. (Org.). **Relação de serviço: produção e avaliação**. São Paulo: Senac São Paulo, 2001.

GALLOUJ, F. **Innovation in the service economy: the new wealth of nations**. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing Limited, 2002.

_____ ; WEINSTEIN, Olivier. **Innovation in services**. Research Policy, n. 26, p. 537-556, 1997.

GARSCHASEN, B. **Pare de acreditar no governo: Por que os brasileiros não confiam nos políticos e amam o Estado**. 1ed. Rio de Janeiro: Record, 2015.

GASKELL, G. Entrevistas individuais e grupais. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. (Ed.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Tradução: Pedrinho A. Guareschi. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2002. p. 64-89.

GAUSE,A. **Crise financeira ou sociometabólica?**. Disponível em: <<https://innovaservice.files.wordpress.com/2011/08/schumpeterondas1.gif>> . Acesso 01 de junho de 2018 as 16:14

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de Pesquisa**. 1. ed. Porto Alegre: UFRGS, 2009.

GIL, A. C.. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

GODIN, B. **The linear model of innovation: The Historical Construction of an Analytical Framework**. Montreal: Project on the History and Sociology of STI Statistics, 2005. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com.ez31.periodicos.capes.gov.br/doi/pdf/10.1177/0162243906291865>> Acesso em: 28 jun. 2018.

GONÇALVES, J. E. L.; GOMES, C. A. A tecnologia e a realização do trabalho. **Revista de Administração de empresas**, São Paulo, n. 1, v. 33, janeiro-fevereiro, 1993, p. 106-121. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v33n1/a10v33n1.pdf>> Acesso em: 28 jan. 2018.

HAINES, J. D.; SHARIF, N. M. A. **framework for managing the sophistication of the components of technology for global competition**. Browse Journals & Books. Competitiveness Review, v.16, n.2, p. 106-121, 2006.

HOLANDA, S. B.. **Raízes do brasil**. São Paulo: Companhia das letras, 1995.

HUGHES, A.; et. al. N. **Innovation in public sector organizations: a pilot survey for measuring innovation across the public sector**. Londres, 2011. Disponível em: <http://www.nesta.org.uk/sites/default/files/innovation_in_public_sector_orgs.pdf>. Acesso em: 28 jan. 2018.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e estatística. **Pesquisa Nacional por amostra de domicílios: Síntese de indicadores 2015**. Rio de Janeiro, 2016.

JACOBI, P.; PINHO, J. A. Introdução. In: Pedro Jacobi; José Antonio Pinho. (Org.). **Inovação no campo da gestão pública local: novos desafios, novos patamares**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

JUNIOR, B.M.S. **O impacto da delegacia eletrônica no Estado de Santa Catarina**. Monografia (especialização)-Universidade Federal de Santa Catarina, Campus Araranguá. Curso de Tecnologias de Informação e Comunicação aplicadas à Segurança Pública e Direitos Humanos. Santa Catarina, p.46. 2015

LEWIS, M. W. Iterative triangulation: a theory development process using existing case studies. **Journal of Operations Management**, v. 16, p. 455-469, 1998.

LIPORONI, A. S. **A instrumentalidade do boletim eletrônico de ocorrência no sistema de justiça criminal em auxílio à Polícia Civil do Estado de São Paulo**. 2016. Monografia (Aperfeiçoamento/Especialização em Polícia Judiciária e Sistema de Justiça Criminal) – Academia de Polícia de São Paulo. São Paulo, 2016

LOPES, J. R. B. **Desenvolvimento e mudança social: formação da sociedade urbano-industrial no Brasil**. [2º ed.] São Paulo: Ed. Nacional, 1971. 215 p.

LUNDEVALL, B. Políticas de inovação na economia do aprendizado. **Parcerias Estratégicas**. 1º de agosto de 2000. p. 200-218.

_____. National innovation systems: analytical concept and development tool. 2007. **Industry and Innovation**. Disponível em: <<http://www.informaworld.com/smpp/title~db=all~content=t713424563>>. Acesso em: 27 de jan de 2018

_____. **The learning economy and the economics of hope**. New York/London: Anthem press, 2016.

KLERING, L. R.; ANDRADE, J. Inovação na gestão pública: compreensão do conceito a partir da teoria e da prática: In: **Inovação no campo da gestão pública local: novos desafios, novos patamares**. JACOBI, P; PINHO, J. A. (Org.) Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

KLIKSBERG, B.. **Como Transformar o Estado**. Brasília: ENAP, 1992.

Koch, P.; Hauknes, J. **Innovation in the Public Sector**. Publin Report n. D20. NIFU. 2005

KUNSTELJ, M.; VINTAR, M. Evaluating the progress of e-government development: A critical analysis. *Information Polity* 9, 131-148. IOS Press na the authos: 2004.

MANENTE, L.. **Ampliação no rol de ocorrências da Delegacia Eletrônica** – A Delegacia é virtual, mas o resultado é real. São Paulo, 2013

MANTOVANI, S. A., A política de governo eletrônico no Brasil: uma análise dos governos FHC e Lula. **Dissertação de Mestrado**, São Carlos, 2012.

MARQUES, A.; ABRUNHOSA, A.. **Do modelo linear de inovação à abordagem sistêmica**. Aspectos teóricos e de política econômica. Centro de Estudos da União Europeia (CEUNEUROPE). Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, nº 33. FEUC, 2005.

MARQUEZ DOS SANTOS, A. C.. **A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA GERENCIAL**. Disponível em :<www.seplag.rs.gov.br/uploads/AdministracaoPublicaGerencial.pdf>. Acesso em: 05 de mai de 2018.

MAZZA, A.. **Manual de Direito Administrativa**. São Paulo: Saraiva, 2011, p.30-31.

MAZZUCATO, M. **O estado empreendedor**: desmascarando o mito do setor público x setor privado. São Paulo: Portfolio-Penguin, E-book.2011.

MEIJER, A. E-governance innovation: Barriers and strategies. **Government Information Quarterly**, 12 mar. 2015. Disponível em : <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X15000192>> Acesso em 28 de jan de 2018

MEIRELLES, H. L.. **Direito Administrativo brasileiro**. São Paulo: Malheiros, 1996.

MILAKOVICH, M. E. **Digital governance**. New technologies for improving public service and participation. New York/London: Routledge, 2012

MONTAGNA, J. A framework for the assessment and analysis of electronic government proposals. **Electronic Commerce Research and Applications**. Volume 4, Issue 3, Autumn 2005, Pages 204-219

MORGAN, G.. **Imagens da organização**. Tradução Cecília Whitaker Bergamini e Roberto Coda. São Paulo: Atlas, 1996.

MULGAN, G.; ALBURY, D., **Innovation in the Public Sector**, Strategy Unit, Cabinet Office, 2003.

NELSON, R.; WINTER, S. **Uma teoria evolucionária da mudança econômica**. Campinas: Unicamp, 2005.

NETO, J. **Analfabetismo cai em 2017, mas segue acima da meta para 2015**. 2018. <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/21255-analfabetismo-cai-em-2017-mas-segue-acima-da-meta-para-2015>>. >Acesso em: 01 ago de 2018.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. OECD. **Managing national innovation systems**. Paris: OECD, 1999.

_____. **Manual de Oslo**. Diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. 3ª ed. Trad. FINEP, 2005. Disponível em:

<http://www.finep.gov.br/imprensa/sala_imprensa/manual_de_oslo.pdf>. Acesso em: 20 de jan de 2018.

_____. **Manual de Frascati**. Metodologia proposta para a definição da investigação e desenvolvimento experimental. Trad. More than Just Words (Portugal). Revisão Sophie Arnaut. Coimbra: G. C. Gráfica de Coimbra: 2007.

OSBORNE, D.; GAEBLER, T.. **Reinventing Government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector**. New York: Plume, 1992.

PAES DE PAULA, A.P. **Por uma nova gestão pública: limites e potencialidades da experiência contemporânea**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

PINA, V.; TORRES, L.; ACERETE, B. Are ICTs promoting government accountability?: A comparative analysis of e-governance developments in 19 OECD countries. **Critical Perspectives on Accounting**. Volume 18, Issue 5, July 2007, Pages 583-602.

PINHO, J. A. G. de; SANTANA, M. W. Inovação na Gestão Pública no Brasil: uma aproximação teórico-conceitual. In: **Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração - ENANPAD**, Foz do Iguaçu. Anais do XXV ENANPAD, 1998.

POLLIT, C.; BOUCKAERT, G.; **Public Management Reform: A Comparative Analysis Into Age of Austerity**. United Kingdom: OXFORD, 2000.

POSSAS, M. S. **Concorrência e competitividade** – Notas sobre estratégia e dinâmica seletiva na economia capitalista. São Paulo: Hucitec, 1999.

POTTS, J. Innovation by elimination: a proposal for negative policy experiments in the public sector. **Innovation: Management, Policy & Practice Journal**, v. 12, n. 2, p. 238-248, 2010.

_____. The innovation deficit in public services: The curious problem of too much efficiency and not enough waste and failure. **Innovation: Management, Policy & Practice Journal**, v. 11, p. 34- 43, 2009.

_____; KASTELLE, Tim. Public sector innovation research: what's next? **Innovation: Management, Policy & Practice**, v. 12, n. 2, p. 122-137, 2010.

REINHARD, N.; DIAS, I. M. Categorization of e-gov initiatives: a comparison of three perspectives. In: **Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública**, 10., Santiago, Chile, Anais. 18-21 Outubro, 2005.

RICHARDSON, R. J. et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1985.

RICCI, R. **Delegacia Eletrônica completa 15 anos com competência e maturidade**, 2015. Disponível em <<http://sintepol.org.br/delegacia-eletronica-completa-15-anos-com-com-746/>>. Acesso em 02 de mai. 2018.

ROCHA NETO, I. **Gestão de organizações**. Pensamento científico. Inovação, ciência e tecnologia. Auto-organização, complexidade e caos. Ética e dimensão humana. São Paulo: Atlas, 2003.

ROSENBERG N., KLINE S., An Overview of Innovation, appeared in Landau R. and N. Rosenberg (eds). **The Positive Sum Strategy: Harnessing Technology for Economic Growth**, Washington, D.C.: National Academy Press, 1986.

ROVER, A. J. (Org.). **GOVERNO ELETRÔNICO E INCLUSÃO DIGITAL**. Florianópolis: Fundação Boiteux/Capes, 20009

SALGADO, S. R. C.. **Administração municipal: a comunicação e a informação pública inovando a gestão das políticas sociais**. 2005. 293f. Tese de Doutorado. Escola de Comunicações e Artes. Universidade de São Paulo, São Paulo. 2005. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-13112009-175349/pt-br.php>> Acesso em: 06 ago 2018.

SANCHEZ, O. A.; ARAÚJO, M.; **O GOVERNO ELETRONICO NO ESTADO DE SÃO PAULO**, Série Didática nº6 –julho. FUNDAÇÃO FORD: 2003.

SÃO PAULO. Decreto n. 47.166, de 2 de outubro de 2002. **Altera a denominação do Departamento de Telemática da Polícia Civil- DETEL para Departamento de Inteligência da Polícia Civil - DIPOL, dispõe sobre sua reorganização e dá providências correlatas**. Disponível em <<https://www.al.sp.gov.br/norma/1036>>. Acesso em 07 de fev de 2018.

_____. Decreto nº 48.503, de 20 de fevereiro de 2004. **Dá nova redação a dispositivo que especifica do Decreto nº 47.166, de 1º de outubro de 2002, que altera a denominação do Departamento de Telemática da Polícia Civil - DETEL para Departamento de Inteligência da Polícia Civil - DIPOL, dispõe sobre sua reorganização**. Disponível em <<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2004/decreto-48503-20.02.2004.html>>. Acesso em 07 de fev de 2018.

_____. Decreto nº 57.406, de 6 de outubro de 2011. **Transfere, do Departamento de Identificação e Registros Diversos da Polícia Civil - DIRD para o Departamento de Inteligência da Polícia Civil - DIPOL, o Instituto de Identificação “Ricardo Gumbleton Daunt” - IIRGD e dá providências correlatas**. Disponível em <<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2011/decreto-57406-06.10.2011.html>>. Acesso em 07 de fev de 2018.

_____. Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012. **Regulamenta a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações, e dá providências correlatas**. Disponível em <<http://www.legislacao.sp.gov.br/legislacao/dg280202.nsf/5fb5269ed17b47ab83256cfb00501469/0d8cf8dcdbd4ef45f83257a010046ef75?OpenDocument>>. Acesso em 08 de fev. de 2018.

_____. **História da Polícia Civil**. Disponível em: <https://www.policiacivil.sp.gov.br/portal/faces/pages_home/institucional/historiaPoliciaCivil?_afLoop=1375848795531898&_afWindowMode=0&_afWindowId=179114h1xa_202#!%40%40%3F_afWindowId%3D179114h1xa_202%26_afLoop%3D1375848795531898%26_afWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3D179114h1xa_243> Acesso em 10 ago 2018.

_____. **Missão, Visão e Valores**. Disponível em <https://www.policiacivil.sp.gov.br/portal/faces/pages_home/institucional/estruturaCompetencias?_afLoop=1375867934190087&_afWindowMode=0&_afWindowId=179114h1xa_240#!%40%40%3F_afWindowId%3D179114h1xa_240%26_afLoop%3D1375867934190087%26_afWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3D179114h1xa_264>. Acesso em 10 ago 2018.

_____. **Organograma do Departamento de Inteligência da Polícia Civil (DIPOL)**. Disponível em: <https://www.policiacivil.sp.gov.br/portal/ShowProperty?nodeId=/dipolContent/UCM_016158//idcPrimaryFile&_>. Acessado em 07 fev 2018.

_____. **Tela de início da Delegacia Eletrônica da Polícia Civil do Estado de São Paulo.** Disponível em <<https://www.delegaciaeletronica.policiacivil.sp.gov.br/ssp-de-cidadao/home>>. Acesso em 01 ago 2018

_____. **Tela de escolha do tipo de ocorrência.** Disponível em : <<https://www.delegaciaeletronica.policiacivil.sp.gov.br/ssp-de-cidadao/home>>. Acesso em 01 ago 2018

_____. **O BO Eletrônico tem o mesmo valor do BO registrado em uma delegacia física?.** Disponível em: <<https://www.delegaciaeletronica.policiacivil.sp.gov.br/ssp-de-cidadao/pages/duvidas-frequentes>>. Acesso em 01 de agosto de 2018.

_____. **Imagem da Delegacia Eletrônica atualmente.** Disponível em <<https://goo.gl/images/CznRXb>>. Acesso em 20 de ago de 2018.

_____. Portaria DGP nº 1 de 4 de fevereiro de 2000. Institui a Delegacia Eletronica e o Boletim Eletrônico de Ocorrências. Diário Oficial Poder Executivo. 13 de janeiro de 2013.

_____. Portaria DGP nº 43 de 29 de novembro de 2013. **Acresce dispositivos à Portaria DGP-1, de 04-02-2000, que disciplina a recepção, o registro e a validação de ocorrências policiais e denúncias por meio eletrônico.** Diário Oficial Poder Executivo. 30 de novembro de 2013.

SERI, P. **Losing areas and shared mental models: towards a definition of the cognitive obstacles to local development.** Max Planck Institute for Economic Systems. Evolutionary Economics Unit, 2003.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico.** 23.ed. São Paulo: Cortez Editora, 2013.

SCARPIM, J.E.;PIRES, S.M; CAMPOS, M.F.S.S. Proposta de implantação da delegacia digital no Estado do Paraná a partir do estudo de caso dos registros de ocorrências não delituosas na décima subdivisão policial de Londrina. In: PEIXE, B.C.S. et al (Orgs.). **Formulação e Gestão de Políticas Públicas no Paraná: reflexões, experiências e contribuições.** Paraná: Imprensa Universitária da Universidade Federal do Paraná, 2010. Cap. 4, p.497-514.

SCHUMPETER, J. **Business Cycles: A Theoretical, Historical, and Statistical Analysis of the Capitalist Process.** London: McGraw-Hill Book Company, 1939.

_____. **A teoria do desenvolvimento econômico.** São Paulo: Abril Cultural, 1982.

SORENSEN, E.; TORFING, J.. Enhancing Collaborative Innovation in the Public Sector. **Administration & Society.** Denmark, nº 43, p. 842-868, Sage publications, 2011. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com.ez31.periodicos.capes.gov.br/doi/pdf/10.1177/0095399711418768>>. Acesso em 01 jul 2018.

STRAUSS, A.; CORBIN, J. **Basics of qualitative research.** Thousand Lage Daks: Lage Publications, 1990. 267 p.

SUGIYAMA, N. B.. **Ideology & networks: social policy diffusion in decentralized Brazil.** Paper delivered at the 2006 Meeting of the Latin American Studies Association. San Juan, Puerto Rico, March 15-18, 2006.

TAPSCOTT, D.; WILLIAMS, A. D.; HERMAN, D. **Transforming government and governance for the twenty-first century.** nGenera Insight's Government, 2008.

TEIXEIRA, R. F.; PACHECO, M. E. C. Pesquisa social e a valorização da abordagem qualitativa no curso de administração: a quebra dos paradigmas científicos. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 12, n. 1, p.55-68, mar. 2015. Disponível em: <<http://www.regeusp.com.br/arquivos/v12n1art5.pdf>> Acesso em: 05 jan 2018.

TENÓRIO, F. Gestão Social: uma perspectiva conceitual. **Revista de Administração Pública**, São Paulo, v. 32, n. 5, p. 7-23, set./out. 1998.

TERENCE, A. C. F.; FILHO, E. E. . **Abordagem qualitativa, quantitativa e utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais.** XXVI ENEGEP. Fortaleza, CE. 9 a 11 de outubro de 2006.

TESORO. J. L.. Probidad, gobierno electrónico y modernización de la gestión pública en Iberoamérica: inferencias empíricas. **Nueva Sociedad**, Caracas, v. 195, p.72-87, 2005.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação.** 4ªed. São Paulo: Cortez: Autores Associados, 1988.

_____. **Metodologia da pesquisa-ação.** 18ª ed. São Paulo: Cortez Editora, 2011.

TIDD, J.; BESSANT, J.; PAVITT, K. **Gestão da Inovação.** Trad. Elizamari Rodrigues Becker et al. 3ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.

UNITED NATIONS. **Benchmarking e-government: a global perspective.** New York: United Nations - Division for Public Economics and Public Administration, American Society for Public Administration, 2002.

_____. **E-GOVERNMENT SURVEY 2016. E-GOVERNMENT IN SUPPORT OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT.** New York: United Nations - Division for Public Economics and Public Administration, American Society for Public Administration, 2016.

UNITED NATIONS PUBLIC ADMINISTRATION NETWORK. **E-Government Promotes Empowerment and Inclusion in Society.** Disponível em: <<http://www.unpan.org/Library/MajorPublications/UNEGovernmentSurvey/PublicEGovernanceSurveyintheNews/tabid/651/mctl/ArticleView/ModuleId/1555/articleId/56825/Default.aspx>> . Acesso em: 05 fev. 2018.

VALA, J. A análise de conteúdo. In: SILVA, A. S.; PINTO, J. M. (Org.). **Metodologia das ciências sociais.** 8. ed. Porto: Afrontamento, 1986. p.101-128

VAN DE VEN, A. H.; ANGLE, H. L.; POOLE, M. S. An introduction to the Minnesota innovation research program. In: VAN DE VEN, Andrew Harold; ANGLE, H. L.; POOLE, Marshall S. (Org.). **Research on the management of innovation.** The Minnesota studies. Nova York: Oxford University Press, 2000. cap. 1.

VARGAS, E.R. **A dinâmica da inovação em serviços: o caso dos serviços hospitalares no Brasil e na França**. Tese (doutorado) — Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

VIGODA-GADOT, Eran et al. Public sector innovation for Europe: a multinational eight-country exploration of citizen's perspectives. **Public Administration Journal**, v. 86, n. 2, p. 307-329, 2008.

VIOTTI, E. B. **Fundamentos e evolução dos indicadores de CT&I**. In: Indicadores de Ciência, Tecnologia e Inovação no Brasil. Org. VIOTTI, E. B.; MACEDO, M. M. São Paulo: Editora Unicamp, 2003.

WALKER, R. M.; DAMANPOUR, F.; DEVECE, C. A. Management innovation and organizational performance: the mediating effect of performance management. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 2010. Disponível em: <<http://jpart.oxfordjournals.org/content/early/2010/08/18/jopart.muq043.full.pdf>> Acesso em: 28 jan. 2018.

WEST, D. M.. E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. **Public Administration Review**. 64, 15-27. Jan, 2004

WEYLAND, K. Learning from foreign models in Latin American Policy Reform: an introduction. In: WEYLAND, Kurt (ed.). **Learning from foreign models in Latin American policy reform**. Washington DC: Woodrow Wilson Center Press, 2004.

WINDRUM, P.; KOCH, P. **Innovation in public sector services: Entrepreneurship, creativity and management**. Northampton: Edward Elgar, 2008.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZANI, Felipe Barbosa; SPINELLI, Renata Quintas. **Inovação na gestão pública: eficiência com participação?**. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/apb139.pdf>. Acesso em: 08 ago. 2018.

APÊNDICE A - PROTOCOLO DE PESQUISA

UFSCAR - Mestrado em Gestão de Organizações e Sistemas Públicos

Orientador: Sérgio Azevedo Fonseca

Mestranda: Patricia Fernandes de Souza Florêncio

Setor	
Entrevistado	
Cargo/Função	

1. Origem da Delegacia Eletrônica
Como surgiu a ideia da criação da Delegacia Eletrônica?
Houve alguma política pública que motivou a criação da Delegacia Eletrônica?
Como foi o processo de convencimento para a implantação da Delegacia Eletrônica?
Quais foram as ações que antecederam a efetivação da Delegacia Eletrônica?
Quais as maiores dificuldades encontradas durante a implantação do programa?
2. Processos da Delegacia Eletrônica
Quais foram os processos implantados no início da Delegacia Eletrônica?
Quanto tempo levou para a consolidação do sistema?
Houveram mudanças nos processos iniciais? Por quê?
Como é analisado o Boletim Eletrônico de Ocorrências aberto pelo cidadão?
3. Infraestrutura e Pessoas
Qual foi a infraestrutura inicial para a implantação da Delegacia Eletrônica?
Quantas pessoas estavam envolvidas diretamente no início da Delegacia Eletrônica?
Qual é a estrutura (infraestrutura e quantidade de pessoas) envolvida no funcionamento da Delegacia Eletrônica atualmente?
4. Evolução da Delegacia Eletrônica
O que a D.E. e o B.E.O. significa para o Governo do Estado de São Paulo, para a Polícia Civil paulista e para a sociedade civil?
Qual é a evolução numérica de atendimentos?
Quantos e quais serviços foram agregados ao longo do tempo?

APÊNDICE B - B.E.O. POR TIPO DE OCORRÊNCIA E ANO POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO - DELEGACIA ELETRÔNICA

2000			
TOTAL DO ANO	Total de Acessos	Boletins Emitidos	Requerimentos Indeferidos
Documentos furt/extr	20.564	17.384	3.180
Veículos	4.324	3.161	1.163
Desaparecimento pessoas	246	159	87
Encontro pessoas	68	61	7
Celulares ou Pagers	415	238	177
Placas	123	115	8
TOTAL GERAL	25.740	21.118	4.622
2001			
TOTAL DO ANO	Total de Acessos	Boletins Emitidos	Requerimentos Indeferidos
Documentos furt/extr	44.785	31.276	13.509
Veículos	9.768	6.814	2.954
Desaparecimento pessoas	266	117	149
Encontro pessoas	88	29	59
Celulares ou Pagers	7.742	3.029	4.713
Placas	1.658	1.460	198
TOTAL GERAL	64.307	42.725	21.582
2002			
TOTAL DO ANO	Total de Acessos	Boletins Emitidos	Requerimentos Indeferidos
Documentos extraviados	49.053	34.751	14.302
Documentos furtados	22.678	10.851	11.827
Veículos	12.295	8.438	3.857
Desaparecimento pessoas	324	153	171
Encontro pessoas	67	30	37
Celulares ou Pagers	15.741	6.536	9.205
Placas	2.450	2.095	355
TOTAL GERAL	102.608	62.854	39.754
2003			
	TOTAL DO ANO	TOTAL DO ANO	TOTAL DO ANO
Documentos extraviados	65.049	46.590	18.459
Documentos furtados	31.249	13.720	17.529
Veículos	13.791	8.812	4.979
Desaparecimento pessoas	388	157	231
Encontro pessoas	116	43	73
Celulares ou Pagers	23.959	9.716	14.243
Placas	2.646	2.154	492
TOTAL GERAL	137.198	81.192	56.006
2004			
TOTAL DO ANO	Total de Acessos	Boletins	Requerimentos

		Emitidos	Indeferidos
Documentos extraviados	72.342	51.353	20.989
Documentos furtados	34.516	15.733	18.783
Veículos	13.828	9.410	4.418
Desaparecimento pessoas	465	184	281
Encontro pessoas	77	39	38
Celulares ou Pagers	30.672	15.021	15.651
Placas	3.432	2.902	530
TOTAL GERAL	155.332	94.642	60.690
2005			
TOTAL DO ANO	Total de Acessos	Boletins Emitidos	Requerimentos Indeferidos
Documentos extraviados	92.800	66.014	26.786
Documentos furtados	45.708	20.892	24.816
Veículos	18.299	12.608	5.691
Desaparecimento pessoas	580	207	373
Encontro pessoas	95	51	44
Celulares ou Pagers	39.207	18.563	20.644
Placas	4.122	3.406	716
TOTAL GERAL	200.811	121.741	79.070
2006			
	TOTAL DO ANO	TOTAL DO ANO	TOTAL DO ANO
Documentos extraviados	134.887	103.837	31.050
Documentos furtados	68.328	31.406	36.922
Veículos	20.527	15.343	5.184
Desaparecimento pessoas	850	455	395
Encontro pessoas	253	207	46
Celulares ou Pagers	54.999	29.262	25.737
Placas	6.185	5.509	676
Complemento (desde Outubro)	4.086	1.955	2.131
TOTAL GERAL	290.115	187.974	102.141
2007			
TOTAL DO ANO	Total de Acessos	Boletins Emitidos	Requerimentos Indeferidos
Complemento	6.083	2.710	3.373
Desaparecimento de Pessoa	1.473	813	660
Encontro de Pessoa	451	361	90
Furto de Celular/Pager	59.545	24.544	35.001
Furto de Documentos	90.464	37.956	52.508
Furto de Placas	2.816	2.320	496
Furto de Veículo	23.290	16.955	6.335

Perda de Celular/Pager	19.748	14.570	5.178
Perda de Documentos	201.689	151.834	49.855
Perda de Placas	4.735	4.272	463
TOTAL GERAL	410.294	256.335	153.959
2008			
TOTAL DO ANO	Total de Acessos	Boletins Emitidos	Requerimentos Indeferidos
Complemento	6.776	3.489	3.287
Desaparecimento de Pessoa	3.013	1.846	1.167
Encontro de Pessoa	924	744	180
Furto de Celular/Pager	78.693	34.576	44.117
Furto de Documentos	137.067	55.396	81.671
Furto de Placas	4.144	3.441	703
Furto de Veículo	34.988	25.455	9.533
Perda de Celular/Pager	24.529	19.325	5.204
Perda de Documentos	288.343	217.357	70.986
Perda de Placas	7.011	6.437	574
TOTAL GERAL	585.488	368.066	217.422
2009			
	TOTAL DO ANO	TOTAL DO ANO	TOTAL DO ANO
Complemento	8.564	5.572	2.992
Desaparecimento de Pessoa	3.398	2.348	1.050
Encontro de Pessoa	1.246	913	333
Furto de Celular/Pager	87.023	46.742	40.281
Furto de Documentos	166.161	75.654	90.507
Furto de Placas	5.591	4.799	792
Furto de Veículo	38.264	27.428	10.836
Perda de Celular/Pager	25.177	21.040	4.137
Perda de Documentos	374.235	307.172	67.063
Perda de Placas	11.116	10.439	677
TOTAL GERAL	720.775	502.107	218.668
2010			
TOTAL DO ANO	Total de Acessos	Boletins Emitidos	Requerimentos Indeferidos
Complemento	6.801	4.683	2.118
Desaparecimento de Pessoa	4.224	3.031	1.193
Encontro de Pessoa	2.052	1.383	669
Furto de Celular/Pager	101.897	55.366	46.531
Furto de Documentos	182.871	83.390	99.481
Furto de Placas	6.250	5.212	1.038

Furto de Veículo	44.134	31.429	12.705
Perda de Celular/Pager	26.838	23.170	3.668
Perda de Documentos	436.383	360.918	75.465
Perda de Placas	14.651	13.780	871
TOTAL GERAL	826.101	582.362	243.739
2011			
TOTAL DO ANO	Total de Acessos	Boletins Emitidos	Requerimentos Indeferidos
Complemento	10.356	7.628	2.728
Desaparecimento de Pessoa	6.010	4.391	1.619
Encontro de Pessoa	3.214	2.248	966
Furto de Celular/Pager	125.591	72.431	53.160
Furto de Documentos	199.559	91.657	107.902
Furto de Placas	6.416	5.442	974
Furto de Veículo	48.919	32.936	15.983
Perda de Celular/Pager	35.873	31.372	4.501
Perda de Documentos	518.319	440.416	77.903
Perda de Placas	16.140	15.115	1.025
Acidente de trânsito (desde Outubro)	30.421	28.249	2.172
TOTAL GERAL	1.000.818	731.885	268.933
2012			
	TOTAL DO ANO	Boletins Emitidos	Requerimentos Indeferidos
ACIDENTE DE TRÂNSITO SEM	168.937	148.705	20.232
AMEAÇA	19.367	11.189	8.178
CALÚNIA	3.326	1.561	1.765
COMPLEMENTO	27.295	21.761	5.534
DESAPARECIMENTO DE	6.751	4.841	1.910
DIFAMAÇÃO	5.593	3.094	2.499
ENCONTRO DE PESSOA	4.295	3.106	1.189
FURTO CELULAR	119.466	69.240	50.226
FURTO DOCUMENTO	186.992	87.825	99.167
FURTO PLACA	7.961	6.046	1.915
FURTO VEÍCULO	47.959	26.027	21.932
INJÚRIA	5.972	3.268	2.704
PERDA CELULAR	40.131	35.685	4.446
PERDA DOCUMENTO	559.474	490.039	69.435
PERDA PLACA	17.317	15.043	2.274
TOTAL GERAL	1.220.836	927.430	293.406

2013			
TOTAL DO ANO	Total de Acessos	Boletins Emitidos	Requerimentos Indeferidos
ACIDENTE DE TRÂNSITO SEM	233.979	187.411	46.568
AMEAÇA	35.579	16.371	19.208
CALÚNIA	6.502	2.971	3.531
COMPLEMENTO	29.144	23.075	6.069
DESAPARECIMENTO DE	8.769	6.376	2.393
DIFAMAÇÃO	10.213	4.390	5.823
ENCONTRO DE PESSOA	5.380	3.890	1.490
FURTO	401.711	298.761	102.950
FURTO VEÍCULO	55.440	29.924	25.516
INJÚRIA	11.430	4.956	6.474
PERDA	34.347	29.933	4.414
PERDA CELULAR	38.332	33.878	4.454
PERDA DOCUMENTO	579.609	505.580	74.029
PERDA PLACA	20.411	16.619	3.792
ROUBO (desde Dezembro)	7.711	5.101	2.610
ROUBO VEÍCULO (desde	2.032	1.400	632
TOTAL GERAL	1.480.589	1.170.636	309.953
2014			
	TOTAL DO ANO	TOTAL DO ANO	TOTAL DO ANO
ACIDENTE DE TRÂNSITO SEM	304.952	242.419	62.533
AMEAÇA	42.430	21.393	21.037
CALÚNIA	11.749	5.494	6.255
COMPLEMENTO	28.471	20.125	8.346
DESAPARECIMENTO DE	9.694	7.447	2.247
DIFAMAÇÃO	4.415	1.883	2.532
ENCONTRO DE PESSOA	6.148	4.635	1.513
FURTO	239.212	151.865	87.347
FURTO VEÍCULO	62.376	37.033	25.343
INJÚRIA	14.791	6.776	8.015
PERDA	665.003	592.865	72.138
ROUBO	186.148	122.238	63.910
ROUBO VEÍCULO	26.513	17.556	8.957
TOTAL GERAL	1.601.902	1.231.729	370.173

2015			
TOTAL DO ANO	Total de Acessos	Boletins Emitidos	Requerimentos Indeferidos
ACIDENTE DE TRÂNSITO SEM	320.775	248.242	72.533
AMEAÇA	42.649	20.659	21.990
CALÚNIA	11.789	5.460	6.329
COMPLEMENTO	30.730	17.835	12.895
DESAPARECIMENTO DE	8.884	6.627	2.257
DIFAMAÇÃO	4.451	1.973	2.478
ENCONTRO DE PESSOA	6.193	4.628	1.565
FURTO	238.565	147.078	91.487
FURTO VEÍCULO	60.166	35.309	24.857
INJÚRIA	15.777	6.991	8.786
PERDA	633.932	563.665	70.267
ROUBO	206.391	128.034	78.357
ROUBO VEÍCULO	24.664	15.579	9.085
TOTAL GERAL	1.604.966	1.202.080	402.886
2016			
	TOTAL DO ANO	TOTAL DO ANO	TOTAL DO ANO
ACIDENTE DE TRÂNSITO SEM	333.418	255.215	78.203
AMEAÇA	45.700	22.011	23.689
CALÚNIA	18.613	7.041	11.572
COMPLEMENTO	32.361	15.601	16.760
DECLARAÇÃO	57.617	57.606	11
DESAPARECIMENTO DE	6.210	3.587	2.623
DIFAMAÇÃO	5.100	2.040	3.060
ENCONTRO DE PESSOA	4.684	3.099	1.585
FURTO	245.274	148.241	97.033
FURTO VEÍCULO	69.829	35.390	34.439
INJÚRIA	13.337	5.797	7.540
PERDA	629.320	573.843	55.477
ROUBO	190.835	114.085	76.750
ROUBO VEÍCULO	24.318	13.998	10.320
TOTAL GERAL	1.676.616	1.257.554	419.062
2017			
TOTAL DO ANO	Total de Acessos	Boletins Emitidos	Requerimentos Indeferidos
ACIDENTE DE	353.714	273.214	80.500

TRÂNSITO SEM			
AMEAÇA (excluída em Abril)	13.043	6.470	6.573
CALÚNIA	24.459	6.259	18.200
COMPLEMENTO	34.359	14.513	19.846
DECLARAÇÃO	85.410	85.410	0
DESAPARECIMENTO DE	5.883	3.582	2.301
DIFAMAÇÃO	6.241	2.104	4.137
ENCONTRO DE PESSOA	4.740	2.917	1.823
FURTO	250.727	155.221	95.506
FURTO VEÍCULO	67.256	34.018	33.238
INJÚRIA	17.615	4.961	12.654
PERDA	691.413	643.079	48.334
ROUBO	161.791	104.489	57.302
ROUBO VEÍCULO	16.775	9.623	7.152
TOTAL GERAL	1.733.426	1.345.860	387.566
2018 (Até 30 de junho)			
TOTAL DO ANO	Total de Acessos	Boletins Emitidos	Requerimentos Indeferidos
ACIDENTE DE TRÂNSITO SEM	171.469	136.540	34.929
CALÚNIA	13.189	2.976	10.213
COMPLEMENTO	17.127	7.632	9.495
DECLARAÇÃO	39.858	39.858	0
DESAPARECIMENTO DE PESSOA	2.481	1.512	969
DIFAMAÇÃO	3.268	1.036	2.232
ENCONTRO DE PESSOA	2.211	1.262	949
FURTO	126.938	83.000	43.938
FURTO VEÍCULO	30.534	16.966	13.568
INJÚRIA	10.040	2.375	7.665
PERDA	333.302	315.332	17.970
ROUBO	72.296	50.988	21.308
ROUBO VEÍCULO	6.081	3.557	2.524
TOTAL GERAL	828.794	663.034	165.760

Fonte: Delegacia Eletrônica, 2018

APÊNDICE C - ORGANIZAÇÃO DA EQUIPE

<u>Período</u>	<u>Turnos</u>	<u>Total Funcionários</u>	<u>Total anual</u>	<u>Origem</u>	<u>Turno Noturno</u>	<u>Domingo</u>	<u>Localização</u>	<u>Função</u>
2000	12h por 36h	8	8	CEPOL	Cedido pelo CEPOL	Cedido pelo CEPOL	Dentro do CEPOL	B.E.O. + Fale Conosco + e-mail
2001	12h por 36h	20	20	CEPOL	Cedido pelo CEPOL	Cedido pelo CEPOL	Dentro do CEPOL	B.E.O. + Fale Conosco + e-mail
2002 a 2004	12h por 36h	27	30	Exclusivo D.E.	Cedido pelo CEPOL	Cedido pelo CEPOL	Local próprio	B.E.O
2002 a 2004	8h de seg a sexta	3		Exclusivo D.E.	Cedido pelo CEPOL	Cedido pelo CEPOL	Local próprio	Fale Conosco + e-mail
2005 a 2006	12h x 24h diurnos	24	43	Exclusivo D.E.			Local próprio	B.E.O. + Fale Conosco + e-mail
2005 a 2006	noturno	19		Exclusivo D.E.	12h x 48h	Um por mês	Local próprio	B.E.O. + Fale Conosco + e-mail
2007	12h x 36h diurnos	35	68	Exclusivo D.E.		não	Local próprio	B.E.O
2007	noturno	21		Exclusivo D.E.	12h x 48h	sim	Local próprio	B.E.O
2007	8h de seg a sexta	9		Exclusivo D.E.		não	Local próprio	Expediente
2007	8h de seg a sexta	3		Exclusivo D.E.		não	Local próprio	Fale conosco
2008	12h x 24h diurnos	42	83	Exclusivo D.E.		não	Local próprio	B.E.O
2008	noturno	28		Exclusivo D.E.	12h x 48h	sim	Local próprio	B.E.O
2008	8h de seg a sexta	10		Exclusivo D.E.		não	Local próprio	Expediente

2008	8h de seg a sexta	3		Exclusivo D.E.			Local próprio	Fale conosco
2009	12h x 24h diurnos	47	96	Exclusivo D.E.		não	Local próprio	B.E.O
2009	noturno	42		Exclusivo D.E.	12h x 48h	sim	Local próprio	B.E.O
2009	8h de seg a sexta	4		Exclusivo D.E.		não	Local próprio	Expediente
2009	8h de seg a sexta	3		Exclusivo D.E.			Local próprio	Fale conosco
2010	12h x 48h diurno	51		100	Exclusivo D.E.		sim	Local próprio
2010	noturno	41	Exclusivo D.E.		12h x 48h	não	Local próprio	B.E.O
2010	8h de seg a sexta	5	Exclusivo D.E.				Local próprio	Expediente
2010	8h de seg a sexta	3	Exclusivo D.E.				Local próprio	Fale conosco
2011	12h x 48h diurno	68	92	Exclusivo D.E.		sim	Local próprio	B.E.O
2011	noturno	20		Exclusivo D.E.	12h x 48h	não	Local próprio	B.E.O
2011	8h de seg a sexta	4		Exclusivo D.E.			Local próprio	Expediente
2011	8h de seg a sexta	3		Exclusivo D.E.			Local próprio	Fale conosco
2012	diurno 8h com escala variável	64	112	Exclusivo D.E.		sim	Local próprio	B.E.O
2012	noturno	38		Exclusivo D.E.	12h x 48h	sim	Local próprio	B.E.O

2012	8h de seg a sexta	7		Exclusivo D.E.			Local próprio	Expediente
2012	8h de seg a sexta	3		Exclusivo D.E.			Local próprio	Fale conosco
2013	diurno 8h com escala variável	81	124	Exclusivo D.E.		sim	Local próprio	B.E.O
2013	noturno	37		Exclusivo D.E.	12h x 48h	não	Local próprio	B.E.O
2013	8h de seg a sexta	3		Exclusivo D.E.			Local próprio	Expediente
2013	8h de seg a sexta	3		Exclusivo D.E.			Local próprio	Fale conosco
2014	diurno 8h com escala variável	89		140	Exclusivo D.E.		sim	Local próprio
2014	noturno	47	Exclusivo D.E.		12h x 48h	sim	Local próprio	B.E.O
2014	8h de seg a sexta	4	Exclusivo D.E.				Local próprio	Expediente+ Fale conosco
2015	diurno 8h com escala variável	90	137	Exclusivo D.E.			Local próprio	B.E.O
2015	noturno	42		Exclusivo D.E.			Local próprio	B.E.O
2015	8h de seg a sexta	5		Exclusivo D.E.			Local próprio	Expediente+ Fale conosco
2016	diurno 8h com escala variável	79	126	Exclusivo D.E.			Local próprio	B.E.O
2016	noturno	42		Exclusivo D.E.			Local próprio	B.E.O

2016	8h de seg a sexta	5		Exclusivo D.E.			Local próprio	Expediente+ Fale conosco
2017 a jul/18	terceiros da Prodesp	25	117	Exclusivo D.E.	turnos de 6h de seg a sex menos feriado	não	Local próprio	Perda, acidente de trânsito sem vítima sempre com supervisão de um policial
2017 a jul/18	diurno 8h com escala variável	47		Exclusivo D.E.			Local próprio	B.E.O
2017 a jul/18	noturno	40		Exclusivo D.E.			Local próprio	B.E.O
2017 a jul/18	8h de seg a sexta	5		Exclusivo D.E.			Local próprio	Expediente
jul/18	diurno 12hx 24h	47	113	Exclusivo D.E.		sim	Local próprio	B.E.O
jul/18	noturno	40		Exclusivo D.E.		um domingo diurno	Local próprio	B.E.O
jul/18	8h de seg a sexta	5		Exclusivo D.E.			Local próprio	Expediente
jul/18	terceiros da Prodesp	21		Exclusivo D.E.			Local próprio	Perda, acidente de trânsito sem vítima sempre com supervisão de um policial

APÊNCIDE D – ENTREVISTADA 1

Delegada que trabalhou 8 anos na Delegacia Eletrônica (D.E.)

Data: 31/07/2018

Local: Secretaria Municipal de Segurança de São Caetano do Sul

A entrevistada não autorizou a gravação da conversa, mas permitiu que o entendimento da conversa fosse transcrito.

Foi apurado que sua experiência na Delegacia Eletrônica (D.E) foi gratificante, tanto pelo retorno da População agradecendo os serviços prestados através de telefonemas e mensagens, quanto com a própria equipe que era muito dedicada. Ela não consegue apontar desvantagens na existência da Delegacia Eletrônica, seja pela visão do cidadão, seja pelo Estado e até para a própria polícia.

A dificuldade inicial era de checagem das informações. A primeira etapa de avaliação da solicitação do B.E.O na época era a confirmação da narrativa via telefonema, ou seja, os agentes ligavam para todos os requisitantes com a finalidade de averiguação dos fatos. O que demandava muito tempo e agilidade de seus colaboradores.

O fator chave para o sucesso da D.E., segundo a entrevistada, foi a dedicação de toda a equipe. Principalmente para a construção da relação de confiança entre todos os impactados B.E.O., uma outra dificuldade do início da D.E. . Muitos duvidavam da validade, com o tempo esse reconhecimento de documento oficial foi se consolidando.

Além disso, ela mencionou que a integração entre os bancos de dados não existiam na época, por exemplo, para o direcionamento o boletim para o distrito correto, muitas vezes recorria-se ao mapa físico. E era preciso acessar cada banco de dados para checar as informações, não havia uma averiguação automática.

Ela reforçou que, infelizmente, ela não foi a criada da D.E.. Ela trabalhou muito tempo e batalhou para o crescimento do setor.

O período de maior dificuldade foi quando teve a greve dos policiais civis, já que a D.E. era a única porta entre a população e a Polícia Civil. Com isso, a demanda explodiu e as pessoas começaram a utilizar mais. Além disso, ela mencionou que muitos culpavam a Delegacia pelo aumento dos índices de criminalidade, mas ele não era o responsável, e sim, estava atendendo a demanda reprimida que existia e registrando os fatos que eram subnotificados.

O benefícios da delegacia para todos é a economia e a excelência na prestação de um serviço. Tanto para o Estado quanto para a Polícia, que não precisa construir delegacia nem

contratar mais funcionários e que tem sua boa imagem construída junto à população. Já a sociedade recebe um atendimento de ótima qualidade com economia de tempo e recursos.

APÊNDICE E - ENTREVISTADA 2

Encarregada administrativa que está na D.E. desde o ano 2000.

Data: 26/07/2018

Local: Delegacia Eletrônica

P1. Por que a Delegacia Eletrônica foi criada?

E2. Quando eles criaram, o objetivo era facilitar. O foco do servidor, tem que ser o cidadão. Então você facilita o cidadão a fazer o boletim. Porque existe uma cultura aqui, principalmente em São Paulo, de preservação de direitos onde que a polícia precisa saber que você perdeu o seu CPF. Precisa?

P1. Que eu perdi?

E2. Você perdeu o seu CPF

P1. Que eu perdi não, mas que eu roubei

E2. Não, perda. Perda não é crime, mas a maioria das nossas ocorrências aqui são de perda de tudo que eu possa imaginar tá. Em alguns lugares, eles exigem. Você perdeu, quero boletim de ocorrência eles exigem a própria, assim, já é cultural. Imagina um distrito tendo que fazer crimes mais a perda de um Papel de Bala. Então não é viável. Então a Delegacia Eletrônica ela foi criada assim, para tirar esses tipos de ocorrência mais simples do distrito. Assim, o distrito teria mais tempo para a investigação porque o foco da Polícia Civil, que é uma polícia judiciária né, é o quê? A Investigação Criminal é o boletim de ocorrência que vira inquérito que vira processo. Só que para ele virar inquérito, tem que ter uma investigação para ir para Ministério Público. Aí vai lá e fala na investigação descobrimos com assassino é Fulano. Só que na, é tudo papel. Sem papel não existe a parte judiciária, né. Você não vai chegar no juízo falar eu descobrir quem matou meu primo foi Fulano. Você não faz isso. Existe um papel todo um trâmite. Para esse distrito ficar mais livre, mais liberado foi criado Delegacia Eletrônica, tá. Só que os nossos boletins continuam sendo do distrito, tá. Bom a gente tira da fila, em vezes da pessoa tá lá na fila do distrito esperando 4 horas, 6 horas, 8 horas dependendo do movimento, né. Então ele faz pela internet. A vantagem de fazer pela internet é que se mesmo que eu demore para atender você espera na tua casa ou no teu trabalho. Você não tá lá né misturado com as ocorrências que a PM vai vim trazer, ela traz um flagrante, traz um bandido. Você tá lá, então você não precisa estar lá nesse momento. Então essa ideia

original facilitar pro cidadão e melhorar o atendimento da polícia que também uma melhora no cidadão. Aí, onde fazer isso fisicamente? Como tem o CEPOL, que é a central de operações e telecomunicações da polícia, aí falaram, não, CEPOL é o lugar que tem, pelo menos a estrutura, já tem funcionários, né. Então era aqui inclusive nesse andar, o CEPOL, que a gente tá depois de algumas reformas. Nesse andar era o CEPOL, eu inclusive trabalhava aqui. Era de cabines de rádio e falando com o pessoal da rua né, nas viaturas, passando para o carro de cadáver recolher o corpo. Então é essa função do CEPOL. Perícia, passando perícia para o Instituto de Criminalística. Também mandando para o SVO, então é tudo, aliás ainda é assim hoje no CEPOL. Mas era aqui. Então fizeram um quadradinho, puxadinho ali. Fecharam com uma divisória, né, o vidro igual é aqui agora ali. Tipo assim, quatro por quatro, tinha quatro computadores, tá quatro computadores e a gente ficava de frente para janela e nas nossas costas o delegado, né. Já sei, imagina, você respirava um pouco mais forte, o delegado tava ouvindo, era assim grudadinho, né. Então, no primeiro ano foram 20000 e tantas ocorrências, mas para 4 pessoas por dia. Então já começou a gente já começou muito pequeno para uma demanda tão grande. Tanto que quando Minas veio aqui, que eles iam fazer, eles vieram estudaram. Eles estudaram o ambiente, veio também analistas, programadores. Eles vieram também chupinha a tecnologia, veio com quero. Mais assim essas coisas são abertas, porque para nós o começo, principalmente, foi de graça que foram os próprios agente de tele. Foram dois agente de tele que idealizaram, porque eles também tinham curso de programação, coisas assim. Então foi a própria polícia que fez, com os próprios recursos. Então não pagou-se para fazer um programa. Isso começou depois, porque a princípio você sabe se vai dar certo ou não? Não. Naquela época, poucas pessoas tinham acesso à internet. Ainda já era um pouco sim, foi quase fim demorou um pouquinho dá para terminar a internet discada.

P1. 2000?

E2. Era discada. É que aqui não era discada, eu não tinha nem em casa. Nem pensava que eu não tinha computador. Não era um bem de consumo assim essencial, como é hoje. Hoje você não fica sem. Hoje se o seu quebra, você vai lá e compra nem que seja em 10 vezes, em 20 vezes. Mas você não fica sem seja através de um tablet, eu quero, naquela época nem existia celular, hoje também tá fácil. Mas naquela época era o computador. Aí até o delegado falou assim olha não vai entrar muito. Porque tem que ter internet, tem que computador. Só que já pensamos errado porque o patrão tinha e o empregado foi vítima. O patrão fez, ela já começou explodir a gente não dava conta.

P1. Então o público maior era quando a pessoa chegava na empresa ?

E2. Naquela época era.

P1. E lá na empresa ele registrava a ocorrência.

E2. Isso. Aquilo, como foi o primeiro ano até houve divulgação na televisão, fizeram lá alguma coisa, mas sempre que fazem divulgação da televisão eles colocam um PM. Eu não sei o que que é pessoas de marketing faz, porque primeiro vá conhecer o ambiente que você tá fazendo propaganda, produto e aí você tem ideia não contrário, né. Sempre um PM ali atendendo, ai Jesus. Mas enfim, aí a gente ficou ali, inclusive a (nome da outra agente de telecomunicações) também é dessa época, a que chegou agora que você tava. A gente ficava ali era eu, a (nome), o (nome), tem a (nome) que trabalhou ontem. O (nome) não trabalha mais aqui, o (nome) também não. E a gente ficava ali. Aí começou uma época que eu chegava de manhã e ainda tinha os boletins de um dia antes porque a demanda começou a crescer de um jeito que nós não estávamos suportando E aí foi onde tivemos que mudar de lugar. Aí a gente foi lá para o 19, e era sim onde hoje é a sala do Doutor (nome), lembra que você foi mais uma sala que tem antes de reunião e mais a Copa deles era o nós. Bem, para quem tava quatro por quatro. A gente pegou metade que tem um corredorzão no meio, metade de um setor alí. Então aí nós crescemos, fomos para 12 lugares.

P1. Eu achando que você ia falar tipo 50.

E2. 12 lugares. Mas pensa bem 12, 12 bem intercaladinho, aí a gente começou a fazer divisões. A gente precisou colocar pessoas para atender telefone. Por que não dá para você trabalhar e ficar atendendo o telefone ao mesmo tempo. Foi aonde a gente começou a se chamar carinhosamente de CVV, porque a pessoa quando liga para falar ela não fala só o problema em questão, tá ela começa a sabe meu marido me bateu e por causa disso briguei com a minha sogra tá. Tudo isso para ela chegar lá, aonde ela quer que eu não faço ideia, que ser a perda de um RG, tá?!?! Então a pessoa tem carência, ela precisa falar, ela precisa conversar, então normalmente uma parte emocional é CVV. Então a gente não fala CVV, porque, aí credo é CVV, não. É porque realmente é quase um atendimento de CVV. Isso porque quando a gente não pega alguém que diz que vai se matar mesmo tá. Você tem que conversar, olha aqui não tem noção a coisa é bem ampla, é mais que um boletim. Porque entre os boletins, nós temos os boletins de crimes contra a honra e temos o desaparecimento de pessoa. Este desaparecimento de pessoa é o mais, assim a gente se prepara mais, prepara mais o policial tá, que abordagem com a família não é fácil e às vezes a gente, por causa dos nossos bancos, a gente descobre que o desaparecido morreu e a pessoa não sabe, então você

vai ter que avisar. Como você vai fazer isso, por telefone, o seguinte vai lá em tal distrito ou lá no IML, não, não é. A gente tenta conversar, o que você é dele? A tá, você é a filha. Mas você convivia bastante? Primeiro você faz uma entrevista, porque a pessoa nem convivia. Uma vez, pegamos um caso aqui que era mais ou menos genro do indivíduo que tinha se matado na linha do trem. Então, o que você é dele, então a minha esposa é a filha, não é a filha, enteada. Então, ele sumiu não sei o que. Só que contamos para ele que o, na realidade, ele tinha se matado em (cidade) uma coisa assim né. O cara ficou, começou a chorar, isso porque não era um parente. Agora você imagina, falar para um filho. Você tem que falar, assim eu vou mandar o e-mail para você, mas lê o e-mail. Não tá, né. Olha, eu vou indeferir, mas atende bem para o histórico. Não dá. Tem que conversar. Então, aqui tem muita nuance.

P1. E aí esses tipos de tratamento tem treinamento específico?

E2. Não, temos o nosso treinamento né. Tipo, assim, que eu aprendi fazendo eu vou passando. Dando dicas, toques. Esse é o nosso treinamento, tá. A gente não tem assim, aquele treinamento específico. Mas tem funcionado graças a Deus, 18 anos, vai fazer 19, ninguém reclamou que fizemos alguma coisa muito errada. Aliás, de desaparecimento ninguém nem. Porque muito desaparecido a gente não autoriza. Porque a gente acha, com o nosso banco de dados, seja no hospital, seja no IML. Mas às vezes a gente acha viva pessoa, e ela fala, não eu não sumi não, é que.... Então você vai ligar lá e vai avisar. Sabe, a gente briga. Uma vez, uma menina desapareceu a mãe fazendo, desesperada, e era menor. Então menor, mesmo que a pessoa, criança fugiu de casa é desaparecimento. Você tem 20 anos, fez as malas e desapareceu, já era, né. Você saiu por conta própria, não é desaparecimento. Mas a população não entendi muito bem a diferença, ela acha, eu quero saber onde está meu filho a polícia que se vire. Não é assim, o desaparecimento a pessoa tem que ser vítima de desaparecimento sim. (contou um caso que não entrou na estatística). E agora com o novo sistema da polícia detecta, vai ser mais maravilhoso ainda. Sabe como é gostoso quando você vê alguém que desapareceu e você acha. Entendeu. (contou outro caso). Tem a parte social, se a gente não tem empatia, você tem que ajudar como um todo. É gratificante, você mexer e achar as coisas. Principalmente para ajudar alguém. Então as nossas estatística do desaparecimento, o DHPP nem sabe disso, mas ele não sabe o quanto a gente consegue encontrar pessoa desaparecida, né. Porque assim o filho desapareceu ou não desapareceu, tá na balada, isso e aquilo. A mãe fica ligando, ligando, ligando, eu ligo. Ele não conhece meu número, ele atende pronto achei. Não tá mais desaparecido. Porque o desaparecimento da vítima a pessoa foi atropelado, foi

sequestrada, você não sabe. Passou mal no meio do caminho levaram para o hospital enquanto isso alguém foi lá e furtou os documentos, então ele tá sem documento Então a pessoa é vítima de desaparecimento. Agora você faz essas malinha de casa e zarpa de casa. É desaparecimento de pessoa? Não, é abandono de lar. Certo, não fazemos aqui abandono de lar, chama o seu advogado vai no distrito fazer o abandono de lar, porque depois você vem querendo pegar a criança né. Também não dá não rola né, você tem que fazer tudo direitinho, mesma coisa se fosse um homem né. Porque de repente vem a tutela, né. Alguém com vô, você vai embora e aí seus pais ficam com a criança, depois você volta linda Formosa, quero minha filha. 3 anos depois, casada já tem dois filhos do outro relacionamento e quer a filha. Que já está estruturada, não é nem questão da criança não gostar da mãe, não querer mãe. Mas ela já tá com uma vidinha estruturada, uma escolinha, não é já tá com apego. De repente você tira desse lar e joga neste primeiro que se acaba com a vida dos avós, pegando o exemplo dos avós, e acaba com a vida da criança. (conta um caso). Aí ficamos com 12 pontos, mas pelo menos o delegado já tinha uma salinha dele. Não ficava mais no cangote né. Então aí começou a melhorar, mas a gente sempre trabalhou com defasagem. A gente nunca trabalhou online. Para ser online tem muito funcionário, porque São Paulo é muito grande a gente atende o estado inteiro. Então aonde que a gente não sabe se isso um dia vai acontecer, por causa de inclusive agora a gente tá com uma crise institucional de falta de funcionário né. Houve uma defasagem, e essa defasagem eu não sei se um dia vai conseguir superar. Porque teria que ser assim tá faltando, um exemplo, tá faltando mil escrivão faz concurso para 200, né não vai nunca. Você teria que fazer um concurso para 1200, porque até esse pessoal se formar e ir para os seus lugares 200 já aposentou, morreu, exonerou, passou em outro concurso, ganhou na mega sena, ficou rico. Que é o meu caso né, no futuro. Quem tá de ministrando isso, tá. O governador tá, o Governador não querendo entrar no mérito do homem, nem do partido. O Governador ele administra só a Secretaria de Segurança Pública? Saúde também tá sem funcionário, a educação. Então é complexo, então a gente tem que ir sempre tentando dar jeito. Agora e depois, a gente era assim eram os funcionários da eletrônica, mas não tínhamos equipe noturna. Noturno era o CEPOL que assumia, da equipe deles. Porque nós já fomos tirados do CEPOL. Aí a uns 9 anos mais ou menos, criou-se as equipes noturnas, aí a gente desceu com equipe própria. Agora a CEPOL não abastecer, tipo assim, tá faltando alguém, olha só tem dois funcionários são de um terceiro, desce alguém do CEPOL. Não, é porque agora, serviço específicos para trabalhar aqui um policial, a gente treina em média uns 3 meses para ele tá andando sozinho, sabe sozinho mesmo, uns 3 meses. Porque ele tem que

entender de sistema, tem que entender do boletim, o que a gente pode fazer o que a gente não pode fazer e fora o horário, produção e etc.

P1. Nessas distinções o que é mais difícil? Ele saber o que ele pode ou o que ele não pode fazer?

E2. As ocorrências, eu acho que é a interpretação de ocorrência mesmo tá. Porque ele tem que ler, então é o que eu sempre falo olha tudo é fácil se você ler. Agora se você ficar só batendo o olho por palavra-chave já deduzir dançou. Porque era igual quando a gente tava lá no CEPOL, a gente taxava mensagem. Você leu a mensagem, fala bom isso aqui fala de homicídio vai para o DHPP e para o Delegado Geral, porque é homicídio. Aí teve armas, vai para o setor de armas. Além de arma, o cara tava com droga vai para o DENARC . São taxações. Você tinha que ler, às vezes vinha mensagem desse tamanho do distrito para o CEPOL, o CEPOL taxava para mandar para o distrito. O distrito fala, vou mandar para o delegado geral. Não, ele manda para o CEPOL. É o CEPOL que tria, que são as taxações. Aí você lia, parecia que era tudo droga, aí no final tinha Ah tava lá um corpo dentro do porta mala. Então você não leu aquela última frase. Você tem que ler tudo. E aqui a mesma coisa, quando ele pega um boletim de roubo a pessoa tem que narrar um roubo. Não pode ter lesão corporal, nem disparo de arma de fogo, só que isso a gente não escreve nas regras. Porque se não a pessoa para fazer ela mente tá, quando aqui não fazia roubo as pessoas faziam o furto e colocava histórico de roubo. A gente negava dizendo que não podia fazer porque era história de roubo, vai no distrito. A pessoa refazia e eu omitia a parte da arma. Aí a gente negava de novo, a pessoa ficava indignada. Mas como assim vocês nem leram. Não, lemos e vimos que tinha outro né. Você não pode mudar. É pizzaria, com cebola sem cebola.

P1. Fora que é crime você mentir.

E2. Mas eles não entendem. Então a gente, nossa, nossa a gente pega cada coisa que você nem imagina né. Mas enfim.

P1. Aí aparece o histórico, pessoa foi lá escreveu com histórico de roubo quando não tinha roubo. Aí vocês negaram. Aí a mesma pessoa abriu aí aparece os históricos dela?

E2. Aparece as duplicidades. Boletins que envolvem, no começo era difícil que só vinha duplicidade de RG. Agora vem de RG, CPF, placa de carro, tá. Que você fez um acidente de trânsito tá lá. Depois 3 meses, 4 meses, um ano você faz de furto de veículo vai aparecer, como é a mesma placa. Tipo assim ó, tem outra ocorrência dela aqui. A gente entra para ver,

se não tem uma correlação, porque de repente tem, você nunca sabe o que vai cruzar, você tem que cruzar as informações. Agora no novo sistema, vai ser bem legal quando ele funcionar plenamente, porque ele vai trazer inclusive o RDO, duplicidade. Nossa é tudo o que a gente queria. Porque hoje.

P1. O que seria o RDO?

E2. Registro Digital de Ocorrência, que é o dos distritos. Mas que já é digitalizado. Porque eles fazem no computador. Não tem mais máquina de escrever, sabe, máquina de escrever. O RDO é digno de um tratado. Nossa, mas você tem que ver a parte técnica, as partes de Distrito, nossa gente é a mudança assim da água para o vinho. E agora tem o inquérito eletrônico que está sendo implantado. Menina vai ser muito bom, o inquérito eletrônico vai alimentar diretamente o TJ. Você tem noção? Papel, diz que é uma economia de 4 km de altura, não é estendido. Pensando as resmas dando 4 km por mês de papel, pensa o Estado inteiro, só fazendo aqueles processos, processos. Ele é gigante, gigante, gigante, vai ser tudo digital. Tudo tudo tudo tudo já está sendo implantado, já tem projeto piloto. Ai menina, adoro tecnologia.

P1. Por que daí já é bom? Consegue cruzar tudo?

E2. Cruzar tudo. Daí a gente veio parar aqui, e com o tempo a gente tinha uma gama de natureza. Depois foram introduzindo outras tá. Então foram introduzidas, depois crime contra a honra e o crime de ameaça e o roubo, tá. Agora acidente de trânsito sem vítima que foi minha opinião pessoal, um tiro no pé, que será da PM. A coisa que mais congestionava aqui é o boletim mais chato, mas você tem que ler, entender o que a pessoa está falando, que ela tava numa Travessa aí veio Não sei o quê não sei o quê pesquisar todas as placas.

P1. Isso daí é um dos casos que a seguradora que pede, né, o boletim?

E2. Até quem não tem seguro faz para resguardar. Tipo assim, o cara bateu no seu carro. Você não tem seguro, mas aí o cara vai falar que a culpa, é sua depois entrar com uma ação. Então, mas a gente não entra nesses méritos. A gente só tem algumas coisas que a gente não autoriza porque é crime. O acidente de trânsito em si, não é crime, mas se você tiver embriagada é. Se tiver sem habilitação é crime, se você fugir do local é crime. Então quando a pessoa pratica um crime junto com um acidente de trânsito gente não autoriza. E a outra pessoa fica puta, ela depois reclama na ouvidoria. Muitas reclamações da ouvidoria que a gente tem são infundadas, tá. É porque a pessoa não obteve o boletim. Aí ele fica bravo e aí ele reclama na

ouvidoria. Algumas são pertinentes. A gente não é perfeito, mas a maioria é pessoas insatisfeitas por que não foram atendidas. Eles querem que faça de estelionato, eles querem que faça de furto de uniforme de trabalho, ele não é fiel é complexo é bem complexo. Não dá para agradar todo mundo. Mas a gente é regido por uma portaria né, a portaria DGP 1 de 2000 e acho que a 43 de 2013 se não me falha a memória, né. Mas acho que você já viu tudo isso. O que que não deu certo? O crime de ameaça. O crime de ameaça desde do começo alguns delegado falando meio isso não podia entrar. mas como tudo é vaidade, como tudo é política acabou entrando. Mas a gente conseguiu, a gente não, os delegados que fizeram uns estudos e levaram dizendo que era inviável. Porque só para dar um exemplo (contou o caso)

A pessoa faz o boletim e pensa, alguém vai ler. E vai me ajudar. Como? não é fácil. Existe uma burocracia. A Polícia Civil não é a PM, assim como a PM não é a Polícia Civil. Tem que fazer um acordão ligar convencer, complicadíssimo. A maioria é. Mas quantos trotes eles recebem por dia. Você tem que convencer que você não é um trote. Terceirizaram, nem sempre é um policial que está atendendo você. São pessoas que não sabe nem o que é artigos do Código Penal. Como é que você, se um policial é difícil como é que você vai convencer aquele lá que. Gente é muito complicado, existe uma evolução aí que infelizmente não deveria ter ocorrido nesse aspecto. Eu acho que entender 190 tinha que ser essencialmente um policial.

P1. Ou que o terceirizado tenha todo esse conhecimento, a exigência é de

E2. Não sei como é que é. Eu sei que você liga e ele fala não, não é aqui. Não, não sei que lá. Desliga, nossa, mas eu tive sorte. Eu acho que não liguei no 190, eu liguei direto mesmo no batalhão ou nos COPONS de cada região. Mas eu tenho os telefones daqui de São Paulo da PC né, e de Campinas. Olha é complexo, eu sei que tudo isso alimentou né o processinho que pediram para tirar ameaça pela internet. De tudo a única coisa que entrou e saiu tá. Mas saiu pela experiência mesmo né. Experiência muito negativa no sentido de que você tem que ajudar o cidadão, lembra o cidadão. Ai o cidadão não tem esse recurso pela internet, ele faz o que, ele vai na delegacia que é que tem que ser né, porque daí se ele precisar de ajuda imediatamente. Se não a pessoa escreve lá, e fica sentadinho no sofá esperando a polícia chegar. Aqui para nós tem uma fila, entendeu. Como eu vou saber que na fila que é uma pessoa que tá (...). Não tem como a gente triar a urgência. No webmail porque, o fale conosco da Polícia Civil também está conosco né. No webmail já pegamos (conta o caso). Apesar de ser eletrônico, ser internet é polícia. (informação sigilosa). A gente é tudo regulado, pela polícia, pelo povo que te olha, teve, em todos os sentidos.

P1. O que motivou a criação? Que foi tirar o pessoal, isso daqui você já falou.

E2. Uhum

P1. Por que foram escolhido apenas alguns tipos de ocorrência? Porque você tem tanto o código.

E2. Isso, porque a ocorrência tem que ser a simples. Porque se não. Existem dentro do crime as tipificações e as qualificações. Então dependendo do crime precisa de perícia. Porque assim, ah! mas têm distrito que não faz perícia. Isso não é problema meu, eu sei que precisa então vai pro distrito. Se o delegado falar então, inclusive no meu indeferimento eu coloco isso. Porque, furtaram o seu carro, tá. Aí mediante, arrombaram o seu portão, quebraram o cadeado e tudo ficou lá então tem lugar para perícia, Tem campo para perícia por quê puseram a mão no cadeado tem impressão digital. Beleza, aí eu não faço e mando para o distrito. Vai para o distrito o delegado não manda fazer perícia. Ele faz o seu boletim, mas não faz a perícia. Só que passa 5 horas a PM vê que a placa, pega o bandido em flagrante e vai para o juiz. O juiz vai pegar e vai falar cadê a perícia. Eu autorizo, falo aaaaa não precisa falar que foi furto qualificado, autoriza daqui 4, 5 horas pego em flagrante o bandido. O juiz vai falar, cadê a perícia. O que eu Delegacia Eletrônica vou falar. Eu não fiz porque eu não quis. Não, aqui a gente não faz eu não podia ter autorizado. Isso recai tá em algo que pode mandar para a corregedoria. Porque a norma aqui é não fazer furto qualificado, nem roubo qualificado. Tá, e nada coesão corporal. Lesão corporal já era; Acidente de trânsito sem vítima, o próprio nome já diz, só que você preenche e fala que bateu a cabeça. Eu vou autorizar? Que a moto caiu e o cara abriu a mão. Eu vou autorizar? Pegou, encostou no seu o que queimou os pelinhos aqui, eu vou autorizar? Não, lesão corporal pequenininha, média, grave. O que está escrito lá, lesão corporal. Não tá a graduação da lesão corporal. Nenhuma lesão corporal a gente pode autorizar por aqui, entendeu. Não é tudo que a gente, tem aquelas ocorrências elas são a perda Gente é muita coisa ocorrência de perda. É o que mais tem, é o que domina. E quando no começo perda era, tinha texto. No começo tinha texto livre. (começa a contar um caso) Aí foi onde a gente começou a limitar texto, porque a gente tinha que ler. Lembra que eu falei, tá escrito, a gente tem que ler. Começamos a limitar o texto, até que agora já na última versão, inclusive passando para essa perda não tem histórico. Você coloca lá eu, fulano de tal, declaro que perdi meu documentos abaixo descritos uma coisa assim.

P1. Até por que, o que a polícia faria com o histórico de uma perda?

E2. Só ler. É que assim, são os ajustes do sistema. No começo você podia escrever o que quisesse. Aí depois foi para 600 caracteres e tem gente que tá reclamando, dizendo que 600 caracteres é pouco. Outro dia foi ver. Eu peguei abri e comecei a escrever, estão dizendo que 600 caracteres é pouco, comecei a divagar filosoficamente, meu deu uma divagação imensa entendeu, de abobrinha. Eu falei, não dá para contar o que aconteceu sim. E aí coisas assim já saiu e tem o complemento também depois. Você tem que contar o essencial, porque os documentos você não precisa colocar no histórico, olha perdi meu RG, meu CPF, meu blábláblá. Não, você fala minha carteira porque depois você vai colocar meu RG, tralalá, tem campos, você clica lá e adiciona. Você pode colocar sua vida inteira ali. Ele é infinito, já não tá no histórico. Antes não, ficava tudo no histórico. Então a gente foi evoluindo.

P1. Depende de banco de dados, é mais fácil depois

E2. Quando eu quiser buscar, eu busco pelo RG no banco de dados. Agora, se está no histórico como é que eu vou buscar?

P1. É, eles depois teriam que fazer alguma extração,

E2. É, só com o analista. Você tem que pedir pelo amor de Deus para o analista buscar para você. Mas quando tá assim você já consegue encontrar em uma pesquisa estatística, desde de que disponível. Desde que você tenha acesso a ela. Mas normalmente a gente tem , bem bacana.

P1. Então, as maiores dificuldades para implementar, para o boletim de ocorrência amadurecer é, quais que você acha que são?

E2. Olha, tem que implantar. Você tem que implantar e ver as dificuldades. Como ameaça por exemplo você foi fazer no meu vizinho me ameaçou por causa do tapete que eu coloquei no muro, normalmente meus exemplos são tudo coisa que eu já vi, o vizinho invocou porque colocou o tapete no muro. E claro se colocou no muro é que metade tá do lado dele, e a outra metade na do vizinho. Então ficou pingando e ele fez isso porque eu sou gay então o que você tem possa imaginar. Só que isso aí é inocente sim e aí vem esses tipo assim, esse também aconteceu a menina escreveu que o pai estava naquele momento na rua tá com pedras jogando dentro da casa que ninguém podia sair que estava dando pedrada. Meu, você fala pedrada, a gente você tem noção do que é um homem com uma pedra e se te acerta, te mata. Também tive que acionar a PM local, eu queria a viatura da polícia civil local. Mas justo naquele dia, naquela região tava tendo fuga de preso. Tava tudo empenhado, você tem noção e a menina lá

ela e a família correndo risco de vida por causa do pai que tinha separado da mãe aí tava com raiva tava lá na beira da casa atacando todo mundo. Você tem que ver que aquilo não estava no nosso alcance. Aquilo a gente não conseguia contemplar. Inclusive pela estrutura atual da polícia civil, até da militar gente. Como eu disse é sistêmico a falta de funcionário. Tá vindo, a crise eclodiu agora. Pode ser que melhore ou piore, como é que é, quando a gente acha que tá no fundo do poço descobre um túnel. Mas eu acho que quando você chega no fundo do poço é quando você faz assim não é. Você tende a tomar impulso para subir, a não ser que ele seja mais fundo.

P1. Do começo lá que você falou que a era a questão de pessoal e da própria tecnologia né. Porque foi

E2. Sim porque era uma tecnologia, na época era super the best. Porque ainda não tinha esses aplicativos e seu celular . Aliás, celular ele só era para chamada. Talvez a mensagenzinha, acho que nem isso, viu?!?! E era muito caro, o celular inclusive o pacote né, era caro até para você usar. Ligar para alguém você ficava a ligar para alguém. Que tragédia. Nessa época, o programinha foi bacana porque foi partir dele que os outros foram desenvolvidos

P1. E como você acha que daí o pessoal soube, além das propagandas?

E2. Boca a boca. A Delegacia Eletrônica depois implantada e com a aceitação do público ela nunca precisou de propaganda. Pelo contrário quando a gente vê que o governador ou prefeito, qualquer alguém falava então a Delegacia Eletrônica numa reportagem a gente ficava Jesus, Jesus do céu. Pois é, porque existe a demanda reprimida né. Você perdeu o seu RG faz 3 anos, você não tá nem aí. Aí você descobriu que na Delegacia Eletrônica faz perda de RG, foi há 3 anos você nunca precisou de boletim, mas você vai fazer, eu vou resguardar os meus direitos. A perda do RG. Como eu falei, é a preservação de direitos institucionalizada.

P1. Então a sociedade enxerga muito a Delegacia Eletrônica como a preservação do seu direito?

E2. Os boletins de perda, preservação de direito. Não a Delegacia, o boletim de perda tanto que ela é tão grande quando teve a Delegacia Eletrônica migrou praticamente houve uma época não sei te dizer agora, mas 90% das perdas do estado era registrados aqui. No distrito era 10% e sei lá, porque a pessoa estava de bom humor. Também tem outra coisa de divulgação, os distritos. Eu li numa reclamação ali que a pessoa falou assim, você tem e-mail. Se você tem e-mail faça pela internet. Não é e-mail, você tem que perguntar se a pessoa tem

computador e impressora né. Porque como que a pessoa vai imprimir. O que adianta você fazer, senão tiver como imprimir. Ela vai em uma lan house, então é pago, A lan house tem que ser pago porque é um comércio. Mas o boletim de ocorrência, tem que ser pago? Não dá, não dá não é esse objetivo no qual foi criado.

P1. Já houve caso por exemplo que a pessoa abre o boletim de ocorrência eletrônico. Aí ele foi lá na delegacia física para imprimir?

E2. Até porque não dá. Normalmente não. Ou ele vai na casa de alguém, alguém que ele conhece. Hoje também a impressão está mais barata. Se você lembrar tá, cartucho impressora. Quem tinha impressora? Só gente rica.

P1. Eu lembro que nessa época tava saindo do colégio indo para faculdade. Você tinha que marcar o laboratório de informática para usar, porque você não tinha em casa, você tinha cota de impressão.

E2. Porque era muito caro, ainda é, mas a tecnologia, aqueles combos lá, aqueles booking . Aquele treco assim de tinta que você adapta nas impressoras, aquilo lá você imprime 1 ano todo dia 30 mil cópias que também é um jeitinho né analisar mesmo é bem legal né. Agora se você compra a impressora com bulk r\$1500,00. É complexo, agora você imagina eu tenho cartuchinho que eu paguei r\$ 90 de preto impressora só imprime preto e branco e aí vizinho e fica pedindo para imprimir boletim de ocorrência. Já pensou, entendeu. É complexo né.

P1. Teve muita resistência aqui, interna? Quando os dois delegados chegaram com ideia de implementar a Delegacia Eletrônica?

E2. Não eram delegados, os 2 agentes de telecomunicações tá. Não tanto, que alguém ouviu, já levou e quando viu já foi implantado. Teve uma situação muito boa principalmente do público no começo quem resistiu foram as seguradoras de veículo. Não porque a gente quer assinado, porque a nossa assinatura digital, porque é feito pela internet e a pessoa pode mentir. Só que depois eles foram adquirindo confiança tá porque esse é o serviço que o governo de uma forma geral tá oferecendo você como pessoa física, jurídica você não pode exigir, tá. É que nem o seu RG, eu não quero assinatura, eu quero que o doutor lá assine o meu RG. Vai lá tenta. CNH não eu quero assinado mesmo pelo diretor do Detran lá sei lá quem é que assina. Você acha que ele vai assinar porque você tá pedindo, porque você tá exigindo. Você é parada na rua, você mostra seu RG, sua carteira de habilitação e o PM não tá digitalizada quero assinado, era isso que tavam fazendo. A gente foi cortando, podendo,

depois acabou caindo na aceitação. Agora a gente tava tem alguma seguradora de celulares que estão enchendo o saco, Não nosso, do declarante, né. Não a gente quer o físico porque pela internet não. Porque ele acha que a pessoa tá mentindo tá só que aí ele tem que falar eu acho que você está mentindo aí tem coragem? Não porque até pode levar um processo de calúnia. Como é que você fala que a pessoa tá mentindo. A cidade de São Paulo, que quase não tem crime, não tem furto, não tem roubo, a pessoa tá mentindo. Tudo para não pagar seguro, uma merda né. Enfim, mas vamos lá que a gente fica nas divagações.

P1. Então as maiores dificuldades na época foi realmente a questão de pessoal, que era muito pouco por conta da demanda né?

E2. Porque foi uma demanda que a gente não sabia. Foi a primeira do Brasil, como é que a gente ia saber no tempo que não tinha internet farta como agora já ia ter ia ter tudo isso, a gente não imaginou.

P1. Falta de dimensionamento mesmo

E2. Mas não tinha como a gente saber. Como é pioneiro, o pioneiro ele paga o pato, então ele tem que fazer e adequar só que aí tipo olha, vai dar certo não preciso de mais 30 funcionário. Não vem 30. Como que você faz, tem que fazer com aquilo que tem então você fica trabalhando sempre com atraso. Mas funciona, se tem quem não goste da Delegacia Eletrônica é aquele que não conseguiu o boletim de um crime que a gente não pode fazer aqui. Mas porque se é coisa que a gente pode fazer por aqui, a gente não faz porquê? Não vou com a sua cara, não existe isso. Todo o nosso indeferimento é fundamentado. Ele vai com uma resposta. (sigiloso)

P1. Então as grandes vantagens, realmente, da delegacia e do boletim de ocorrência?

E2. E a economia, tá, aquele site não saiu do ar? Saiu do ar, é mole. Mas a economia, olha só o cidadão quando vai para o distrito, ele pega, se for a noite ele tá fora do horário de trabalho, mas se for de dia. Ele tem que pedir saída, já é prejuízo para empresa, pega o carro, vai no distrito. Lá ele fica não sei quantas horas, o distrito tem que ter funcionário para atender esse cidadão. Tem que ter papel, para depois imprimir o boletim para ele. Então são recursos não só do estado como do próprio cidadão, é muita economia. Fora que ele que vai para o distrito de ônibus, entendeu, agora ele não vai mais. Claro que dessas ocorrências da Delegacia Eletrônica né.

P1. E alguma desvantagem?

E2. De fazer pela eletrônica?

P1. Você consegue enxergar alguma desvantagem?

E2. O, como eu tô desse lado, talvez eu esteja cega, deve ser alguma desvantagem só que eu não consigo imaginar agora.

P1. É porque a desvantagem seria, o que eu penso, é não consegue analisar se o cara tá mentindo.

E2. Mas isso não é uma desvantagem para o cidadão.

P1. Mas e para instituição para instituição?

E2. O mesmo cara que engana nós, ele vai no distrito enganar também tá. Aqui a gente pega pessoas, quando a pessoa engana, porque por exemplo o furto de veículo que não foi furto de veículo tá. Você está separada, e o seu marido ficou com o carro que é teu. Você quer de volta e ele não quer dar. O você faz? Queixa de furto. Aí a gente liga para você e você gagueja, você não conta a história certa. Você, sabe. A gente percebe isso, e onde a gente fala. Quando a gente chega num ponto que a pessoa, mesmo assim ela continua mentindo, aí a gente tem uma chave né uma frase chave da falsa comunicação de crime. Olha ,eu vou fazer porque você está falando que o furto ocorreu. Mas eu só quero adverti-la sobre a falsa comunicação de crime tá prevista no código penal. Se isso ocorrer de vítima você vai passar a criminosa. Vai responder processo a fazer tudo. Nessa hora noventa por cento fala tá bom, é mentira. Na realidade ele pegou e não quer me devolver. Então não é furto. É diferente do crime. E tem aquele 10 que insiste. Mas aí é problema dele. Só que tem mais em distrito do que com a gente. Isso quando ocorre com a gente, dá uns 2 por ano e não de veículo, de qualquer coisa. Estatística de qualquer coisa os dois por ano. A gente avalia perto de um milhão e 700 por ano. De avaliações e não de B.O., B.O. é quando eu autorizo. Mas um milhão e 700, 2. Isso é uma estatística, 0,0000 quantos zeros? Entendeu, ainda vale a pena. Agora se a gente fosse muito utilizado e não conseguisse ver por onde. (contou outro caso).

P1. E desafio atual, qual que você acha que é o maior desafio atual? Fora o pessoal.

E2. Fora o pessoal, mas é o pior desafio. Hoje é essa página, porque segundo me falaram (sigiloso). Subiram atualização bacana, com os problemas essenciais iam ser sanados. Só não

conseguia abrir o boletim. Aí tiveram que reverter, voltaram a versão anterior para voltar na prancheta de novo. Mas uma hora vai.

P1. Está mudando a página para o cidadão ou é a página interna aqui ?

E2. Os dois, é casada. Segundo a Prodesp, como estão atualizando nos distritos estão fazendo os projetos nada mais justo do que fazer eletrônica também. Ela falou isso e eu aham, legal, mas no meio do caminho (sigiloso) é complicado.

P1. Então o que você acha que a delegacia eletrônica e o boletim representam para a sociedade?

E2. O boletim eletrônico, ele representa, pera aí eu sei o que que é, mas quero usar a palavra correta. Economia de tempo. Porque esse boletim, ele ia ter de qualquer jeito, concorda? E ia para o distrito ou ia aqui porque ele precisa do boletim então ele tem uma economia de tempo. E ele, também, não segura demandas. Por exemplo, as estatísticas por pior que seja são mais reais. E com estatística reais você trabalha melhor. Por exemplo, essa área tem mais roubo então, é onde tem que ter mais viatura da PM. Entendeu, as ações de prevenção e combate algumas coisas. Por exemplo, quando introduziram o roubo aqui, por um ano começaram a colocar a culpa em nós, porque o roubo tinha explodido em São Paulo. Mas é por causa da Delegacia Eletrônica. Ai como assim a Delegacia Eletrônica é culpada pelo roubo. Que, é responsável pelo roubo é o ladrão, caramba. Tá, mas o que significava? O seu celular foi roubado, tá nós estamos falando de roubo mesmo tá, chegou o cara lá com arma falou me dá seu celular, ele fala porque dá porque ele é educado tá, mas ele tá roubando seu celular. Seu celular não tem seguro, você liga para a operadora, ela não pede boletim, ela já bloqueia o chip, o IMEI. Beleza, não tem seguro. Você tem que ir para o distrito fazer o boletim, lá você sabe que tem fila, se chegar um flagrante, é lei, passa na frente você tá na boca lá, 5 horas lá você é a próxima. Chega a PM com flagrante. Já era, mais 5 horas para você ficar lá. Você vai fazer boletim? Você não vai fazer. Mas como a Delegacia Eletrônica está fazendo, você vai fazer. Você não precisa ir no distrito, você pode fazer pela internet, você vai fazer. Até porque o ideal é todo crime ser registrado por causa da estatística. Ah, mas, não, a estatística é importante tá. Eu já falei isso para muita gente, isso por telefone na época que não fazia roubo, que era furto a pessoa ligava para reclamar, eu falava, olha não dá para fazer por aqui tá, existem regras. Eu não vou para a corregedoria para autorizar para você. Falava, bem assim mesmo, eles tinham que entender que tinha , eu ir contra as normas eu sou punida. Porque eles acham, jeitinho tá não dá. Tem coisa que eu não fazer jeitinho. Eu não posso ir na

corregedoria né por conta de autorizar isso para você. Mas vá ao distrito, por causa da estatística, porque se você não fizer o boletim o crime não ocorreu. Se pegar o ladrão ele não vai responder por esse crime, e a PM não vai ver que tem muito roubo na sua região e melhorar o policiamento. Gente é tão simples assim, ó, o que eu falei deu para entender direitinho? Porque eu já usava, uma linguagem bem mais, assim, simples as pessoas entendem. Presta atenção, você não registrou, não houve o roubo. Se pegar o ladrão, ele não vai pagar pelo crime e a PM não vai saber que teve o crime lá não vai melhorar o policiamento. É bem simples. Então quando entrou o roubo para Delegacia Eletrônica toda demanda reprimida, todo aquele pessoal que não fazia, fez. Todo aquele pessoal que não fez, porque tinha que ir no distrito, fez. Mas subiu assim de explodir. Aí eles falaram que a culpa era da delegacia eletrônica. Ai quem via, eu não sei o que que é, se as pessoas analisavam, o que significava a culpa era da Delegacia Eletrônica. né. Só que eu participei de reuniões, inclusive com o Secretário, na época, era o Alexandre de Moraes. Eu estava lá, não ouvi falar, eu estava na reunião. Em algumas eu falei, gente e a demanda reprimida? Vocês estão computando? Antes de colocar, quem não tá registrando vai passar registrar, tá. Tipo assim, era uma observação, porque eu acho correto registrar. Tem que ter um mapeamento da violência, senão como é que vai combater a violência, embora eu acho particularmente também né, que a culpa da violência não é da polícia. É começa pela casa, vai pela escola, para a sociedade de uma forma geral. A polícia está com o reflexo de tudo que deu errado ali. Eu não vou nem entrar no mérito, porque que deu errado tá não vai entrar na saúde, educação, moradia onde a pessoa mora, com quem ela convive. Mas se não deu certo, é o reflexo para polícia, tá. Então eu atendo o cidadão que foi vítima de um ladrão. Quem fez esse ladrão? Foi a polícia que formou esse ladrão? Foi a polícia que foi lá e deu uma arma na mão dele? Não. Então até esse tipo de visão tá um pouco distorcida dentro da sociedade a polícia tem que dar jeito. Não, a polícia não tem que dar jeito. A militar a tem que tentar prevenir. Não conseguindo prevenir, ela tem que tentar prender. Isso a gente tá falando de flagrante. Conseguindo prender, vai para polícia civil que tem que fazer a documentação bem fundamentada porque senão não passa nas outras instâncias né. Ministério Público, juiz estuda que nem a lava jato né. Muito bem costuradinho porque senão qualquer brecha solta os indivíduos praticaram os crimes. Ainda mais sendo poderosos aqueles que nunca foram presos na vida, enfim, mesma coisa é na Polícia Civil. Boletim de ocorrência ele tem que ser perfeito, mesmo feito aqui, mesmo o cidadão digitando entendeu. Ele tem que ser perfeito. O cidadão falhou em alguma coisa naquilo que ele escreveu, pode falhar. Mas eu fiz a entrevista? Eu fui escrever, então o que é o escrever tem tanto valor quanto do Cidadão. Então

se eu retificar alguma coisa no meu texto já fiz muito disso tá o que tá valendo é o meu tá. Normalmente tudo que a gente faz é para melhorar o que o cidadão escreveu, porque normalmente, a maioria é vítima mesmo, tá. É que nem você falar, 90% dos policiais são corruptos. Não, a gente pode falar que é o contrário só que o bom não faz barulho tá. Todas ações bacana que você vê por aí, você não sabe. Agora faz uma coisa errada e, esse nossa a imprensa cai em cima. A gente tá vivendo um tempo de imprensa meio esquerda. Tudo, tudo é culpa da polícia. E nem tudo, alguma coisa pode até ser, mas nem tudo numa reintegração de posse, olha ele eu to indo para a PM, mas é o cara que toma bala é a PM. O cara que tá mais visível. Reintegração de posse. Tá um prédio lá invadido, o proprietário entra lá com o pedido de reintegração sai pro oficial de justiça. O que oficial de justiça faz ele, ele vai lá? Não, ele pede para o juiz mandar a PM escolta-lo. A PM vai lá escoltá-lo, ela é recebida à pedrada, sofá. Lembra uma vez um prédio que o pessoal jogava sofá na PM lá de cima, mas tudo bem, PM é Robocop, aguenta tudo e se morrer também tá sendo pago para isso né. Não é pai, não é filho ou irmão, não é gente. Agora, eles são. Os invasores, bandidos, eles levam o filho de escudo, mas eles estão certo. Errado estamos nós, aí faz tudo isso aí é PM revida. Ah tem que levar pedrada até morrer, aí ela revida com bala de borracha. Nossa você pode ver imprensa, gás lacrimogêneo, nossa, tem que ser bala de verdade mesmo né. Tem que fazer pro, mata todo mundo aí, pelo menos falar com razão. Nossa, eu fico puta com essas coisas. Eu acho que tá muito distorcido as coisas, mas aí é a parte pessoal. Mas entendeu, é muito complexo e essas coisas de reintegração de posse. A culpa não é da polícia não. O pessoal chega lá, e já começa a jogar as coisas. Você saberia? Você tá aqui conversando comigo eu começo bater em você vai fazer o quê? Você vai... Você vai fazer isso? Ou você vai revidar?

P1. E para a Polícia Civil que você acha que é a delegacia e o boletim de ocorrência representa?

E2. Eu acho que auxiliou muito nos distritos, né. Desafogou, agora se hoje tá afogado é falta de funcionário aí a gente não tem o que fazer. Porque aqui a gente também tá que tem falta de, não tem o que fazer, aí é a parte sistêmica da coisa.

P1. E para o Governo?

E2. Economia, olha quantos distritos ele deixou de construir por causa da Delegacia Eletrônica? Meu, um milhão e 700 mil solicitações em um ano, é muita coisa. Tem um monte de distrito que deveriam ter sido ampliados, teria que ser 24h, mas tá só atuando de dia. Então ele economizou um monte de coisa, ele economizou muito, mas aí já é parte de dinheiro

mesmo. Ele economizou dinheiro. O governo economizou dinheiro. O cidadão tempo, E o distrito ele ficou um pouco mais com uma clientela mais criminal mesmo. Uma clientela, um cliente que entra, que se todo mundo fosse atendido como cliente seria muito bem atendido né. O cliente de crimes mais graves. Porque você tá lá, estelionato, você tá lá Maria da Penha, homicídio, né, que tem bastante, aí chega o cara lá, pois não, ah! eu perdi meu RG.

P1. Preciso para levar em tal lugar, preciso do boletim.

E2. Fora os de viagem, né. Gente que vai embarcar em viagem e a gente, entra na fila, porque a perda. Aí liga o pessoal, pelo amor de Deus libera esse boletim.

P1. Tipo, estou aqui para embarcar, perdi, ou esqueci em casa não estou indo buscar e coloquei que perdi,

E2. Não, às vezes a pessoa já mora até em outro estado né. Tá voltando para casa e perdeu. É complicado.

P1. Você acha que quando criou ,acho que você já me respondeu isso daqui se teve alguma política públicas que incentivou a criação?

E2. Política pública? Me dá um exemplo de política pública.

P1. Tipo, ah! Teve algum programa de incentivo à inovação

E2. Não. O prêmio Mário Covas não existia ainda. Ele era vivo?

P1. Era porque foi ele, foi no governo dele 2000.

E2. Ele morreu 99?

P1. 2000 implantou, mas aí acho que passou por ele 99.

E2. O prêmio Mário Covas foi só depois que.

P1. Porque você acha que ele foi criado naquele momento?

E2. Porque naquele momento o secretário. Porque assim tudo é uma questão de sementeira né. Se você joga na areia não cresce nada, então naquele tempo tava, acho que era Petreluzzi, Então, o secretário ele gostou ele gostou, tudo é política, lembra? Ele gostou da ideia. Ele chegou a vir aqui, de noite quando ninguém esperava. Não tinha nem o delegado do lugar tinha o delegado de permanência, mas não tinha o delegado. Ele vem aqui sei lá, meia noite,

11 horas da noite para ver. Ele não tinha tempo, mas ele veio depois de implantado. Ele se achava assim meio pai, mas não o pai que fez né, mas o pai que, .se ele não tivesse aceitado não teria saído naquele momento. Talvez saísse em outros momentos. De repente essa ideia já tinha antes e os caras não fizeram. Sabe tudo é muito relativo, mas tudo rolou por o Petreluzzi gostou e ele era o secretário. Ele falou implanta, até porque não tinha custo.

P1. Teve só a questão de realocar as pessoas que já existiram?

E2. Exatamente, não foi contratado funcionário, era funcionário que você já existia aqui, os computadores já era o que tinha dentro do setor e foi indo. Só que nunca imaginou que ia ficar do tamanho que ficou né. Ficou muito grande. Tanto quando minas veio aqui eu cheguei comentar isso tudo de minas né. Eu falei para uma japonesa delegada. Falei assim, não faça o que nós fizemos não subestime a demanda. Começa a grande, começa tipo vamos ver com quatro e depois você não consegue colocar mais 4 começa, Já começa grande e Minas não queria tá. Eles queriam fazer só acidente de trânsito e passar para PM, aí na época Doutora Adriana daqui foi lá falar na Assembleia Legislativa deles para falar da nossa experiência. Para ver se aceitava, vou fazer. Foi o último estado a implantar uma Delegacia Eletrônica, Minas Gerais e olha território ele é tão grande quando São Paulo.

P1. Até maior se bobear. É que de pessoas, de população acho que nem tanto.

E2. Tá mais acho que ele é o segundo estado de população segundo Minas. Acho porque ele é grande. Eu lembro que ele é segundo em alguma coisa se falar, em território aí tem Amazonas é maior. Porque aqui, São Paulo é muito grande não só em território, mas quanto de população né.

P1. Você acha que então, obviamente, o ambiente ajudou na criação da delegacia e do boletim?

E2. Olha foi o Petreluzzi que gostou, o Dr. Lahoz na época que também abraçou e falou, não, é isso aí. Não resistiram a tecnologia, porque eles já de uma certa idade. Não velhos, mas já não era da idade do né. Nem eu sou da idade do. Quando eu tive meu computador já era o doutor Speed lá, Doctor Speed eu não sei o que é internet discada. Mas já tinha os juvenzinhos na escada né. Então existem esses caras que já vem a tecnologia já dei desde criança e tem um olhar lá na frente. Então o Dr. Lahoz e o Dr. Petreluzzi eles não eram dessa geração e mesmo assim viram o valor. Aí passou essa, o Dr. Lahoz, ele passou essa motivação para os funcionários que pegou tanto que muita coisa, até hoje 18 anos depois, tem até frases

nos nossos textos prontos que ainda são do DE2. Lahoz. Entendeu, ele tinha muita cautela. Até hoje que a gente já liberou mais né porque antigamente não podia autorizar algumas coisas sem contato telefônico, porque a gente não tinha complemento. Então a gente tinha que extrair o máximo possível, é só isso mesmo? Tá porque antes não tinha complemento. Hoje tem complemento, então você não ficar na neura, porque se a pessoa esqueceu alguma coisa ela vai lá e faz o complemento, sim. Mas o pessoal não entendeu

P1. Foi realmente o ambiente que propiciou toda a criação? Mesmo, que eu ia perguntar se teve alguma participação de universidade para criar?

E2. Não.

P1. Nem do setor privado?

E2. Não. Até hoje nenhuma página. Todas as implantações depois de novas páginas a já foram contrato sempre dentro do governo, né. Bem ou mal a gente é do governo, não tem como a gente sair, se não recair crime né. Então a gente teve uma página de uma empresa aí, que eu não lembro o nome depois veio a do GTI que o GTI é da Secretaria de Segurança Pública. Tá, mas eles contrataram uma empresa terceirizada e foi uma página muito bacana que era página anterior a essa e agora tá vendo essa nova que agora já não tá mais com o GTI, está com a Prodesp. E nessa da Prodesp a gente tá com problema nos ajustes, mas quando finalmente terminar esses ajustes, vai ficar muito bom, melhor do que a anterior e anterior já era boa tá porque tem algumas peculiaridades para gente que trabalha, porque assim quanto melhor para nós, que fazemos o boletim melhor, porque eu posso fazer mais. Se eu faço 150, se tá com algumas facilidades, eu faço 200. Quanto mais amigável e bem entendida pro usuário melhoE2. Porque o nosso usuário ele pode ter curso superior como pode ser analfabeto. Sabe escrever sabe, aquele pouquinho, cata milho, tem que ser bom para todos. E essa nova página também parece que está mais amigável. Então, sempre que a gente muda de página, essa não vai ser a última né, porque a tecnologia blablabla, pro usuário a gente pega muito no pé, porque você não pode achar que todo mundo tem ensino médio, tá. E mesmo o ensino médio que ninguém pode repetir, esses ensino médio o pessoal não tem nem interpretação de texto. Ou seja, acabaram com a educação também, né. É um monte de coisinha.

P1. E a validação da abertura do boletim novamente ela é feita assim mesmo? Você implanta o processo e vai validando com ele usando mesmo? em tempo real ou tem algum processo de validação antes?

E2. Aí você analisa, se for o caso autoriza, e daí ao ser utilizada ele é automaticamente migrado para o RDO. Que são os registros digitais, porque daí fica tudo no mesmo banco. Por que não faz sentido, imagina a pessoa tá lá no distrito e ela vai puxar o nome da pessoa e não vê o nosso boletim. Houve alguma época, a gente teve muito problema, nem sei, como estou, mas agora mais na chefia se continua. Tipo assim, você, vou pegar seu exemplo, você teve o seu carro furtado. Você pega avisa seu marido e seu marido corre para o distrito aí você tem uma ideia maravilhosa, vou fazer pela internet, mas não avisa seu marido. Você faz pela internet e ele faz no distrito. E aí? Duplicidade, e não pode. Porque o meu boletim, daqui não é meu, ele é do distrito. E do mesmo distrito de lá então lá ele teve quantos furtos 2, mas foi 1 só. E agora? E agora?

P1. Se acontece isso, por um milagre à Delegacia física abriu o boletim antes do que a Delegacia Eletrônica?

E2. Aí a gente vê. Consegue ver aqui.

P1. Aí fala que já foi aberto na delegacia física.

E2. Que já foi registrado.

P1. E a mesma coisa lá?

E2. Hoje em tese sim, tá em tese seria assim. Mas às vezes, aconteceu poucas, mas já aconteceu da gente autorizar e o distrito quase ao mesmo tempo. Porque um tá aqui e o outro tá lá. Então a gente faz o quê? Na entrevista, você registrou em algum distrito? Não, tá mandou algum registrar? Não. Ah! Pera aí porque daí tem que ver onde vai registrar. Porque não faz sentido você registrar lá e aqui. Mas tem gente que quer reforçar. Três dias depois faz aqui. A gente vê que a gente, mas você já registrou. Ah! Só queria reforçar. Mas daí a gente enxerga. Daí eu tenho que abrir o RDO e fazer a pesquisa. Nessa nova página, assim que ela ficar né Bambabam. De problemas o RDO vai aparecer para nós também, atualmente ele só traz a estatística nossa. E aí ele vai fazer a estatística do RDO. Vai ser bem legal. E quanto mais tempo você otimizar aqui, mais você pode produzir.

P1. E essas medidas, essas mudanças que ocorrem elas são, elas tem período fixo? Ou é, quando dá faz?

E2. Olha, tudo é vontade política. Alguém que vem, vamos fazer. Alguém que vem assim. Por exemplo, mudou o diretor. Esse diretor pode encasquetar e querer mudar. Acabou de implantar. Ele Pode falar, volta a versão anterior, essa daí cancela que eu vou mandar fazer uma outra versão. Tudo depende do.

P1. E já aconteceu muito disso?

E2. Não, normalmente eles não mexe, porque sabe quando mexe a implantação ela é terrível e ela gera muita reclamação e algumas até na imprensa. Então nós estamos em ano eleitoral, imagina começar a reclamar do serviço do estado. Pode resvalar aí no ou no que saiu ou no que tá atualmente. Tudo é política, lembra disso.

P1. Ninguém gosta de mexer nesse ano?

E2. Não, não. Quando foi feita a página do GTI, houve um compromisso o analista na época ele ficou aqui um bom tempo. Ele sabia fazer boletim de ocorrência, ele sabia fazer tudo. Aí ele foi fazer, então foi bem bacana o projeto dele.

P1. Por que ele aprendeu o dia-a-dia?

E2. Ele aprendeu, e aí ele viu o que a gente precisava. Exatamente as necessidades. Então ele não ficava assim, olha para que serve isso? Então isso daqui a gente precisa, para isso. Ele sabia. Outro dia a gente foi chamado lá embaixo, com os analistas e a moça queria saber porque que os complementos tinha que ser casados no boletim original. Que ela não tava entendendo. Você faz um boletim, furto de veículo. Aí depois você lembra que os documentos do carro tá dentro do carro. Você fez, não é para tá casado? Porque que tem que está casado? Aí você tem que ir lá pacientemente explicar. Porque eles não tem como entender, eles não têm a vivência. A vivência é diferente, teoria, teoria prática, prática. Não é assim, é assim você tem que explicar exatamente, o porque dá exemplos bem bestas. Ou de vida pessoal, que nem eu tô falando é do furto do veículo, para ele poder entender, visualizar. Porque ele não tem vivência e a gente não pode exigir que tenha. Imagina cada programa que ele fizer ele tem experiência imagina. São tudo meninos, sabe novinho, primeiro emprego

P1. E o sucesso da Delegacia Eletrônica você ocorreu por que inovou na oferta do serviço? Inovou no processo ou porque o impactou na estruturação da organização? Ou tudo junto?

E2. Olha, ele foi um sucesso inesperado. Todo mundo sabia que era algo bom, mas não sabia que explodir do jeito que explodiu. Tá, então ele explodiu tanto que a gente não dava conta da demanda, mas eu acho que foi quase um todo, porque o produto é bom e o cidadão aceitou. Porque a não aceitação do cidadão do serviço, pode acontecer ainda mais se tratando de serviço público. Como que eu vou confiar um boletim feito pela internet e os bancos aceitar o boletim de pequeno bem o mal também usuário recebedor, tá não é só o declarante. São as instituições que recebiam, as seguradoras de veículo, tanto que depois, no começo a gente teve a resistência da seguradora e depois em alguma seguradora tinha um link já para fazer para internet.

P1. Como foi superada essas resistências? Você acha? Foi de tanto os próprios clientes da seguradora fazerem? Ou foi alguma ação da Polícia?

E2. Foram ações individuais. Eu mesma cheguei ligar lembrando que no começo não era esse número que tinha. Então você fala, você ficou ligando e nanana . Não. Era viável ligar. A gente ligava para avisar, e falava que era um serviço do governo, tá. Vocês não tem o direito de exigir que a pessoa faça pelo distrito ou pela internet, porque é um serviço, é a mesma secretaria tá. Agora se fosse um ONG né. Então foi um trabalho de formiguinha do começo. E fora isso, cada cidadão que ligava e começava falando que não tava acertando, eu mandava entrar em contato com departamento jurídico. Porque normalmente quem estava ali resistindo era o corretor. Né! E o setor jurídico? Tinha alguma cláusula dizendo que o boletim de ocorrência não podia ser eletrônico. Não é assim que funciona. Então o senhor entra em contato com jurídico da sua seguradora tá, porque ele não tem o direito de exigir do senhor se o boletim, qual boletim que é. Porque ambos são ofertados pela secretaria. São serviços né, essencial ainda. Não é serviço pago, é um serviço que você tem o direito né, como cidadão tanto pela distrital pela física, como ver na internet. Tudo é Secretaria de Segurança Pública. Então foi indo, indo, aí a seguradora ao pegar o boletim com aquele receio mas viu que realmente havia o furto, tá porque o receio era só da parte da internet. Era o cidadão, né, então tá dando golpe no golpe. Mas é como eu falei, a quantidade é ínfima que dá o golpe mesmo. E quem dá, dá no distrito também tá.

P1. Dá sempre nos dois?

E2. Se a pessoa quer, ela vai fazer. Se ela não achar brecha aqui, ela vai em outro lugar. Aquele que é cara de pau aqui, ele é cara de pau inclusive na presença do delegado ele fala não delegado furtaram o meu carro, aí ele olha na cara limpa mas também pouquinho. Dentro

da gama, de tudo que faz. A maioria é boa cidadão. Uma vez o comerciante perdeu um envelope cheio de cheque. Ele ia não sei onde, ele esqueceu em algum lugar aquele monte de cheque. Eu posso fazer por aqui, mas eu preciso dos dados do cheque tá. Eu preciso do banco, Conta Corrente, quem é o correntista, número da folha. Se não, não faz sentido o banco não vai aceitar. Não vou conseguir fazer tudo isso. Olha vou falar uma coisa para o senhor, a maioria das pessoas são boas. Vai ser muito azar, quem achou esses cheques ser bandido, se não for bandido eles vão te devolver. Passou uma hora ele ligou devolveram, porque a maioria é boa. A ocasião faz o ladrão. Não, não faz. Você nunca achou nada para devolver? Eu também achei um monte de coisa a devolvi. Às vezes eu não devolvo na hora porque não dá, porque você vai devolver para quem? Mas eu tenho um banco de dados. Aqui a gente não devolver é ridículo. Porque aqui nós temos um banco de dados para achar pessoa, tenho o endereço e o telefone, tenho tudo da pessoa.

P1. Hoje em dia é pior ainda, porque se coloca no Google você já acha a pessoa.

E2. Então, fora isso, você não pode dizer, ah! ele não devolver porque não. Se você achar uma coisa e não devolver você sabia que não é furto? Apropriação indébita da coisa achada, só depois de 15 dias. Pela lei você tem 15 dias para tentar devolver, aí você não devolveu ficou para você. Apropriação indébita. Você achou tentou devolver e não conseguiu, enfia em uma caixa do correio. Houve uma época, que não é do seu tempo, era uma campanha. Cada documento que você achasse perdido para enfiar uma caixa de correio. Que depois o correio fica lá na agência, aí a pessoa vai lá e procura tipo achados e perdidos dos correios.

P1. É realmente eu vi não essa acompanha.

E2. Não é do seu tempo, não tem como lembrar mesmo. Entendeu, mas pode perguntar para sua mãe e seu pai eles vão lembrar. Nada mudou. Não é cultural? Enfia em uma caixa de correio.

APÊNDICE F - ENTREVISTADA 3

Agente de telecomunicações que trabalha na D.E. desde o ano 2000.

Data: 26/07/2018

Local: Delegacia Eletrônica

P1. Houve alguma iniciativa governamental para a criação da Delegacia?

E3. Não. Honestamente, não.

P1. Foi realmente ideia

E3. Não. Foi. Eles conversaram. Eles são super CDFs, um é e o outro era, né. Super CDFs e fascinados com essa coisa de TI e conversando um dia, assim de boa. Conversando. Um perguntou para o outro, assim. Eu entrevistei eles, porque eu fiz matéria deles, no site da polícia civil. É, eles falaram assim: Não seria divertido fazer o BO pela internet? Já pensou se desse para fazer o BO pela internet. Um conversando com o outro. O outro responde, vai que dá. Ai o outro, vamos pensar. E assim foi, eles foram pesquisar plataformas, pegaram uma coisa aqui na internet, outra ali. Conversaram com um monte de gente e montaram a Delegacia Eletrônica. Do nada.

P1. E aí, o ambiente favoreceu

E3. Então, o ambiente. Assim, teve resistência e teve apoio.

P1. Quais é que foram as resistências?

E3. Sempre administrativa. Tem delegado que é contra, tem delegado que é a favor. Não me peça para dar nomes (risos). Dedo duro. Enfim, lógico que hoje eles não gostariam de falar que eles foram contra, veja bem. É, mais teve gente que falou, isso não vai dar certo, isso é loucura, isso é ridículo. E teve gente que falou, não quem sabe, vamos tentar. E aí, como o CEPOL tinha um espacinho que não era ocioso, mas dava para usar. Criou um bionginho no meio do CEPOL, que a gente chamava de aquário e aí os loucos entraram lá fazendo teste. Eu fui uma, ela foi outra. Fazer BO de mentirinha, para ver se dava certo. Até que entrou no ar, todo mundo meio apavorado, mas entrou. E funcionou. Assim, era muito mais simples do que é hoje, muito menos ocorrências do que é hoje. A página, o layout era muito mais simples do que é hoje. Lógico, todo início. Mesmo assim, por ser algo novo a gente apanhou um pouquinho, porque no CEPOL a gente fala no rádio com policiais. Aqui você fala no telefone

com a população. É diferente, você fazer um concurso, entrar na academia e vir direto para cá. É diferente da pessoa que foi para a delegacia e já tem esse contato. Era uma coisa nova, porque você tinha que ter tato, e às vezes dar má notícia para um, para outro (contou um caso recente). Então a gente já deu notícia assim, é ruim. Então foi crescendo. Porque antes era só perda de documento, que é uma coisa (pediu para excluir). Não é algo criminal, você vai desperdiçar gente, tempo com espaço, com a delegacia entupida com gente fazendo o que não é criminal. Então acharam ótimo essa parte aqui. Soca tudo aqui. Era só perda de documento, furto de documento e de veículo e celular. E só, era o que tinha. Já deu bastante. E aí só foi assim, se você pegar a linha da estatística só foi assim. Só cresceu. E aí entraram outras naturezas de ocorrência, e outras mais complicadas, outras entraram e saíram, porque viram que não deu certo, né. Não foi uma boa ideia. E estamos aí agora com uma nova página para ver se.

P1. Você acha que cresceu mais

E3. A divulgação. Porque teve entrevistas, revistas, jornais, TV. É, outdoors em delegacias, algumas há entrava e já tinha banners da delegacia eletrônica e tal. Sem contar o boca a boca, se faz, você conta para alguém, que conta para alguém. Cresceu porque? A divulgação foi eficiente, apesar dos pesares, mas foi. Saiu no diário oficial, Globo, SBT, enfim. Então a divulgação foi boa. As pessoas descobriram, olha.

P1. Mas foi mais mídia espontânea? Assim o jornal que veio procurar? Ou foi a polícia?

E3. O start foi a Polícia. É. Aí aquela coisa, você busca, você sempre busca a maior. Busca-se globo, etc. Aí um vê e começou a chegar mais gente. Jornal e tal. Então cresceu porque, a divulgação foi bacana e as pessoas perceberam é mais fácil. Então, pessoa talvez que não registrasse, pela fadiga de ir à delegacia. Fala, ah, então tá bom, dá para fazer pela internet, então tá. Por isso que a notificação aumentou. Não é necessariamente que a criminalidade que aumentou, que é até a maioria daqui é perda e acidente de trânsito. Não é criminal. Mas o criminal, também, furto, especialmente roubo a pessoa sente mais compelida a ir à Delegacia. Furto, ela fala, ah! então assim, aumentou a notificação. Você está na sua casa, em qualquer lugar você faz. Muito melhor do que passar horas no DP, não tem nem comparação. Então é por conta dessas duas coisas. A divulgação e depois no boca a boca, as pessoas perceberem que é mais fácil.

P1. Você acha que no começo, quais foram as maiores dificuldades da delegacia eletrônica?

E3. As pessoas acreditarem que o BO era válido. E entenderem que eram policiais que iam pegar esse BO, avaliar, trabalhar e autorizar. Eles achavam que era uma coisa automática, o computador. Eu to fazendo e algum sistema vai autorizar o meu BO. Então as pessoas não criam as vezes quando a gente ligava, sabe. Ficavam meio assim, aí você tinha que explicar que você tava em tal lugar, sou fulana de tal, o seu BO que você acabou de enviar, número tal. E a pessoa, a tá, né. Tinha uma desconfiança que é até compreensível. É eu acho que isso. E a resistência de uma parte de administração. Resistência dos próprios policiais de início de abraçarem o serviço. Muito novo, e se pensava na utilidade disso e tal. porque você tinha que deslocar funcionários de um setor que tava funcionando direitinho, para colocar em outro que era uma incerteza. Entendeu. Então foi isso, basicamente.

P1. Você acha, que , qual é a maior importância do Boletim eletrônico?

E3. Olha ele tem a importância e a função legal do mesmo modo que o boletim que a pessoa pega na delegacia. A função é mesma, a importância é a mesma. A importância é a subnotificação não favorece o policiamento. A gente sabe que independente de notificação ou não, a gente tem problema. Porque tem pouca gente na instituição como um todo. E apesar disso, havendo uma notificação, pelo menos havendo notificações você tem informação para fazer um planejamento. Porque, acredite-se ou não, tem um planejamento, não vou dizer que ele é eficiente em todas as partes do estado. Existe, as pessoas fazem reunião de planejamento. Sim, existe isso. E se você não tem a informação de que aquele bairro está problemático, porque todo mundo resolve ficar quieto sobre o crime. Ninguém registra, como é que você vai saber. Então a importância é o planejamento tanto investigativo quanto de patrulhamento. Porque a PM usa a nossa informação, então a segurança pública depende da informação. Então a importância é vital, o BO é o primeiro passo para todo um planejamento de segurança pública, então a importância é essa.

P1. E o que que você acha, tanto a delegacia quanto o boletim eletrônico, representam para a sociedade?

E3. Olha, vou pensar como povo, se eu não fosse policial, a importância é eu ter um canal que facilite a minha vida. Que eu possa registrar o que é necessário, porque as vezes é um cheque perdido que o banco exige. É um celular que a operadora exige, é um carro que a seguradora exige. Então é uma coisa que eu vou precisar fazer e se eu tenho um canal que vai me facilitar que eu não preciso me deslocar, não preciso planejar o meu dia, para mim já é um ponto positivo por si só. Ele não vai mudar drasticamente a minha vida em nada, mas é isso. Num

momento de necessidade, fui vítima de alguma coisa que é registrável por aqui, lógico que eu optaria em comunicar pela internet. Não ir ao DP. O DP seria a última coisa que eu gostaria de ir.

P1. E para a Polícia Civil, quais que são as vantagens?

E3. Para a Polícia Civil sim. O que acontece no DP. A prioridade é sempre o flagrante, sempre, em qualquer DP. O PM chegou com um cara, 2,10. Você que tá lá para registrar o seu acidente, você vai esperar. Pode ter certeza. Então, é, para a população é bom não passar por isso. E para o policial também, é constrangedor, porque às vezes a população que não tem nada a ver com isso está tendo contato com criminoso, tudo no mesmo ambiente. Entendeu, você tem que lidar com aquilo. Porque você tem que pensar se o cara tá bem seguro, para não acontecer nada com o coitado que tá só esperando para fazer um BO ali. Então, limpa um pouco o ambiente na delegacia, você não fica com a delegacia lotada, dá prioridade para o que realmente tem prioridade. Que é a pessoa presa, que tá ali. Você tem que fazer um flagrante. Para o próprio policial eu acho que é bom, porque o escrivão que é dispendido para fazer o BO vai ter menos. Bem menos, porque o volume aqui de perda e acidente é um negócio assim assustador. O povo perde coisa mesmo. E acidente de trânsito, nossa, você não acredita que acontece tanto. São muitos. Então assim, para o DP é bom. Porque ele vai tratar quase que exclusivamente de assuntos criminais assim, e os mais graves. Não que não seja grave o furto e o roubo de um veículo. Mas acredito que um homicídio seja uma coisa um pouco mais relevante.

P1. E para o governo do Estado de São Paulo? O que você acha?

E3. Olha não existe mais, tinha um site o relógio da economia, não sei porque. Talvez verba, tenha tido esse problema. Nesse site falava, mas isso a anos atrás, eu não vou saber os números agora. Mas existia, assim uma economia real por conta de material que era dispendido no DP. Tanto o tempo do policial, quanto de material. Aí, o site não sei como fazia esse cálculo em reais, quantos reais o governo economizava por mês, por ano enfim com economia acho que simplesmente de tinta, papel. Não existe mais esse site, então, você. Eu ou você não vamos ter um parâmetro para calcular isso. Inclusive essa matéria que foi nos 10 anos de existência, no diário oficial eles replicaram a matéria, justamente dando ênfase nisso, no relógio da economia. Então para o Estado é bacana ele saber que tá economizando em reais. Mas hoje eu não saberia dizer. Para o governo mais realmente ter uma boa imagem, porque eu acho que a delegacia eletrônica ajuda na boa imagem. Porque as dúvidas das mais

diversas aportam aqui e a gente tem que responder, a gente de fato responde, tanto pelo telefone quanto por escrito. Então eu acho que isso ajuda. O bom tratamento, você tratar a pessoa bem no telefone, isso ajuda a melhorar a imagem da instituição. Então para o Governo não tem nenhum demérito na existência da Delegacia Eletrônica. Eu acho que a delegacia ajuda na imagem, porque é um serviço que deu certo.

P1. O ambiente você acha que ele favoreceu a criação da Delegacia eletrônica e do boletim?

E3. Em que nível, você diz?

P1. O ambiente, todo o contexto social, da época, porque foi 99. 98 você estava em uma reforma do Estado. Você tinha Mário Covas como governador.

E3. Então é que não teve. Foi um puro ato de criatividade. Foi uma ideia que, então eu não acredito que tenha sido.

P1. Foi um brilhantismo mesmo?

E3. É. Não acho que tenha interferência do ambiente, falar assim, houve favorecimento. Muito pelo contrário, foi difícil até para arrumar material. Para colocar, sabe. Até um mero computador teve perrengue. Então assim, não houve.

P1. Eu li no trabalho da Adriana que era um computador, Pentium III. O servidor era um Pentium III, com memória de 12.

E3. As pesquisas eram diferente do que era hoje. Era muito trabalhoso. Então assim, na verdade, na verdade. Eu acho que o ambiente não favoreceu, o oposto. Não favoreceu em nada, nem físico.

P1. Você acha que na época, foi criado na época que se tinha essa mente brilhante. Pessoas que compraram a ideia.

E3. Não sei se a época foi determinante. Porque essa mesma pessoa que fez a Delegacia Eletrônica. Ele criou um outro site para a Polícia Civil, totalmente grátis. Que hoje já é um outro. Mas aquela versão, ele, vamos melhorar esse site aqui que não tá com a cara boa. Ele fez sozinho.

P1. Sem ter uma demanda?

E3. Nada, nada. Simplesmente se oferecia, o cara dormia aí. Era lunático de tudo. Seu Oswaldo, figuraça. Então não acredito sabe. Sinceramente que o ambiente tenha sido determinante para qualquer motivação para essa escolha, essa empreitada.

P1. Então as outras perguntas perdem sentido.

E3. Não, mas você pode perguntar.

P1. Por que assim, ó. Dentro da teoria de inovação você tem vários modelos que levaram.

E3. Então até entendo. Mas infelizmente não é bem por aí.

P1. E aí, por que tem aqui. Houve participação da universidade no processo de criação?

E3. Não.

P1. Do setor privado?

E3. Não.

P1. Da sociedade? Tipo, foi uma demanda da sociedade?

E3. Não.

P1. Você teve alguma pesquisa básica que induzisse a essa inovação?

E3. Não. Foi só uma conversa entre nerds mesmo. Literalmente. Foi assim. Não dá para dar o mérito para nenhuma administração, nem governo. Infelizmente. Lógico que eles podem e devem usar essa plataforma para falar de si. Sugestões, enfim. Lógico. Isso é normal, OK. Mas gênese da coisa, não. Não dá pra dar esse mérito. Não dá para ir por aí. Caiu no colo.

P1. Quantas pessoas trabalhavam no começo? Ela falou que vocês trabalhavam com 4, depois com 12.

E3. Isso, começamos com 4, depois passamos para 5. Eu não lembro das outras equipes de cabeça. A nossa equipe era eu, ela, uma menina que ainda está aqui (nome), um que tá aqui em cima (nome), o (nome) que tá aqui em cima. 5. Com o Dr. Lahoz no cangote. E só. para dar conta de tudo. Aí depois passamos a 12, mas assim, eles só trabalhavam esses 12 de dia. De noite eram deslocados 2 do CEPOL. Por um acaso, era eu e a (nome da pessoa). À noite, plantão das 7 da noite as 7 da manhã. Éramos só nós duas. Isso hoje seria impossível. Impossível. Ou a gente ia sair louca daqui, ou realmente não ia dar conta. Não tem condições.

A gente zerava, a demanda era tão menor que é hoje, que a gente conseguia zerar. Entregava o plantão diurno sem nada. Mas era a noite inteira, 12 horas ali. Dale L.E.R. É difícil. Agora hoje, tem gente até de fora. Né.

P1. O processo de abertura do boletim, ele, o cidadão entra no site.

E3. Isso, tem o site nosso e da SSP, que é o mais conhecido. Lá tem o link da delegacia eletrônica, já tem as naturezas todas, fica fácil é só a pessoa que já tem uma noção que aqui existe, consegue fazer facilmente.

P1. E aí no começo, também era assim?

E3. Era pelo site.

P1. Aí tinham essas naturezas que a pessoa já selecionava.

E3. Sim. Era muito menos que é hoje, era um quadradinho minúsculo na página. Mas o processo sempre foi o mesmo. É que a página atualizou, o layout melhorou. Foi acompanhando a evolução tecnológica. Sim, sim. No início não tinha nenhuma pesquisa automática, todas, 100% eram feitas por nós. Você pega lá, tem seu nome, seu RG, data de nascimento, nome de pai e mãe. A gente pesquisava isso tudo, um por um. Se tá errado eu tenho que corrigir. Sim. Na página anterior a essa que está agora, mas na anterior que veio essa coisa de já vir a pesquisa feita. Se tá errado tem um alerta, se tava OK, tava azul. Isso facilita, você bate o olho, tá beleza. Não preciso nem pesquisar. Se não, era tudo. Às vezes a pessoa não tem CNH, só tem RG. No RG não tinha o número do CPF, aí tinha que entrar no site da receita, jogar, agora precisa do CPF e a data de nascimento. Antes era só o CPF, você não existia. Se tava ativo, se era o nome da pessoa. Era muito mais trabalhoso, então tecnologicamente falando. Entrou mais gente na jogada, o Oswaldo saiu. Muito mais gente veio abraçar e foi ajudando, dando ideias boas para a página ficar um pouco melhor para nós. Para a população tá a mesma coisa. Porque aí já melhora o fluxo, fica mais rápido. Antes você levava 5, 6, 7 minutos para fazer um BO. Pesquisando tudo, rezando para o sistema não cair, da pesquisa, se não largava tudo aí. Agora você faz um em 1 minutos, às vezes menos, dependendo do BO, tá mais bacana.

P1. É muito rápido, né?

E3. Por causa das pesquisas automáticas, que a gente confia. Tá certo. Ah! Porque você bate o olho e tá certo, você não pesquisa. Você só vai ver o histórico, se tá condizente com a

natureza. Se ela não é menor de idade, se tem um e-mail aí. E fazer o seu textinho de autorização. Então é isso.

APÊNDICE G - ENTREVISTADO 4

Agente de telecomunicação que trabalha na Delegacia Eletrônica desde o ano 2014.

Data: 26/07/2018

Local: Delegacia Eletrônica

P1. Na sua visão, o que você acha o que você acha que motivou a criação da delegacia eletrônica?

E4. A agilidade no atendimento, a demanda ser muito grande nas delegacias. Em suma, é para desafogar as delegacias. Deixar as delegacias com ocorrências mais complicadas, que tem mais urgência. De cunho mais grave.

P1. Quando você entrou aqui, quais foram as dificuldades que você encontrou?

E4. Você diz na Polícia ou na Delegacia Eletrônica?

P1. Nos dois.

E4. Eu acho que assim a dificuldade que encontro hoje, não é bem uma dificuldade. É que assim, existem algumas situações, algumas ocorrências, a maioria de crimes contra honra que são meramente interpretativos. Você pode ver a calúnia de um jeito, que a lei abrange de uma maneira muito. Só que o colega meu vê de outro jeito. Para mim é uma ocorrência passiva de autorização. Para ele não. Então é a ambiguidade nas informações mesmo, que eu vejo de dificuldade de trabalhar aqui. O resto é tranquilo.

P1. Questão de tecnologia e de infraestrutura.

E4. Carente. Podia melhorar.

P1. Carente por questão de tecnologia de pessoal?

E4. Pessoal não, tecnologia.

P1. Você acha que a Delegacia eletrônica, existe a 18 anos, por quê?

E4. Pela atividade que ela presta para o cidadão. Eu acho que sem a Delegacia Eletrônica, São Paulo para, em termos de Boletim de Ocorrência as Delegacias não dão conta. Nós somos

responsáveis por 95% dos BO's de toda São Paulo, capital e interior. Ou seja, a gente carrega todas as delegacias nas costas. São uma média de 3 a 5 mil BO's por dia, processados pela Delegacia Eletrônica. Você joga esses números para uma delegacia. Não dá conta. Eu acho que a Delegacia Eletrônica ela é muito pouco valorizada. Pelo tanto que ela faz. Pelo tanto que ela desafoga. Sem contar que se você for para uma delegacia, você demora cerca de 3 horas. Você sabe. Então eu acho que, a Delegacia Eletrônica, eu não to puxando a sardinha para o nosso lado, mas ela é fundamental. Eu acho até que ela é muito pouco vista. Da importância que ela tem, eu acho que ela é pouco valorizada.

P1. A importância dela dentro da Polícia Civil seria realmente essa, desafogar, e dar conta de toda essa demanda.

E4. A importância dela é o funcionamento da Polícia Civil em termos de ocorrência registradas em São Paulo que são muitas. Dentre elas, criminais e não criminais, tais quais perdas, acidente de trânsito. Que são boletins não criminais.

P1. E para a sociedade?

E4. A comodidade do cidadão, ele pode fazer da casa dele, sem ter a necessidade de ter que se desgastar em uma delegacia e ter que esperar lá. As vezes ele pode chegar tá tendo um flagrante. E quando realmente, esse cidadão, vai simplesmente registrar a perda de um RG, né. Ou um furto que ocorreu no metrô. Então ele tem a comodidade de fazer isso da casa dele. Acho que hoje em dia, do jeito que é a informática tá na nossa vida é fundamental o serviço da delegacia eletrônica.

P1. E para o governo, o que você acha que a Delegacia Eletrônica representa?

E4. A mesma coisa. Eu acho que a visão do povo tem que ser a mesma visão do Governo. Eu acho que seria a mesma coisa. O governo ele tem que ser, se espelhar, e buscar a melhora da Delegacia Eletrônica, porque a Delegacia Eletrônica é um espelho pro Governo, né. Somos um telhado de vidro para o governo. Do mesmo jeito, que se vangloria com o nossos serviços, ele pode se prejudicar.

P1. Como que é todo o processo daqui, do boletim de ocorrência?

E4. Você diz assim desde a solicitação?

P1. Sim.

E4. O declarante ele vai, pela internet, no site da Polícia Civil, solicitar uma ocorrência passível de aceitação da delegacia eletrônica. Nem todas as ocorrências a gente aceita por aqui. As que requerem perícia não dá para ser feita por aqui. Desde um simples boletim de perda ao desaparecimento de pessoa, um roubo de veículo, que é um crime mais grave. A pessoa tem a comodidade de fazer pela internet. Então ela vai, acessar nosso site. Preenche o formulário de solicitação que teoricamente é simples. Hoje eles estão implementando uma página nova, então ainda há algumas dificuldades por conta dessas atualizações que o sistema está passando. O policial, ele faz, o declarante faz a solicitação. A solicitação vai ser enviada aqui para nós. Ele vai receber um e-mail que a solicitação foi encaminhada. Gera um protocolo para o declarante, vai entrar em análise aqui no nosso setor. Essa análise vai ser feita. Algumas solicitações exigem uma entrevista com o declarante, furto de veículo, roubo de veículo, desaparecimento de pessoas o contato com o declarante é essencial para a aprovação ou não do boletim. Os outros não requerem entrevista. Por exemplo, você faz alguma solicitação de boletim do furto do seu veículo. Vai chegar para nós. Nós vamos analisar sua solicitação, por enquanto ela não é um BO, é uma simples solicitação. O policial vai ligar para você, vai fazer algumas confirmações, dentre elas: onde ocorreu, como ocorreu, se tu tá com a chave do veículo em mãos, tudo OE4. Essa solicitação é autorizada, convertida em boletim de ocorrência e você tem a comodidade de tá recebendo esse boletim por e-mail. Vai chegar na tua caixa de e-mail, a sua solicitação. Daí é só você imprimir o boletim.

P1. Aí depois esse boletim, ele entra para o registro da delegacia.

E4. Uma vez aprovado ele já gera no nosso sistema RDO, oficializando para todo o território nacional.

P1. Aí você tem checagem de não deixar ter em duplicidade o boletim de ocorrência?

E4. Assim, a primeira coisa que a gente pergunta para o declarante, no caso do furto do veículo. É se ele já foi em alguma delegacia. Esse processo de duplicidade, ela tem que ser analisada pelo policial no momento da aprovação da solicitação, a gente tem que ver já não tem uma duplicidade. O sistema vai acusar, olha, ela já fez um boletim no 10º DP da Penha. Aí a gente não vai emitir, obviamente.

P1. Essa é a primeira mudança que você está passando? Do site da delegacia eletrônica?

E4. Não, é a segunda.

P1. É frequente?

E4. Não. Não tem nada programado. É que agora é por conta da mudança da pasta, né. Parece que tá saindo da Secretaria da Segurança Pública, indo para outra pasta. Mas não sei ao certo, mas é por conta disso. Essa mudança. Tem que sair de um servidor que está situado lá na Secretaria e passar para o servidor da ProdesP1. São manobras que eu desconheço.

P1. E aí você tem alguma, vê alguma desvantagem na delegacia eletrônica?

E4. Desvantagem em qual aspecto, para o declarante? Para o policial?

P1. Para todos.

E4. A desvantagem do declarante são as ocorrências que ele não pode fazer por aqui. É, caso contrário não. Só tem vantagem.

P1. Nem para a Polícia?

E4. Não, não. Todo mundo ganha com a Delegacia Eletrônica.

P1. Se fosse para você propor alguma melhoria, qual seria?

E4. De sistema?

P1. Pode ser de sistema, processo, organização?

E4. Eu ia melhor o jeito que as perguntas, aquele display, o layout da página que é disponibilizada para o cidadão. Eu tentaria simplificar ainda mais. Eu acho que ainda há complexidade se tratando do público que a gente atende.

P1. Porque realmente, elas falaram da página que tá melhorando, aí eu penso. Eu acho a página tão autodata, mas eu acho né.

E4. Mas o Seu Zé do bar da esquina não acha. E nosso público é 80% Seu Zé da esquina.

P1. Mas como é que eles abrem? Eles têm acesso a internet?

E4. Sim, sim. Eles têm acesso a internet. Muita gente, o cidadão brasileiro. O povo brasileiro é um povo que vive de futebol e novela. Infelizmente essa é a nossa realidade. 90% não sabe definir se é furto ou roubo. Entendeu? É baseado nisso, que eu tentaria simplificar ao máximo a página da Delegacia Eletrônica. Elas vem e preenchem errado, e a gente indefere. Só o indeferimento, preenche automático também. Vai uma chapinha com uma narrativa, lá. A

pessoa vai preencher errado de novo. Entendeu? Às vezes assim, não seria nem simplificar ao máximo o site, já não cabe mais a nós. Não está ao nosso alcance. Porque é um problema de cultura mesmo.

P1. Seria ideal ir direcionando a pessoa, né? Com perguntas?

E4. Tem, até tem, mas eu acho esse quiz ainda complicado. Tipo assim, se eu perguntar para você assim, houve ameaça na sua abordagem. A pessoa que foi furtada, às vezes a pessoa passou e deu um trombam nela. Essa trombada nela, ela pode se sentir ameaçada. Às vezes a pessoa falou assim, que se sentiu ameaçada, daí ela é direcionada para o boletim de roubo.

Houve ameaça? Muitas pessoas nem sabem o que é ameaça. Ainda mais a gente que é aberto para calúnia, difamação. Não sabe. Porque até um tempo atrás, até abril do ano passado a gente também fazia o boletim de crime de ameaça. Foi super prudente, tiraram o crime de ameaça daqui. Por conta da complexidade do fato. Mas ainda hoje o declarante ainda acha que tem ameaça. Então ele usa dos outros, similares, para entrar com a ameaça. Além de me xingar, falou que ia me ver lá fora, que esperava lá fora. Já tem cunho de ameaça. Houve a calúnia, a injúria, perdão, houve o xingamento, mas também tem ameaça no contexto. Não dá para aceitar. E, você entendeu? O declarante requer muita comodidade. Muita coisa que ele sabe que não dá para fazer por aqui ele tenta por outros meios, mas ele é bloqueado. É indeferido a solicitação. A gente fala que ele tem que ir até a delegacia mais próxima.

APÊNDICE H - ENTREVISTADA 5

Auxiliar de papiloscopia alocada na D.E. desde 2010.

Data: 26/07/2018

Local: Delegacia Eletrônica

P1. Qual foi a dificuldade que você sentiu quando você chegou na Delegacia Eletrônica?

E5. A dificuldade maior assim que a gente tem é na análise mesmo do próprio boletim. Porque as pessoas não conseguem se expressar da forma correta. E muitas vezes você fica meio perdido, entendeu. Para identificar o que elas querem. A maior parte é isso. No serviço eu não senti tanto dificuldade, porque assim eu já trabalhava na Polícia Civil. Em termos de pesquisa, análise eu já tinha uma certa noção, né. A dificuldade maior é realmente isso, de você pegar a ocorrência e identificar o que a pessoa quer. E classificar de acordo. E fazer ele entender. Por exemplo, antes a gente não fazia roubo, só fazia furto. E aí as pessoas muitas vezes, né, faziam de um roubo e você fazendo ela entender que aquele crime era diferente, que elas tinham que ir até a delegacia. A dificuldade maior é essa. A comunicação com o cidadão. Que é uma coisa que você não pode fazer aqui. Você não tem essa autorização, essa autonomia para fazer, né. A minha dificuldade maior foi essa.

P1. Quais são as principais vantagens da Delegacia Eletrônica e do Boletim?

E5. A vantagem para o cidadão, você quer dizer? Ou para a gente?

P1. O que você acha que a Delegacia Eletrônica e o Boletim representam para a sociedade?

E5. Para a sociedade é a facilidade. Porque as pessoas, elas tem uma certa dificuldade com relação a ir à delegacia, a expor o problema. Muitas vezes eles não são bem atendidos. A gente sabe disso, eu sou policial, mas também sou cidadã, eu já precisei do serviço. E é assim, não só por ser policial, mas por ser funcionário público, a gente sabe que o funcionalismo público não atende bem ao público, né. E, eu acredito, que a delegacia eletrônica ajuda nesse sentido. Porque a pessoa, é um problema simples que tem que resolver e muitas vezes ele não consegue porque dentro do serviço as pessoas muitas vezes o tratam mal, desfaz aquilo que ele tá precisando e você tendo esse acesso direto, que é simplesmente preencher uma solicitação e enviar para um setor e ter uma resposta rápida. Isso ajuda bastante, tô te falando

isso porque, vou voltar. Eu participei da implementação do poupatempo. De toda a movimentação de tudo, como foi montado no início, desde o início. E a preocupação no poupatempo é essa. Do atendimento ao público, você ter, dar um pouco mais de atenção ao público, ao cidadão. Entendeu, que vai procurar o serviço público e que muitas vezes não tinha. E aqui a Delegacia eletrônica, pode-se dizer que é uma extensão disso, né. Da pessoa conseguir, pelo menos, resolver o problema e se não consegue resolver, a gente tenta ajudar. Olha vai em tal lugar, faça assim, faça, entendeu. Então tem essa orientação para o cidadão.

P1. E para a Polícia Civil, o que você acha que a Delegacia, qual que é o papel da Delegacia?

E5. Pelo lado da Polícia Civil, deu uma desafogada. Porque assim, a gente pega, a faz coisas, atende, faz um atendimento de casos mais simples que muitas vezes, né. Acaba lotando a delegacia e fazendo com que o serviço ficasse emperrado. Porque a delegacia, por exemplo, para você fazer um flagrante é demorado. E não tem muito escrivão. Muito funcionário. Então, muitas vezes não dá você parar de fazer um serviço mais complexo para fazer um mais simples, né. E a gente acaba pegando esses casos mais simples, que não precisam de uma investigação, que não há necessidade de um. Né. Um atendimento direto. Com o cidadão. Então eu acho que para a Polícia Civil, desafogou um pouco isso, entendeu. Não sei se acontece. Porque a gente tá aqui dentro a gente não sabe, mas seria uma ajuda até na questão de investigar crimes, porque sobra mais tempo. Você tira a, como se diz, você tira a parte maior, que é, por exemplo, fazer um BO de perda, furto. No furto você não sabe quem foi. Você tem, né. Então a gente pega essa parte maior e deixa os mais complexos com eles. Então, eu acho que nesse, nessa parte, acho que desafogou um pouco, entendeu. Ótimo, acho que deu.

P1. E para o governo?

E5. Para o governo, também uma forma de economizar. Porque, por exemplo, aqui com poucos funcionários você consegue atingir um estado todo. Né. Você não precisa fazer outras delegacias, colocar muito mais funcionários nas delegacias para tentar fazer esse atendimento básico, você tem poucos funcionários. Porque nós somos em 100 funcionários, para fazer o atendimento de São Paulo inteiro, capital e interior.

P1. Uma Delegacia, normalmente tem quantos?

E5. Depende, as vezes é o que, um delegado, um escrivão, um investigador, tem o agente de tele que não faz atendimento ao público, então assim, ou dois escrivães. No mínimo 5. Daí

você coloca isso por plantões, do Estado inteiro, né. Então, para ter um atendimento que a gente tem aqui, de rapidez, de, né. De excelência, até, vamos dizer assim, teria que ter muito mais funcionários nas delegacias. Teria que ter por exemplo, fazer em separado, em um setor que faça flagrante e um para atendimento de crimes mais simples, de fatos mais simples. Para ter essa mesma agilidade que a gente acaba dando. Porque a gente tá aqui, e a gente atende São Paulo estado inteiro com 100 funcionários. Então para o estado agiliza muito, economiza muito. Em termos de RH mesmo, recursos humanos.

P1. E quanto tempo aqui demora para abrir um boletim? Para vocês finalizarem um processo?

E5. É assim, a gente recebe do cidadão. É que assim, lógico, vai entrando, estava avaliando ali na tela, estamos com uma média de 300 agora na tela. Só que isso vai acabar caindo, né. Então assim, só que o atendimento para um BO simples, você analisa e tá tudo OK. A pessoa soube expressar colocou tudo direitinho, é uma questão de 5 minutos. Porque a pessoa, já preencheu tudo, eu só tenho que analisar. Eu analiso se os documentos dela, se os dados estão corretos, analiso o que ela me escreveu para ver se tá de acordo, né. Se não eu já dou uma resposta para ela preencher outro e falo o que estou precisando. Me esclareça melhor como aconteceu. Às vezes a pessoa fala lá, na cabeça dela, ela acha que , quem vai ler vai entender. Nem sempre, né. Então a gente tem que dar uma resposta. É 5 minutos. Agora um BO, um boletim de ocorrência, vou te dar um exemplo agora que (contou o caso de desaparecimento), dá um pouco mais de trabalho, porque a gente cruza informações. E quando a gente abre a informação que tá lá (conta o caso). Só que a gente não sabe se tá correto, tem que ir no setor. Então demora um pouco mais, são BO's mais complexos, desaparecimento, furto de veículo, roubo de veículo. Esses dão um pouco mais de trabalho. Ai não tenho como precisar o tempo de atendimento para você. Às vezes é rápido e às vezes é uma coisa mais chatinha.

P1. Por que às vezes você já acha logo no começo?

E5. Sim, e ponto. Mas ali a gente não tinha como. A gente tem no banco de dados, ali, tá me dando a informação que (caso), mas já deu tempo de entrar no banco de dados a informação? Entendeu, aí você vai atrás. Vai no setor, liga aqui, liga ali. Para poder saber se aquela informação é verdadeira. Para quando eu ligar para ela e passar a informação eu tenho que passar exatamente o que ela precisa fazer. E tem que dar essa notícia (a notícia). A gente ainda tem esse trabalho, que, e agora, como é que eu vou falar. Daí a gente fala, aconteceu isso, vocês vão ter que fazer isso, tá em tal lugar. Então tudo isso eu tenho que já buscar, você vê que não é uma coisa simples. Né, esse BO demora um pouco mais. Demorou um pouco

mais para ser, entendeu. Então assim, por isso que eu falo. Depende de casos, se é um caso simples de um furto, de uma perda, de um acidente, de um trânsito é 5 minutos, a gente analisa e já faz.

P1. E aí, você acha que, o cidadão, por exemplo quanto ele recebe todas essas notícias, todas essas informações, ele volta a procurar a Delegacia Eletrônica? Para registrar mais alguma outra coisa?

E5. Ele volta. Porque ele sabe que, por exemplo, mesmo que a gente não, uma solicitação que ele tá fazendo que eu não posso fazer o Boletim aqui, mas eu vou passar a informação do que ele tem que fazer. Onde ele tem que ir. A forma como ele tem que agir, então ele confia. Porque eu tô ligando. Eu pego o telefone e ligo para ele. Eu não pego simplesmente quando precisa, eu falo olha você tem que ir em tal lugar. Assim, a gente não pode fazer por conta disso. Eu dou a explicação a ele. Entendeu. Não falo simplesmente aqui não faz. Não, não é isso. Olha a gente não faz, assim. Essa semana mesmo (contou um caso).

P1. E no começo, quando você entrou aqui, você sentiu alguma desconfiança junto da população, da Delegacia, como você acha que a Delegacia ganhou essa proporção que ela ganhou hoje?

E5. Não, nunca senti essa desconfiança, porque, vou te dar esse motivo. Quando eu trabalhava no poupatempo, eu já recebia lá boletins de ocorrência feitos na delegacia eletrônica. Os bloqueios de RG, você percebe que a população. Só que o que acontece, houve uma da época que eu entrei aqui, houve um crescimento porque, houve uma greve. Não sei se você. Uma greve grande, em 2008, naquela greve a coisa. Ai a Delegacia fez assim. Porque as pessoas iam até a Delegacia, a gente não faz porque a gente tá de greve, faz pela Delegacia Eletrônica. Aí, quando eu entrei aqui, a gente tinha 15 mil ocorrências na tela, todos os dias. Porque aí a gente tava fazendo tudo, recebendo tudo, não fazia tudo. Porque tinha coisa que realmente era da Delegacia, que a pessoa tentava fazer com a gente. Então, popularizou nessa fase, na fase daquela greve, quase que uma greve geral da polícia civil. Foi aí que popularizou mesmo, que aí a coisa começou e não parou mais.

P1. Você acha que a delegacia eletrônica, ela inova quando ela ofereceu um produto diferente, quando ela mudou o processo ou quando ela mudou aqui a organização da polícia mesmo?

E5. Eu acho que quando ela inovou no processo, mesmo. Uma coisa nova, fazer um boletim pelo computador. Nossa, mais. Eu acho que solicitar , não preciso ir na delegacia, sabe assim. Eu acho que essa inovação que acabou.

P1. E você acha que, há alguma política pública que influencia a Delegacia Eletrônica ou ela já é um instituto autônomo?

E5. Eu acho que já tá praticamente autônomo. Porque não tem incentivo, não tem nada. Política pública a gente sabe, né. Não se faz nada, né. Eu acredito que já tá maduro. As pessoas já têm esse conhecimento, entendeu. Já. Um fala com o outro, também.

P1. Você acha que tem alguma desvantagem a Delegacia Eletrônica? E o Boletim?

E5. Desvantagem não, não acredito que tenha desvantagem. Assim.

P1. Seja para o cidadão, seja para a polícia, seja para o governo?

E5. Não, porque, o que acontece, a gente atende o cidadão da forma com que ele quer que seja rápido, sem precisar esperar muito. Sem precisar sair de casa, muitas vezes. Se sai é para ir na lan house, porque não tem um computador, ou o computador não tá bem. Então você tem essa né. Para o cidadão você tem essa coisa, de um fato simples ele conseguir resolver sem precisar de ir em delegacia em delegacia. Andando, né. Ele consegue resolver o problema dele. Para a Polícia Civil, aquilo que eu te falei, a gente acaba tirando um pouco, né, do movimento da Delegacia. Então também acho que foi vantajoso. Para o Governo também ele acaba economizando e acaba tendo um pouco mais de, só não diminuiu a violência. Poderia ter ajudado. Eu acho que poderia ter uma política pública um pouco mais eficiente, nas delegacias, né. Pela diminuição, da demanda do cidadão com coisas mais simples. Eu acho que poderia se investir um pouco mais na investigação. Isso eu acho que poderia. Porque a gente tem uma interligação. Porque, por exemplo, tem como verificar, por exemplo, que num determinada região está acontecendo muito, um fato. Próximo ao metrô Penha em determinado horário ocorre muito furto de veículo e arrombamento, é uma estatística. A polícia tem como. Através daqui, da gente, tem como alimentar o banco de dados. Então teria como fazer uma investigação, um trabalho naquela região para tentar diminuir isso. Não sei se isso é feito, eu acredito que não. Porque eu acho que ajudaria isso. Diminuir um pouco a violência. Você tira um pouco o serviço, você transfere para outro setor, para aquele setor ficar um pouco mais focado. Eu acho que isso ajudaria bastante.

P1. A universidade e empresas privadas não influenciam em nada aqui, né?

E5. Não. É totalmente público, então não tem.

P1. As melhorias feitas nas páginas. Que nem, vocês mencionaram que agora está sendo implementado uma nova página, para tentar melhorar um atendimento, principalmente para o cidadão. Baseado todo em uma pesquisa, aqui? Alguém veio aqui? Foi através de um projeto? Uma demanda interna?

E5. Isso, uma demanda interna, um projeto. Era feita por um setor a página. Determinou-se que aquele setor não faria mais. Seria outro que já faz toda a parte de informática do estado, Prodesp. Então eles tiveram que fazer toda uma pesquisa para saber como que é feito. Porque a gente tem, junto com a página da delegacia eletrônica, ela tá amarrada com vários bancos de dados. Talvez a dificuldade deles de terminar a página, talvez seja isso. Não é uma página simples. Porque ele tá interligado com o banco da polícia civil inteira, com o banco de identificação, sabe assim, banco de dados. Então é uma coisa assim. Foi tentado fazer novamente essa página assim. Dar uma inovada para tentar, porque é muita reclamação do cidadão. Ai eu não consigo, a página cai rápido. Você começa a preencher e cai logo. Então, assim, a gente tá tentando melhorar, principalmente para o cidadão, para o acesso ser mais fácil. Que a gente tinha muito isso de reclamação. Que a página não tava fácil, que não conseguiam. Não estava muito esclarecedora. Mas assim, vamos ver agora com essa nova. Por enquanto ainda não tá do jeito que a gente precisa. Mas a gente espera que fique.

APÊNDICE I – ENTREVISTADO 6

Policial alocado na Delegacia Eletrônica (D.E.).

Data: 08/08/2018

Local: Delegacia Eletrônica

E6. não vou poder autorizar por causa dessa data. To achando que ela errou na digitação.

P1. e aí como é que faz? Manda um e-mail? Ou liga?

E6. aí no caso eu vou colocar uma resposta. Se eu tivesse autorizado, eu ia colocar aqui autorizado e ele me puxa a chapinha (Modelos já prontos de resposta conforme a avaliação). No caso tá falando que o Boletim foi autorizado e as informações de que o RG seria bloqueado. Mas como ela perdeu a CNH, para não confundir ela eu tiraria essa informação. Deixaria só a CNH: esse BO não autoriza a condução de circulação de veículos automotores sem o documento pertinente. Só que como eu vou negar, vou colocar uma informação, quer ver, aqui são várias chapinhas são vários tipos de respostas. No caso, vou colocar dados pessoais incorretos. Fala aqui que a presente solicitação não foi convertida em boletim de ocorrência em razão da inconsistência dos dados fornecidos. Por favor preencher nova solicitação informando corretamente os dados solicitados. Vou alterar aqui, informando corretamente a data do fato. Vou negar e não autorizar. Ela vai receber a resposta no e-mail que ela cadastrou. Deixe eu pegar um outro de perda. Aqui. Dados da ocorrência . No caso de perda a gente pode autorizar de um tempo atrás.

P1. Tem algum limite?

E6. No caso de perda não. Dependendo do que for, no caso de Carteira de trabalho, às vezes a pessoa coloca ali, 03/01 do ano passado, a gente acaba autorizando, porque as vezes foi a última vez que a pessoa viu a carteira e não que ela perdeu. Então para facilitar para o Declarante a gente acaba autorizando. Nesse caso não, ainda tá recente. Foi em São Paulo mesmo no Ipiranga-sp. No caso de perda o declarante não consegue colocar nada no história. Isso é automático do sistema. Eu, Luiz Fernando, no caso ele puxa o declarante, e claro, sob penas da lei, declaro que extraviei os itens elencados. O nome dele colocou certo. O nome da mãe tá um “xizinho”, isso provavelmente não esteja incorreto, é porque no banco de dados, nosso, da Prodesp, vai tá em letra maiúscula quer ver. Se você deixar a setinha ele já vai te dar a informação (nome da mãe) em maiúsculo e sem acento. Não quer dizer que a pessoa errou é

que não tem a fonte. O nome do pai tb. CPF OK, RG OK, dígito ele não informou, daí eu vou lá e coloco. Mas para a gente não importa o dígito. Essa parte de Perda Nem olho tá, deficiências profissão, que isso não é interessante para o boletim de perda. O que, que ela perdeu. O celular, daí colocou os dados do celular tudo certinho. No caso de perda essas informações não importa porque no caso de perda a gente não pede o bloqueio do aparelho agora se for furto ou roubo todas essas informações aqui são importantes, se a pessoa não preencher ou preencher corretamente a gente vai acabar negando boletim por causa disso. Porque sem essas informações a gente não consegue pedir o bloqueio do aparelho.

P1. E o Imei como é que você confere para ver se tá certo?

E6. A gente não confere. Só se for alguma coisa absurda, a pessoa coloca um monte de zeros ou números repetidos. Mas como tá assim não tem como a gente conferir. Daí passamos para as outras coisas. A delegacia ele colocou eletrônica. Vou colocar autorizado, ele vai puxar já informação correta como é celular eu vou tirar essas informações aqui para não confundir o declarante só vou deixar isso daqui. Vou clicar em autorizar. Vai para o e-mail da pessoa dizendo que o boletim foi autorizado e ele recebe um link, também acessando o link, ele consegue imprimir uma cópia do boletim. Uma outra coisa legal aqui também ó eu coloquei autorizado sistema não deixa eu clicar em não autorizado. Foi para ele que a informação que foi autorizado. Vou pegar o número do boletim para te mostrar no RDO, aqui ó o boletim que acabei de autorizar. Aparece a data de trabalho, sincronizado, tá vendo. quer dizer que migrou para o RDO. quem autorizou, o delegado responsável pelo plantão. RDO, aqui no caso eu pelo RG que é mais fácil tá só preciso da pessoa. buscar. Vai tá aqui, tá vendo. Já foi pro banco de dados do RDO. Assim que aparece no RDO. Você acha interessante ver como a pessoa recebe também no e-mail dele?

P1. Isso não precisa não porque eu já fiz, já.

E6. Se quiser que volta, tá.

P1. Pode deixar.

E6. De perda você quer ver mais alguma coisa?

P1. Acho que de perda está ótimo.

E6. Vou pegar um de acidente. Não sei se você sabe, mas perda a gente só faz determinados documentos, não são todos ,celular e placa de veículo.

P1. As pessoas perdem placa de veículo?

E6. A maioria faz de furto, mas tem gente que faz de perda de placa de veículo.

P1. Os documentos que não fazem, quais são?

E6. Vai está lá na página.

P1. Nas portaria?

E6. Tem na portaria, mas para o declarante, vai tá as opções de documentos. Se não tiver naquele rol a gente não faz. Que nem o ISPS Code que é o crachá do Porto de Santos, a gente não faz, que mais, bicicleta, caneta, caderno. O único objeto é o celular. Que mais, acho que perda é só isso. O acidente, no caso do acidente a gente não vai autorizar se a pessoa, olha acidente já tem histórico. Se ela informar aí que houve lesão de qualquer tipo, o mínimo que for, mesmo um arranhão nele ou na outra pessoa a gente não faz. Lesão, embriaguez, se ele informar embriaguez a gente não faz e fuga da parte.

P1. As pessoas informam? Eu tava bêbado e bati

E6. Sim, elas informam. E colocam no histórico. No caso aqui do acidente, aqui é igual para todas as ocorrências (está demonstrando as informações básicas). O tipo só que vai mudar, para acidente de trânsito sem vítimas, tá vendo e os dados da ocorrência. Aqui ele informa que foi no dia 07/08, ontem, às 7h da manhã, foi em Ferraz de Vasconcelos. Aí você tem que olhar o histórico. Estava trafegando pela rua (nome) sentido bairro com o veículo tal, aqui não vou prestar muita atenção agora, porque ele tem que informar esses dados lá embaixo também, então por enquanto não vou perder tempo prestando atenção nos dados que ele colocou. Quando foi realizar uma conversão à esquerda na rua (nome), o veículo colidiu com modelo do veículo. Não houve vítimas. O histórico está OK, tá dando para autorizar, por enquanto. Mas a gente vai ver os dados dele. O (nome) tá OK, tudo aqui, nome de pai, quando tá setinha verde eu nem olho, porque o sistema está me dando que tá OK. O que que eu tenho que fazer no caso de acidente. Eu vou pesquisar a CNH dele para ver se tá vencida, se não tá cassada, alguma coisa desse tipo. E todas as pesquisas a gente faz através da Prodesp. Eu vou pesquisar através do RG, não do CPF... Olha o nome bateu, tá na validade ainda, e a categoria B, tem que prestar atenção nisso que ele informa que tava dirigindo um caminhão, já teria alguma coisa estranha aí. e não possui nenhuma informação de caçada nada, tá tudo ok a CNH dele. Isso daqui no acidente para a gente não interessa. Olha as partes que estavam

envolvidas no acidente, é o nome da pessoa, aqui estão todos os dados dele novamente sem precisão, tá. Mas tudo bem, ele informou o nome, também ele informou só o nome o CPF. Não é interessante para a gente se isso tá certo ou errado, porque às vezes ele conversou com o cara e o cara pode passar os dados errado para ele, e ele não vai ter culpa disso, então, para a gente não é muito interessante. O veículo do declarante, isso a gente tem que olhar, ele informa o proprietário, o condutor e as informações do veículo. Ele informa que o proprietário do veículo é (nome), condutor (nome), correto ele coloca ele. Se ele coloca outra pessoa eu negaria, porque o declarante tem que ser o condutor. E o nome do veículo tá tudo correto, só a marca do veículo que se não tiver como tá no banco de dados o sistema fala que tá errado, mas não tá. Quer ver ó. Modelo do veículo 1, se não tiver exatamente igual o sistema não reconhece. Situação OK, quer dizer que esse veículo, não existe informação de roubo ou furto nada...O que que eu faço, vou pesquisar esse veículo só para ver o proprietário, para ver se colocou certo, modelo do veículo, nome da proprietária, então todas as informações estão batendo. Ele colocou as outras informações dos veículos que colidiram com ele. Para a gente também, ele colocou o veículo dele.

P1. Ele coloca, às vezes, por conta do seguro?

E6. Sim, as vezes tem seguro que pede, olha ele colocou duas vezes a informação do veículo dele. Ele não colocou do terceiro, do terceiro ele colocou só no histórico. Olha aqui, modelo do veículo, eu vou confirmar só, porque se tiver errado, eu não vou negar, vou usar uma resposta específica dizendo que o veículo da parte, que a placa de venda da parte incorreta. Mas vou autorizar. Só para passar essa informação aqui. Tá certinho, tá vendo. Ele colocou a placa, é o modelo do veículo mesmo. Caso a placa da parte tivesse errado o que que eu faria, autorizada tá vendo aquela parte errada. Aí vai essa informação para ele, que o BO foi autorizado, só que o n da placa estava errado. Mas como está tudo certinho, tem aqui também tá mas pra facilitar a nossa vida aqui, mas a gente clica aqui. Autorizado. Vai a resposta para ele que a redação do presente foi elaborada pelo condutor, sendo que as informações são de sua responsabilidade. Este documento destina-se exclusivamente ao registro de acidente de trânsito sem vítima. Na eventual hipótese da ocorrência do fato criminoso, quer dizer o que, lesão, atropelamento, que ele não indicou aqui, aí fala que vai ser encaminhado para delegacia para apuração. Por que é responsabilidade da declaração que é dele. Aí eu autorizo. Caso ele tivesse informado alguma coisa

lesão embriaguez fuga da parte eu negaria com essas informações aqui ó lesão corporal ou morte não pode ser registrado pela internet, descreveu em sua narrativa lesão corporal ou

morte, tá vendo, fato que impede de pedir esse registro pela internet e para ele se dirigir ao distrito para comunicar o fato e tem a chapinha também de embriaguez ou fuga da parte.

P1. No momento que faz isso (negar por conta da embriaguez ou fuga), também vai para a Delegacia?

E6. Não, só para a parte. Para o delegado não, Para a Delegacia do fato, só vai quando for autorizado, todas as ocorrências. Como esse daqui tá certo, vou escolher a chapinha (a gente chama de chapinha, mas é a informação que faz no texto).O que vai acontecer? Vai acontecer igual ao que eu te falei da perda, vai aparecer autorizado, vai uma cópia para a delegacia do fato e para o banco de dados RDO e a pessoa também imprimir. Você precisa ver mais alguma coisa de acidente?

P1. Não

E6. Vou pegar agora uma de furto. Aqui as mesmas coisas sempre aqui também só muda par furto. O que vai mudar é aqui, dados da ocorrência. O histórico. Data do fato a gente vai olhar (data), como aconteceu (data da ocorrência) beleza. .Aconteceu ontem às 5h da manhã na (nome do bairro) endereço. Olha o histórico que ele colocou. Não tem como a gente saber se foi furto, mesmo ou se foi roubo. O que que eu faço, quando tá assim, para não perder tempo, eu nem vou olhar dados do declarante nada. Eu vou negar. Eu não tenho informação: narrativa omissa. Não foi convertida e tal, pois pelo que se verifica na narrativa, o declarante não esclareceu com detalhes como ocorreu o fato, impossibilitando a classificação da natureza roubo ou furto. Aí pede para ele preencher uma nova solicitação descrevendo detalhadamente como ocorreu o crime. Vou pegar outro. Outro de furto aqui. Data do fato, OK, (cidade), o histórico estava na saída do metrô quando percebi que minha mochila estava aberta e meu celular e cartão não estavam nela. ok pela narrativa a gente verifica que foi furto mesmo. Só que aqui ó ele informa celular e cartão se lá nos dados do objeto é só informar o cartão eu vou negar pela falta de informação dos dados do celular mas por enquanto OK. Aqui ó a primeira vez que apareceu mais, mas pode aparecer em qualquer ocorrência, furto, roubo, acidente, quer dizer o que. É duplicidade, que foi puxado pelo nome dele, foi feito de furto também no dia 6 e foi indeferida tá vendo foi negado que que vou fazer um olhar por que que foi negado. Solicitação indeferida inconsistência dos dados se faz, referente ao celular também. ó meu cartão e o celular mesmo histórico, só que aqui embaixo ele não informou celular só o documento. Por isso que foi negado, por falta de informação dos dados do celular. Vamos ver se nessa que eu peguei ele informou. Ó os dados dele ok, bloqueado, quer dizer que esse RG

dele, esse número de RG ele já perdeu ou já foi furtado e ele fez boletim, isso para a gente não importa. Informações dele também não vou pegar devido ao furto então não é interessante. Olha ele informou agora, tá vendo. Os documentos pessoais é o cartão de crédito OK, não tem jeito a gente confirmar também esses dados então a responsabilidade dele que tá declarando isso aqui. Celular, vamos se ele colocou aqui. modelo ele não colocou operadora, e devido a portaria DGP, tem que ter se não tiver não tem como a gente aceitar só por causa do uma Operadora, tá vendo. Se ele tivesse colocado,

P1. O IMEI que é mais difícil ele colocou.

E6. E é necessário a Operadora, por que acontece caso de a pessoa tipo acabou comprar o celular e não colocou o Imei, ela coloca tudo zero. Daí tá para entender que é um celular sem linha. Mas aqui não, tem que ter a operadora. Tem que negar de novo. Vai aquela mesma informação que foi da outra vez, só que vou colocar uma observação. só tem uma coisa mais para ver se ele consegue ver isso aqui foi só por causa disso. E vou negar. Deixa eu pegar outro que autoriza para você ver. Esse foi em (data da ocorrência) em (local), a gente só não faz fora do Estado né por isso que a gente olha aqui. Tava no caminho da cidade se localiza na Praça dos Correios, nome da rua, quando cheguei na esquina, estava verde, senti alguém mexer na mochila, quando virei uma senhora saiu de trás. Quando abriu o semáforo, olhei a mochila estava aberta, tinha sido furtado minha carteira. Histórico bate com furto. Vamos ver os dados dela, está tudo OK. Documentos pessoais, cartão bancário, tranquilo. Tá certinho. delegacia de polícia de São Vicente. E para facilitar vou aqui. Como ela foi furtada só o cartão, eu vou tirar informação aqui que falando bloqueio do RG, e que o veículo não pode ser sem o documento do veículo para não confundir ela. E vou autorizar. No caso de furto também, a gente não fazia mais tá fazendo agora furto de bicicleta, a gente não faz furto qualificado, tipo você deixou o celular dentro do veículo trancado a pessoa abriu e roubou o seu celular. A gente não faz qualificado, furto de objetos a gente não faz, o único que a gente faz é só o celular e bicicleta. tipo de tênis mochila a gente não faz. Os documentos em se faz, no caso de furto e só. Vamos pegar um de roubo. No caso de roubo gente não faz, a gente faz de qualquer coisa, tênis, de mochila de qualquer coisa a gente faz. Só não faz quando há disparo de arma de fogo e lesão também quando bate na vítima, a gente não faz. Roubo com retenção da vítima durante muito tempo a gente também não faz. Que mais, tanto nesses roubo simples como no roubo de veículo também tá em furto também a mesma coisa disparo de arma no caso de roubo esses três casos que a gente não faz. Aqui vai mudar, só aqui. Olha, dados da ocorrência (data), (cidade), ok. Histórico: Estava falando ao celular e fui abordada

por um homem armado numa moto vermelha mandou entregar o celular ok, bate como roubo. Tem uma duplicidade de furto tá vendo é dela mesma,

P1. Ela fez isso falando que era furto

E6. Mas é isso que eu acho mais provável ela preencheu como furto e no histórico de escreveu o roubo. Mas eu tenho que olhar porque às vezes no outro ela informou lesão e agora ela está omitindo essa informação. A duplicidade é de furto foi negada. Tava caminhando e fui abordada por um homem também ela fez de furto só que foi roubar. Favor preencher nova solicitação versando sobre o crime de roubo. A duplicidade foi causa disso mesmo. Então, ok, vamos continuar. Tá dando um xizinho tá vendo mas é alguma coisa ou ela deixou de informar algum sobrenome (nome da pessoa). Sabe que é isso às vezes nome de solteiro e casada às vezes no sistema está nome de solteiro e ela põe nome de casada. Não tem problema, tá, os documentos tudo Ok, situação OK. Vamos ver, aqui ó identificação dos autores é obrigado a informar o declarante mas a gente não precisa olhar isso aí tá é só informar. Masculino da cor branca, veículo ela informou que é de moto, o que também não preciso olhar. Porque nem sempre a vítima consegue olhar a placa e o modelo. E aqui ó, duplicidade em relação ao veículo que ela informou aqui, veículo criminoso. O sistema vai me dar vários, 10 páginas, mas porque ela só informou uma moto vermelha, então vai puxar tudo. Eu nem olho. O que foi roubado o celular, vamos ver se as informações estão ok. (Nome) é ela, ok. Ela informou número, operadora, Imei e autorizou o bloqueio. Só o nome dela tá diferente do de cima, aqui não tem como a gente mudar. Aqui estando correto, ok. Ela informou tudo, OK. Eu vou autorizar. Aqui vou apagar todas informações sobre documento para não confundir a pessoa. Vou autorizar. Deixa eu pegar mais um de furto, só para. Data do fato , minha filha de (idade) retornava da escola, esperava o ônibus no ponto foi abordada por dois travestis. Um dele ameaçou com uma arma e roubou o celular dela. Roubo, ok. Duplicidade na mesma pessoa (nome da pessoa), provavelmente ela fez de furto e foi negada. mas é necessário olhar. Favor versar sobre o crime de roubo e informe se sua filha é menor de idade. Se não for, a própria deverá preencher a solicitação. Pelo que ela falou aqui foi a filha dela, de (idade), ok. Então é a responsável mesmo que tem que preencher. Nome, ok, documentação OK, civil, ok. Nome da mãe, colocou o nome do pai. Eu arrumo para ela, porque ela preencheu o RG correto, então. Autor informou não é necessário. Celular, vamos ver, informou marca, modelo, número, operadora e IMEI, ok. Autorizar. Como foi só o celular, ok. Vou pagar, a mesma coisa, RG e documento do carro e vou autorizar. Já foi perda, acidente, furto e roubo. Crimes contra a honra, quer ver. É injúria, calúnia e difamação.

Vamos pegar um de calúnia. Aqui, o que a gente vai fazer, aqui é importante a data do fato porque esses crimes contra honra tem um prazo de três meses para o você ir ao DP representar passou três meses de cai o prazo já era se perde a validade da informação, do registro, então é necessário olhar. Calúnia, injúria e difamação. Data, tá no prazo ainda, então ok. Cidade, o histórico a gente tem que olhar o histórico também uma atenção porque tanto calúnia como injúria e difamação ela tem que descrever a ofensa aqui. Se ela não descrever a gente vai negar. Roubaram meu CPF para realizar uma compra por carnê pelo Santander. Descobri o ocorrido porque recebi uma carta do Seara que eu tinha um pagamento financeiro que nunca fiz. Liguei para o Santander, informou o CPF, as informações que eles tinham no sistema não condizem com a minha pessoa. Nome e data de nascimento, e tal, equivocado, pedi uma contestação e eles negaram. Disseram que foi erro meu, de informação. O que aconteceu aqui, não foi injúria, calúnia nem difamação. Pegaram os dados dela e fizeram um cartão, e fizeram compra e não pagaram. Não é nenhum desses 3 tipos. Acontece muito isso daqui tá. A pessoa tenta fazer por aqui. Não vou autorizar. Não vou nem olhar os dados dela, nem nada e vou negar. Tenho informação que pertinente, outros fatos não foi convertido em boletim haja vista a caracterizar-se outros fatos ou outro tipo de crime, cujo registro não é permitido por essa unidade. Diante da gravidade ou complexidade, eu vou tirar isso daqui, porque não foi grave nem complexo. Vou deixar assim, diante dos fatos narrados, orientamos que se dirija ao distrito policial mais próximo para a comunicação do fato. Que é um tipo de ocorrência que a gente não registra pela internet. E vou negar. Vou pegar

P1. Qual seria o prejuízo de fazer isso pela internet?

E6. Então, você fala porque que a gente não faz? Cara não sei tá, no ano passado rolou um papo e um liberar alguns, mais alguns crimes para fazer, como estelionato, essas coisas para a gente fazer. Mas até agora não liberaram nada. Não sei porquê.

P1. Por que um tipo desse, estelionato

E6. Facilitaria muito, né?!?! Tanto para vítima, como para o pessoal do DP, né. Mas, não sei se é por falta de portaria alguma coisa desse tipo não sei te dizer. Nesses tipos de crime contra a honra calúnia, injúria e difamação, acontece muito da pessoa preencher, vai ó peguei um dia em julho. Mas acontece muito da pessoa preencher, vai, fazer um boletim de injúria, e não ser injúria. Ser calúnia ou difamação. A gente porque a maioria da pessoa não sabe a diferença entre injúria, calúnia ou difamação. E tanto é Como ela tem um prazo de seis meses para ir no

DP representar na hora da representação pessoal para ela arrumar lá. Então até para facilitar para o declarante, a gente não nega por causa disso.

P1. E a tela, agora, ficou melhor do sistema?

E6. Não, eu acho que não. Tanto para mim, tanto na visualização das informações, mudou muito. A página antiga. Ó, tenho aqui, a página antiga, depois até pego para você. A fonte mudou, para mim ficou mais cansativo de ler, é também assim, a gente está muito acostumado com a outra página, 5 anos trabalhando com a outra página. Então até acostumar com essa. Ai eu pego depois um complemento na outra página para você ver. Ó, injúria, data do fato, ok. Local, nome. Ah, tá. Uma outra informação importante aqui, nos crimes contra a honra é muito importante a pessoa falar o nome da parte se ela não informa gente nega. No caso aqui, ele já começou informando, (nome da parte), meu ex-namorado ameaçou. Aqui já ferrou, porque quando há ameaça, nos crimes contra a honra a gente não autoriza, a gente nega. Chamada de voz dizendo que se eu viesse, eu vou ler porque se é uma coisa muito grave, a gente não todos os dias, pelo bom senso, alguns eu ligo para a pessoa. Está na porta da minha casa, me ameaçando com uma faca, eu vou negar, mas vou pegar o telefone e vou ligar e falar, ó, tá acontecendo isso agora? Pede apoio da Polícia Militar 190, tal, para dar orientação mais. Viesse namorar iríamos passar vergonha por ser lésbica. É ridícula para por isso. Minha irmã mais nova é testemunha. Cara se ela não tivesse colocado isso daqui, ameaçou-me, eu autoriza, mas não vou nem olhar os dados dela. E tem aqui a chapinha as informações certa para isso por ameaça no contexto. Tá dizendo que tá negado, por descrever ameaça. Não é permitido por essa unidade, comparecer ao DP mais próximo. Não autorizar. Data do fato ok, local, dia, ele fez de injúria, dia 5, recebi vários áudios via whatsapp de ameaça. Que é usuário de drogas, no caso arrombou o portão, já é uma coisa também, mesmo que ele não escrevesse ameaça, a gente não faria. Invasão a gente não faz, mas não conseguiu entrar. Começou a forçar o portão, não é invasão porque não conseguiu mas pode caracterizar o crime de dano. Também gritando um monte de palavrões me difamando, outro que a gente não vai autorizar. Ameaça, dano. Ai eu nem olho os dados e vou lá na mesma informação. Não autorizar, Dia, local, ok. Aqui nome, é o pai do meu filho menor no dia, pela manhã eu (nome) para levar minha filha ao médico e deixei o meu filho aos cuidados de uma vizinha. Ele estava dormindo, quando acordou viu que não tinha ninguém em casa e foi para a escola chorando, dizendo que não tinha ninguém em casa. Ele falou a mesma para o pai dele e me ligou me chamando me chamando de vagabunda e me ameaçou. Cara, Ok se não tiver isso aqui teria uma injúria, vagabunda, chamou ela de

vagabunda. Mas pelo que ela descreveu aqui pode configurar, abandono do menor. Deixou o moleque sozinho em casa e mesmo se ela não tivesse falado sobre ameaça eu negaria. Por esse fato do abandono. Eu colocaria aquela outros fatos né, mas como ela descreve ameaça vou negar por ameaça. Nem vou tocar nesse assunto com ela para não. Vou colocar a chapinha de ameaça. Cara, são poucas as situações de crimes contra a honra que a gente autoriza, cara. Calúnia. Data, local. Ele me acusou de tentar matar meu filho na barriga dela e fica acusando de jogar meu filho contra ele postou tudo isso na rede social especificamente no Facebook. Narrativa simples e configura uma calúnia. OK. Isso aqui apareceu agora apareceu. Não tá dando nada tá vendo, porque ele informa que é do Ceará, só que eu tenho que confirmar, não que é do Ceará, porque isso não tem como a gente fazer, porque a gente não tem acesso ao banco de dados do Ceará. Se ele não tem RG em São Paulo e se não tem mesmo se ele não é (dado sigiloso). Através de Pesquisas também pela Prodesp eu vou fazer primeiro a pesquisa ver se ele tem um RG em São Paulo, e nasceu em ano, vou fazer pela CNH, as vezes é mais rápido. Isso aqui referente às pesquisas você vai precisar, também?

P1. Não

E6. É sobre a página mesmo. Não aparece nada. Nossa vai dar trabalho esse daqui. Ele tem RG em São Paulo, Nome dele, nome da mãe, nome do pai, data de nascimento, a numeração vai bater direto. Ele tem RG em São Paulo, mas ele informou que é do Ceará, o RG. Isso acontece direto, a naturalidade dele é do Ceará e ele tirou RG aqui. E a pessoa nem sabe. A maioria da população não sabe que você pode ter um RG em cada estado. Então o que eu vou fazer, vou confirmar essa informação e vou arrumar essa informação. É ele mesmo, o que vou fazer, o que está errado é isso daqui, Ceará, o sistema me dá possibilidade para arrumar para ele. Eu só não arrumaria se o número estivesse totalmente errado, se o nome da mãe tivesse totalmente diferente aí eu negaria pedindo para preencher corretamente. Tá mas como foi isso aqui, a gente sabe que o declarante tem problemas com isso não sabe né dessas informações eu vou arrumar. Só que tá vendo eu arrumei para ele São Paulo sistema não me deu nada. Sabe porque, eu vou ter que deixar pendente. Para página agora puxar as informações da Prodesp, eu sei não lembro a página que tá. Mas ó, tem aqui, atendimentos, minhas solicitações, vou por aqui é mais fácil. Ó o sistema puxou agora. Tá tudo ok. Foi um BO de calúnia, ele informou a pessoa no histórico, não né. Tá vendo. Só que aqui deve ter, no partes. Ele não colocou a informação da outra parte. Cara eu vou ter que negar por causa disso. Autoria conhecida, mas não fornece o nome do autor, tá vendo? Ah tá, todos os crimes contra a honra quando o autor é menor de idade a gente também não faz tá.

P1. Como saberia?

E6. Quando a pessoa informa. Autoria conhecida, dados pessoais essa aqui é só se tivesse lá duplicidade quando já tivesse alguma coisa. Essa daqui a gente só usa caso a gente não entra em contato mas é mais no caso de furto, roubo de veículo, desaparecimento e encontro de pessoa, é obrigado a entrar em contato com a pessoa esses daí. Se envolver policial a gente não faz. Aquele caso de lesão corporal. Em todas as solicitações no dado do declarante quando aparece aqui medida cautelar a gente também não faz. Se aparecer medida cautelar é negado. Tem aqui a chapinha, medida cautelar. Não escreveu a ofensa, como não descreve que ver o caso que eu falei. Para a pessoa que eu falo que ia foi registrado pela polícia militar é mas em acidente de trânsito. Aquela de outros fatos e de preencher o complemento. Essa de preencher o complemento, é quando a pessoa faz um boletim de ocorrência. Deixa eu negar esse daqui, pera aí, só para não me perder aqui. Esse preencher complemento, essa pessoa já tinha um BO. de calúnia autorizado e ela informou só primeiro nome do autor boletim e quer informar o nome completo. Daí ao invés de ela informar um complemento, ela faz outro boletim de coluna. Não pode, só pode um boletim por fato. Daí o que a gente faz, a gente nega, pedido para preencher o complemento. Isso em qualquer caso, roubo, furto, acidente. Esse daqui está ok, vou negar. Cara, vai ser difícil achar um aqui, viu. Data, ainda está no prazo, à parte, informou o nome, começou a enviar mensagem de texto no celular, imputando falsamente as vítimas nomes, nome é um deles que é o solicitante. Crimes caluniando as vítimas dizendo que sua filha (nome) me falou que o senhor e sua digníssima esposa continuam olhando as partes íntimas delas. Constrangendo a nossa filha. Ela descreveu até os crimes, caramba, essa é advogada. Só podia ser, né. Se não fosse. Tá certinha essa narrativa. E a (nome) só não colocou o nome do pai, ok, eu puxo para ela, ok, bloqueada não tem nada. Como ela informou à parte lá, informou até aqui já também, eu nem vou olhar. DP tá ok. Vou autorizar. Cara não tem mais aquela informação, para fazer a representação.

P1. Ela tem só um mês né para fazer representação que foi no dia.

E6. Apesar que essa pessoa vai saber, pela profissão. Cadê, vou até anotar aqui para passar para os encarregados, porque eles tem como mexer nisso aí. Autorizado. Você quer ver mais alguma coisa sobre crime contra a honra.

P1. Não.

E6. Complemento. Aqui. Complemento a gente só autoriza se a pessoa tiver incluindo algum objeto, algum número, se ele tiver mudando a versão do fato a gente nega tá. Nessa página nova ficou mais complicado, porque aqui ó ele te fala que a solicitação número tal do complemento, tá complementando esse boletim. Deixa eu te mostrar na página antiga, só para você ter uma ideia. Só tá entrando complemento na página antiga. Mas a tendência acabar né, essa página antiga. A diferença de layout, o sistema ao invés daquela setinha verde ele jogava em verde. As informações em negrito, o histórico. É mais fácil de visualizar. Destaque em vermelho. Provavelmente um BO de acidente de trânsito, tá. O interessante da página antiga é o que que ele te joga histórico do complemento e embaixo ele joga o histórico do boletim está sendo complementado. Dá para você já fazer a comparação na mesma página também. Aqui ele me dá observação do cumprimento e dá o histórico Também aqui só que para mim ver se ele está incluindo algum documento ou não que eu tenho que fazer, entrar no boletim antigo e ele não me joga uma janela para facilitar, ele joga na mesma página. Então quer dizer, eu tenho entrar aqui e depois voltar neste boletim. Esse daqui não ele me joga aqui, e aqui é o boletim que ele fez. Quer ver, ó. Aqui o histórico do boletim, vamos ver o que ele está colocando complemento. Em razão do erro quando da informação prestada em dia leia-se dia o veículo, ele está querendo mudar a data do fato eu acho, saiu da avenida tal, apenas a faixa estava parada, aguardava para abastecer. O taxista saiu de repente, entrou na faixa do meio colidindo. No dia, saiu da avenida . Não entendi. Leia-se no dia , sem trânsito na faixa da direita, apenas a faixa da esquerda estava com fila.

P1. Será que lá em cima estava com dia.

E6. Avenida, apenas a faixa direita estava com fila. Ele tá mudando a faixa, faixa da direita, para a faixa da esquerda. Se ele tivesse mudando a data do fato, o local e endereço do fato, o condutor do veículo, aí eu negaria. Mas aqui, o mesmo veículo Palio Weekend, então é só a faixa que ele tá mudando. Vou autorizar. Aqui as duplicidades que o sistema antigo puxava, o sistema antigo ele me deu três, porque ele puxou pelo CPF, pela placa do declarante e pela placa da parte. Mas se você for ver, é o mesmo B.O. O sistema antigo ele puxava assim. Mas aqui, até aqui é diferente, no sistema novo ele já direciona só por tipo de ocorrência. No sistema antigo ele me dava todos. Complemento. Eu te mostrei a página antiga só para você ver a diferença. Deixa eu ver. Ele fez um boletim de ocorrência dia, eu (nome) estava no estabelecimento na praça tal quando recebi uma ligação. Estava segurando o celular, quando veio um meliante por trás e puxou o celular e saiu correndo. Sai correndo atrás, muito escuro. Percebi que era uma boca de fumo. Furto, tá narrando furto, o celular estava com o meu

cartão de débito junto. Pessoa está querendo incluir o cartão só que eu vou ter que olhar o BO antigo, ele colocou só o celular no BO. OK. Vou voltar no complemento, ele só me jogou a informação aqui, não colocou lá embaixo. Não é necessário. Se fosse RG, seria necessário para fazer o bloqueio do RG, porque o RG só é bloqueado se você jogar as informações em dados do objeto. Se jogar só no histórico não consegue o bloqueio. Sem problema nenhum o complemento dele. Ele só quis incluir o cartão de débito. Essas informações estão assim por causa do boletim. A pessoa que analisou, as vezes não corrigiu, mas como é ele. Eu autorizar, se tivesse que negar eu colocaria aqui. Olha, complemento falando que a pessoa fala encontrando celular, a gente não autoriza, alterando os dados, acho que eu falei, se ela informa que foi roubado e junto agora, informá-las só coloca no histórico levaram o meu celular também, pega por causa daqueles dados necessários. Encontro de celular, não. Duplicidade, ela já tivesse feito alguma algum complemento e já tiver sido autorizada onde isso aqui tá ok. Autorizada. Mais algum complemento. Agora, prioridades, ó. É, todos esses aqui, é orientado para a gente dar prioridades para eles. Tanto é que, o, pendente só têm a 18 minutos atrás. Se isso aqui tá beirando os 30 40 minutos, os próprios encarregados avisam a gente falando, ó, pessoal vamos pegar os amarelinhos que está a quase uma hora na tela. Furto e roubo de veículo, todos isso aqui a gente é obrigado a entrar em contato com o declarante pelo telefone para confirmar os dados e como ocorreu o fato. Furto e roubo de veículo se não conseguir contato com declarante a gente espera uma hora de prazo, passou essa hora a gente nega por falta de contato. Desaparecimento e encontro é a mesma coisa, mas a gente só vai poder negar depois do prazo de 3 horas. Como é uma coisa mais complexa tipo um desaparecimento, a gente dá um prazo de 3 horas, não conseguiu contato, nega por falta de contato. Desaparecimento de pessoa, quando é desaparecimento a gente pegar às vezes muitos um menor de idade internado numa clínica de recuperação. Não só menor de idade, mas qualquer um internado em uma clínica de recuperação, internado em hospital. Ele fugiu do local, deixou o local sem permissão, a gente não autoriza. Para a gente não é desaparecimento, é fuga da instituição. Acho que desaparecimento é só isso que gente nega. Encontro de pessoa não tem motivos para a gente negar.

P1. Só se as informações estiverem muito incoerentes.

E6. Sim, qualquer solicitação. Se o declarante estiver com as informações todas erradas. Mesmo assim é bom, para negar, é bom entrar em contato. Que mais? Desaparecimento de pessoa com veículo, a gente faz, mas a pessoa precisa informar os dados do veículo. Por que vai cair uma queixa no sistema, veículo de pessoa desaparecida, com queixa de pessoa

desaparecida. No encontro a gente tem que olhar o desaparecimento. Porque às vezes é um encontro de pessoa com veículo e a pessoa não informa os dados do veículo no encontro. A gente informa que ele tem que preencher outro com os dados do veículo. Furto de veículo, a gente não faz quando é furto qualificado, tipo assim não que ele mexeu na porta e levou o veículo. A gente faz assim você deixar seu veículo na garagem com cadeado no portão. A pessoa arrumou um portão, mexeu no cadeado. Aí sim para a gente é considerado furto qualificado.

P1. Se ele só mexeu, também, no carro e saiu aí não.

E6. A gente pega muito caso que a pessoa faz furto de veículo e não é. É furto de estepe no interior do veículo, aí a gente não faz, porque é furto de objeto, a gente nega. Ainda por cima, é furto qualificado. Só quanto leva o veículo mesmo é que a gente faz.

P1. Se só mexeu no carro e não levou, também não faz.

E6. A gente não faz, porque é uma tentativa. Qualquer crime tentado a gente não faz. Tanto é que no furto qualificado de objetos no interior do veículo a gente também não faz, pelo fato de ser qualificado e muitas vezes o delegado pode pedir perícia no veículo. Difícil, mas fica a critério da autoridade. Furto de veículo é nesses casos. Tipo o cara tem que escalar o muro do seu portão para abrir o portão, para levar o seu veículo. A gente não autoriza é roubo qualificado, escalada. Só se o carro estiver na rua, e ele tiver que mixar a porta, ok. a gente faz. A qualificação é só depende onde o veículo está. Roubo de veículo quando o veículo com carga a gente não faz. Quais são os outros casos de roubo de veículo? Os casos de roubo de veículo com retenção da vítima, ele coloca no histórico que os caras ficaram com rodando com ele 10 minutos. A gente não faz, ficou um tempinho com a vítima, a gente não faz. Disparo de arma de fogo, mesmo que for para o alto, a gente não faz. E lesão, tipo ele me deu um tapa na cara, me deu uma coronhada antes de levar o veículo, a gente não faz. Acho que de negar são só esses casos.

P1. E da Delegacia Eletrônica da pessoa fazer esse BO, você vê se que tem algum prejuízo ou alguma coisa?

E6. Cara, já teve no começo de seguradoras não querem aceitar o BO feito pela internet. E as pessoas ligavam aqui. E a gente orientava, é um documento oficial do estado. Tem a assinatura de delegado e tudo. Aí é você com o seu seguro. Mas, se bem que ultimamente parou isso daí. O seguro tá aceitando. Vou pegar um furto de veículo para você ter uma ideia.

Ah! Veículo em nome de terceiro, a gente não faz. Furto e roubo. Nesse caso, ó, data, furto e roubo de veículo a prazo maior que 10 dias a gente não autoriza. Ele tem que se explicar no DP porque ele não informou ainda, esse furto e esse roubo. Essa daqui eu vou ter que ligar para ele essa data? É. Então só no DP. Não eu errei, Beleza eu nego e a pessoa preenche informando corretamente porque não tem como a gente corrigir. Estacionei minha moto, é sempre de moto que os caras, na rua para realizar um serviço no prédio. Quando sai, a moto não estava mais lá. OK, configura furto. Os dados dele, nome, função, informação do proprietário, do condutor e do veículo. Eu tenho que pesquisar. O condutor, ele informa que foi ele mesmo. Mas eu já peguei casos assim, que a pessoa fala que o declarante aqui, daí eu ligo e pergunto é o senhor que estacionou o veículo no local, não foi a minha mãe. Já tá errado. Por é o condutor que tem que ser o declarante. Aqui no caso ele informa que é ele. Teríamos que ver pelo telefone, só que cara eu primeiro vou me atentar a isso daqui. A moto, ok, ele não informou ano, RENAVAM nem chassi. Como o sistema puxa para mim, eu arrumo para ele. Mas, eu não vou arrumar porque eu vou negar isso daqui. Porque ele não colocou exatamente como está na Prodesp. Vou procurar pela placa, (número da placa). Nada consta. mesmo se eu fosse autorizar eu teria que fazer essa pesquisa (informações sigilosas). O nome do proprietário está OK. As vezes aqui consta outra pessoa, mas consta comunicação de venda. Quer ver, vou dar um exemplo aqui. Esse está em meu nome tá vendo só que eu vendi veículo cartório fiz a comunicação de venda, só que a pessoa ainda não transferiu para o nome dela ainda. Isso daqui você tem prazo de um mês, senão você paga multa. Vamos supor que fosse esse veículo aqui que a pessoa estivesse informando. Não está no declarante, nome do declarante tá informando furto desse veículo, só que eu to vendo comunicação de venda. Então vou fazer a pesquisa de comunicação de venda. Se tiver ainda naquele prazo de um mês, Ok autorizo o BO para ele jogar a informação no histórico. Consta em banco de dados comunicação de venda para o declarante. Se fosse acontecer isso aqui quer ver, (data maior que um mês). Eu negaria pelo veículo não estar em nome dele. Mesmo que pelo telefone ele me falasse que fez a comunicação de venda. Certa, mas já passou o prazo de um mês para regularizar. Visto desse fato, o veículo consta com o nome de outra pessoa. Só no DP. E tem aqui as informações também, na entrevista tanto no roubo como no furto a gente tem que perguntar para ele se ele já fez em algum DP esse BO mesmo que ele fala que não fez. Eu vou vir aqui ó no RDO, eu vou fazer a pesquisa aqui ó, buscar por veículo aqui. Vou jogar a placa do veículo, se constar aqui vou ter que negar por duplicidade. Mesmo assim tudo isso através de contato telefônico. Com ou sem documento se o veículo foi roubado ou Furtado com ou sem documento que precisa constar no histórico se foi com documentou ou não.

Indeferimento por furto qualificado com mais de uma hora, eu não consigo contato com ele, eu nego com essa informação vai falando que a gente tentou contato não conseguimos e pede para ele entrar em contato através desses números, que é o daqui, ou se dirigir ao distrito aí fica a critério dele. Essas outras chapinhas que apresenta. Dados incorretos, solicitação em duplicidade, nome de terceiro, se fosse aquele caso que eu te falei aquele carro lá , é essa chapinha aqui. Uma vez que o veículo em questão não está em seu próprio nome, fato que impede o registro. Assim sendo orientamos que se dirija até a delegacia. Veículo em nome de terceiros. Todo, esqueci de te falar isso aqui ó todo furto com indicação de suspeito, tanto de veículo como os normais, mais a gente não faz. Ele colocou lá no histórico eu acho que foi fulano, a gente nega. Narrativa omissa, ele aparece ó. Já é registrado em DP ou em Batalhão, se ele informa já fui na DP já fiz o boletim. Então outra pesquisa que a gente tem que fazer. É mais furto, mas eu faço também no roubo, a gente entra aqui na página da Prefeitura de São Paulo, é só da cidade, fora da cidade a gente não consegue jogar a placa aqui. Para ver se veículo não foi guinchado, as vezes não foi furto, foi guincho. Se aparece essa informação, não se encontra no pátio. Fora da cidade eu pergunto para vítimas: esse local é proibido estacionar? Se ela falar não, eu joga no histórico. Vítima informou através de contato que veículo não estava estacionado em local proibido. Porque se ela tiver mentindo, problema dela. A declaração é dela. É, que mais. Isso também acontece. Veículo localizado. O carro foi furtado hoje de manhã, e ela fez o BO. Nesse meio tempo, ou a seguradora, ou a PM ou própria vítima localizou o veículo. Se o veículo estiver em posse da declarante a gente não autoriza. Porque se autorizar esse boletim vai constar no sistema da polícia veículo produto de furto. De qualquer jeito ele vai ter que comparecer no DP. Para fazer encontro e devolução para retirar essa queixa. E fica perigoso ele ficar rodando com esse veículo com queixa. Se tiver na mão da Polícia Militar ou da seguradora a gente orienta ela, fala eu posso autorizar só que você vai ter de comparecer de qualquer jeito ao DP fazer encontro ou devolução você quer fazer tudo ou quer que eu autorize o furto e você só faz o encontro e a devolução no DP. Aí fica a critério da pessoa. É mais quando tá na mão da PM até na mão na seguradora também não acho legal autorizar, só quando está na mão da PM. Aí eu falo, vou autorizar seu Boletim, a PM está com o seu veículo, pede para eles te encaminhar até a delegacia para fazer o encontro e a devolução. Porque na maioria das vezes a PM tá dando o veículo para a vítima e não informa nada. Pronto, tá aqui o seu veículo e OK. Tipo esses aqui no furto, no roubo também. Naqueles casos que eu te falei, disparo de arma, retenção da vítima e lesão aí seria negado. Vou ter que ligar para ele. E não é toda vez que a gente consegue contato. Muita gente fala o telefone errado. (conversa entre o policial e o declarante). Nesse caso aqui do

tempo, não tem aquela chapinha específica, no caso eu mesmo vou ter que escrever, digitar. Aqui não tem regra.

P1. Falta só a data tá errada.

E6. Há uma outra coisa também furto e roubo de veículo quando a gente autoriza, geralmente quando a gente faz aquela Entra de novo no boletim e aparece informação sincronizado com RDO, quando isso ocorre o sistema automaticamente ele joga insere a queixa no sistema. Puxa que vai aparecer a informação, esse caso ainda não, roubo, furto, a gente tem que ficar de olho porque não sempre essa queixa está sendo inserida automática. Então eu anoto, roubo ou furto de veículo aqui, passou 15 minutos meia hora, confirmo. Entrou a queixa, OK. Não entrou, tem que inserir manualmente no sistema Prodesp. O que mais sobre esses daqui. Furto e roubo de veículos, e desaparecimento é isso. Desaparecimento não tem esse negócio de data, só, cara, casos muito extremo, o histórico muito complicado, mas vá pessoa informar, também é difícil uma pessoa fazer o desaparecimento de pessoa que desapareceu há 6 meses cara.

P1. A ordenação é sempre pela prioridade? Depois pela data?

E6. O que você fala?

P1. A primeira tela? Tá aparecendo primeiro a prioridade?

E6. Sempre pela prioridade primeiro, por ordem de chegada e depois o resto. Por onde chegada, não importa o que. Isso aqui ó é um erro do sistema que eles estão tentando arrumar, o certo é daqui para baixo. Daqui para cima, às vezes é boletim que eles pegam e depois não conseguem autorizar ou negar. O pessoal que está implantando a página tá mexendo nisso aí. Tá certo isso aqui. Ai aqui, tipo, a quantidade total de BO's, tá vendo, tá alto para caramba. 2000. Cara, não ficava 700, agora, por causa dessa página, desse monte de erro, está subindo muito a quantidade de erros. Nessa página antiga aqui, não ficava 300, sempre, era muito mais rápido e não tinha tanto erro da página. Acho que é só viu, se eu lembro de mais alguma coisa.

P1. A grande maioria aí está em análise. Você vê que pendente, para verificar, está lá para a página 7.

E6. Aqui dá quantidade total de boletim. Na antiga ele tava a quantidade total de boletim, a quantidade em análise e a quantidade que está pendente para análise. Essa não, ela te dá só a quantidade total. Nada impede de você pegar mais do que um.

P1. Você vê alguma outra desvantagem na Delegacia Eletrônica, no boletim de ocorrência eletrônico?

E6. Não, acho que não. Você fala no critério de avaliação do boletim? Dessa página nova, para a página antiga.

P1. No próprio critério, para avaliar um boletim de ocorrência.

E6. Eu acho até bacana isso aí, porque facilita muito tanto vida do usuário do declarante o pessoal do DP né porque a gente tem aqui ó não que não vão ser autorizados essas 2000, mas são 2000 solicitações. Se não tivesse isso daqui, imagina a delegacia como não ia tá. Tanto é eu fiquei sabendo que a pessoa vai lá registrar um furto ou roubo ele vê o que que é e na maioria dos casos, informa para preencher pela internet. Para facilitar para o DP e para o declarante. Agora quando aparece, tem casos extremos né. Tipo a gente pega um desaparecimento de uma pessoa conhecida, um político sei lá. Além da gente trabalhar o boletim, a gente tem que passar para o encarregado para o encarregado mandar mensagem para o CEPOL, por ser uma pessoa conhecida. (conta dois casos). Tem o caso do pessoal da PRODESP, não é policial, terceirizados, eles só fazem acidente e perda. Eles não fazem criminal, furto, roubo, essas prioridades. Crimes contra a honra.

P1. Daí o próprio sistema já direciona?

E6. No próprio login deles, cada um tem um login, só filtra, perda e acidente. Se você olhar na tela deles, não aparece nem isso daqui.

P1. Que perda e acidente não é crime?

E6. Perda é um BO não criminal. Acidente, pode ocorrer um crime, mas aí já nem compete a nós aqui. Quando acontece isso, a gente manda para o DP. Quando vem para a gente é mais administrativo, né. Quando a pessoa tá com a carteira vencida ou não. É administrativo, não é criminal. Dá para atender sossegado. Dá para eles fazerem. Tanto o login deles é limitado.

P1. Obrigada.