

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ – UFC
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM CIDADANIA, DIREITOS
HUMANOS E SEGURANÇA PÚBLICA – TURMA I**

MÔNICA LOBO DUARTE

**A DELEGACIA ELETRÔNICA E SUA IMPORTÂNCIA PARA
A SOCIEDADE MODERNA**

FORTALEZA

2008

MÔNICA LOBO DUARTE

A DELEGACIA ELETRÔNICA E SUA IMPORTÂNCIA
PARA A SOCIEDADE MODERNA

Monografia apresentada à Universidade Federal do Ceará, para obtenção do grau de Especialista em Cidadania, Direitos Humanos e Segurança Pública.

Orientadora: Profa. Alícia Ferreira Gonçalves (DR)

FORTALEZA – CE
2008

MÔNICA LOBO DUARTE

A DELEGACIA ELETRÔNICA E SUA IMPORTÂNCIA
PARA A SOCIEDADE MODERNA

Esta monografia foi submetida à Coordenação do Curso de Especialização em Cidadania, Direitos Humanos e Segurança Pública, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Especialista em Cidadania, Direitos Humanos e Segurança Pública, outorgado pela Universidade Federal do Ceará – UFC e encontra-se à disposição dos interessados na Biblioteca da referida Universidade.

A citação de qualquer trecho desta monografia é permitida, desde que feita de acordo com as normas de ética científica.

Data da aprovação ____/____/____

Mônica Lobo Duarte

Professora Alícia Ferreira Gonçalves
Orientadora

Coordenador

AGRADECIMENTOS

A Deus, por todas as minhas conquistas, pela coragem e sabedoria.

Aos meus pais, João e Socorro, pelo carinho, apoio e força que me foram dados.

Ao meu esposo Francisco, pela compreensão e companheirismo.

Aos meus filhos Lucas, Leonardo e Pedro Levi, por fazerem parte da minha vida.

À professora Alicia, pela colaboração durante a elaboração da monografia.

“Para propor uma nova Polícia é necessário que se leve em conta o que determinou a formação de sua cultura atual (valores e crenças), suas normas vigentes e sua forma de relação com o poder público e a sociedade”.

(MARCINEIRO;PACHECO, 2005)

Ao meu esposo Francisco e aos meus filhos,
Lucas, Leonardo e Pedro Levi.

Dedico com carinho.

RESUMO

Este trabalho monográfico tem como objetivo fazer um estudo sobre a importância da Delegacia Eletrônica para a sociedade moderna, contribuindo para a melhoria no desempenho dos serviços prestados pelas Delegacias Distritais. A Delegacia Eletrônica foi criada através do Decreto de nº 27.378, no dia 26 de fevereiro de 2004, tendo como função principal registrar ocorrências e denúncias através de um Boletim Eletrônico de Ocorrência. O principal objetivo da Delegacia Eletrônica é possibilitar às pessoas registrar informações através de um boletim eletrônico que pode ser feito em casa, no trabalho, ou qualquer outro local que tenha acesso à Internet. Muitas vezes, ocorre de pessoas perderem objetos ou documentos e não registrarem o boletim de ocorrência por falta de tempo para se dirigir até uma Delegacia de Polícia. A Delegacia Eletrônica encontra-se subordinada ao Departamento de Polícia Especializada, destinando-se a facilitar a comunicação entre a sociedade e os Órgãos de Segurança Pública, através da Internet, no Portal da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social. É importante ressaltar que, a Delegacia Eletrônica, contribui significativamente no processo de desobstrução observado nas Delegacias Distritais. Antes da criação da Delegacia Eletrônica era grande o número de registros de ocorrência que levavam meses para serem solucionados, apesar de serem simples registros, como por exemplo, a perda ou extravio de um documento. Conclui-se portanto que, o papel da Delegacia Eletrônica em nossa sociedade é relevante, proporcionando melhorias não somente no âmbito da Polícia Civil quanto nos demais órgãos da Segurança Pública.

Palavras-chaves: Polícia Civil; Delegacia Eletrônica; Boletim Eletrônico de Ocorrência.

ABSTRACT

This work monográfico has as objective to do a study on the importance of Electronic Delegacia for the modern society, contributing to the improvement in the acting of the services rendered by Delegacias Distritais. Electronic Delegacia was created through the Ordinance of n° 27.378, on February 26, 2004, tends as main function to register occurrences and accusations through a Electronic Bulletin of Occurrence. The main objective of Electronic Delegacia is to facilitate the people to register information through an electronic bulletin that it can be done at home, in the work, or any other place that has access to the Internet. A lot of times, it happens of people to lose objects or documents and they register not the occurrence bulletin for lack of time to go to a Delegacia of Police. Electronic Delegacia meets subordinate to the Department of Specialized Police, being destined to facilitate the communication between the society and Public Safety's Organs, through the Internet, in the Portal of the Public Safety's Clerkship and Social Defense. It is important to stand out that, Electronic Delegacia, contributes significantly in the desobstrução process observed in Delegacias Distritais. Before the creation of Electronic Delegacia it was big the number of occurrence registrations that you/they took months for they be solved, in spite of they be simple registrations, I eat for example, the loss or misleading of a document. It is ended therefore that, the paper of Electronic Delegacia in our society is important, providing improvements not only in the ambit of the Civil Police as us other organs of the Public Safety.

Word-keys: Civil police; Delegacia Eletrônica; Electronic bulletin of Occurrence.

LISTA DE ABREVIATURAS

BEO – Boletim Eletrônico de Ocorrência

CNH – Carteira Nacional de Habilitação

CPF – Cadastro de Pessoas Físicas

CTI – Centro Integrado de Telemática

DCA – Delegacia de Capturas

DE – Delegacia Eletrônica

DEPE – Delegacia de Procedimentos Especiais

DETEC – Departamento de Telecomunicações

DETRAN – Departamento de Trânsito

DIC – Delegacia de Investigação e Capturas

DOPS – Delegacia de Ordem e Política Social

RG – Registro Geral

RENAVAM – Registro Nacional de Veículos Automotores

SPSP – Secretaria de Polícia e Segurança Pública

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Distribuição dos Entrevistados quanto ao sexo.....	39
Figura 2. Distribuição dos Entrevistados quanto à faixa etária.....	40
Figura 3. Distribuição dos Entrevistados quanto ao nível de formação.....	40
Figura 4. Distribuição dos Entrevistados quanto ao cargo que ocupa na Delegacia Eletrônica.....	41
Figura 5. Distribuição dos Entrevistados quanto ao tempo de serviço na Delegacia Eletrônica.....	41
Figura 6. Você tem algum conhecimento sobre a Delegacia Eletrônica?.....	42
Figura 7. Você já tinha algum conhecimento sobre a Delegacia Eletrônica?.....	43
Figura 8. Qual a sua opinião sobre a Delegacia Eletrônica?.....	44
Figura 9. Na sua opinião, a Delegacia Eletrônica contribui para melhoria dos serviços prestados pelas Delegacias Convencionais?.....	45
Figura 10. De acordo com sua visão crítica, qual a importância da Delegacia Eletrônica para a nossa sociedade?.....	46

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	11
1. BREVE HISTÓRICO SOBRE A POLÍCIA CIVIL.....	13
1.1. Criação e evolução cronológica da Polícia.....	13
1.2. A Polícia Civil no Brasil e no Ceará: principais acontecimentos.....	15
2. A POLÍCIA CIVIL E SUA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	24
2.1. Atribuições da Polícia Civil.....	24
2.2. A Estrutura da Polícia Civil.....	25
3. A DELEGACIA ELETRÔNICA E SEU SURGIMENTO NO BRASIL.....	28
3.1. A Delegacia Eletrônica e suas funções.....	28
3.2. Dados Estatísticos sobre os registros de ocorrências pela Internet na Delegacia Eletrônica.....	32
3.3. O Boletim Eletrônico de Ocorrência (B.E.O.) e as orientações para seu preenchimento.....	34
3.3.1. Dados do Declarante.....	35
3.3.2. Dados da Ocorrência.....	35
3.3.3. Material envolvido na Ocorrência.....	35
3.3.4. Descrição da Ocorrência.....	36
3.4. A importância da Delegacia Eletrônica para a sociedade moderna.....	36
4. METODOLOGIA.....	38
5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE CAMPO.....	39
6. CONCLUSÃO.....	47
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS.....	51

INTRODUÇÃO

A Polícia como conhecemos atualmente não existia no período colonial. A atividade policial ficava à cargo dos capitães-mores de ordenanças. Também existiam os alcaides pequenos e os quadrilheiros que tinham como principal função prender criminosos e demais pessoas que realizavam algum tipo de serviço ilícito.

Em 1808, chegava ao Brasil a família Real e através do Alvará Régio no dia 10 de maio, foi criada a Intendência Geral de Polícia da Corte e do Estado do Brasil. Foi implantada então, a atividade policial, tendo como fundador o desembargador Paulo Fernandes Viana.

Em 1942 foi criada no Estado do Ceará, a Chefatura de Polícia, sendo considerado o marco histórico da Polícia do Ceará. Várias transformações ocorreram dentre elas a criação da Polícia Civil de Carreira, pela Lei de nº 210 de 19 de abril de 1948.

O surgimento da Polícia Civil de Carreira ocorreu a partir da necessidade de criação do cargo de Policial Civil, através de um concurso público, mediante prova escrita, prova de títulos e teste de aptidão. Pois, anteriormente, os inspetores e agentes auxiliares da Polícia eram colocados nos cargos através de indicação de políticos influentes. A maior parte destes profissionais exercia a função de policial apenas por mera satisfação ou mesmo por vaidade.

No que se refere à Segurança Pública, também ocorreram várias mudanças, a Secretaria de Polícia e Segurança Pública foi criada e logo após extinta, passando a denominar-se de Secretaria de Segurança Pública. Foram criadas várias Delegacias Distritais e Delegacias Especializadas, bem como, Delegacias Regionais.

No governo de Tasso Jereissati foi criada a Secretaria da Segurança Pública e Defesa da Cidadania, assim como, instalados alguns Distritos Modelos em regiões delimitadas da capital e área metropolitana, entre outros.

Neste contexto, surge a Delegacia Eletrônica no Estado do Ceará, que foi instituída na estrutura organizacional da Polícia Civil a partir do Decreto de nº 27.738 de 26 de

fevereiro de 2004, tendo como funções receber, formalizar, registrar, verificar, selecionar, encaminhar e prestar informações de ocorrências e denúncias, por intermédio da Internet e Intranet.

Este trabalho monográfico tem como objetivo fazer um estudo sobre a importância da Delegacia Eletrônica para a sociedade moderna.

O trabalho está dividido em quatro capítulos. No primeiro capítulo comenta-se sobre a história da Polícia Civil no Brasil e no Ceará, desde sua criação até os dias atuais.

No segundo capítulo aborda-se sobre a Polícia Civil e sua estrutura organizacional, são comentadas também as atribuições da Polícia Civil, dos Delegados, Inspetores e Escrivães.

O terceiro capítulo aborda sobre a Delegacia Eletrônica e seu surgimento, bem como, sobre suas funções. Comenta-se ainda sobre os dados estatísticos dos registros de ocorrências pela Internet na Delegacia Eletrônica, sobre o Boletim Eletrônico de Ocorrência (B.E.O.) e as orientações para seu preenchimento. Trata-se ainda sobre a importância da Delegacia Eletrônica para a sociedade moderna.

O quarto capítulo se refere à metodologia utilizada no trabalho, seguindo-se da análise e discussão dos resultados da pesquisa de campo. Em seguida, tem-se as Conclusões sobre o trabalho.

Para a realização do trabalho foi feito um levantamento bibliográfico sobre o referido tema, utilizando os questionamentos de diversos autores, tais como: FERRAZ (2005), LE CLÉRE (1998), MELO (2006), MARCINEIRO; PACHECO (2005), SILVA (2006), entre outros, e ainda, foi realizada uma pesquisa de campo com os funcionários que atuam na Delegacia Eletrônica de Fortaleza, com o objetivo de saber sua opinião acerca do assunto enfocado.

1. BREVE HISTÓRICO SOBRE A POLÍCIA CIVIL

A questão da segurança remonta o período pré-histórico. O homem tinha a necessidade de garantir seu meio de sobrevivência, por essa razão organizou-se em grupos sociais, originando assim, a sociedade.

Segundo Marcineiro; Pacheco (2005, p. 22), “a necessidade de segurança pública representou uma das causas mais importantes para o agrupamento social. Porém, a idéia de segurança se apresenta nos diferentes momentos históricos pelos quais a humanidade passou”.

1.1. Criação e evolução cronológica da Polícia

Historicamente, a Polícia teve sua origem a partir da necessidade de segurança das sociedades e foi evoluindo com o passar do tempo.

O homem pré-histórico vivia em estado de barbárie, onde o poder encontrava-se nas mãos de quem tinha maior força. Com a finalidade de proteger-se, o homem pouco a pouco foi reunindo-se em grupos, onde existiam regras a serem cumpridas. Estas regras eram extremamente necessárias a sua sobrevivência. (LAZZARINI, 1995)

Dentro dos grupos sociais, foram estabelecidas relações de poder que tinha por finalidade garantir o cumprimento das regras. Um componente do grupo social ficava responsável por fazer cumprir cada regra. Apesar de serem regras simples e bastante rudimentares, elas tinham como intuito a defesa da ordem e do bem-estar do povo.

Conforme Le Clére apud Fachini (1998, p.4) na escrita dos povos egípcios e hebreus eram encontradas referências à atividade policial:

(. . .) em cada tribo hebréia, eram designados Intendentes de Polícia – SARPAKALEK – para policiarem os súditos e os v´veres, e que a cidade de Jerusalém, para que o policiamento fosse mais eficiente, foi dividido em quatro setores-quarteirões.

A palavra Polícia teve sua origem na Grécia Antiga, podendo ser definida como um vocábulo derivado do latim “politia”, que vem do grego “politeia”, compreendida como uma organização ou sistema de governo.

Na Grécia Antiga a Polícia era confundida com o grupo de instituições responsáveis pelo governo da cidade. Os povos gregos quase não utilizaram a atividade policial como defesa do cidadão. (MELO, 2006)

Das civilizações antigas, a atividade policial tinha maior semelhança com os romanos, devido à estrutura e as funções desempenhadas pela polícia de civilização moderna. Em Roma, a polícia ficava à cargo de sete Coortes Vigilum. Cada uma destas coortes era composta por 1000 homens que tinham como função a manutenção da disciplina na vida em sociedade, bem como, a ordem pública e proteção do povo.

Na Idade Média o exército era responsável pelo controle social, que tinha como objetivos a manutenção do poder, a defesa do território, e ainda, intimidava o povo para que o mesmo não insurgisse contra os senhores feudais e não contrariar os dogmas da Igreja.

Para Marcineiro; Pacheco (2005, p. 24):

É no Estado Moderno, por volta do século XVIII, que surge o embrião da Polícia atual. A Revolução Francesa, com os seus ideais de liberdade, fraternidade e igualdade, as idéias liberais, a teoria da separação dos poderes de Montesquieu, destroem aos poucos o Estado Absolutista, colocando em cheque a idéia do Estado-Polícia.

Tem-se assim, o surgimento do Estado de Direito, baseado na juridicidade e na defesa da dignidade da pessoa humana. A partir de sua origem, o Estado de Direito redimensionou a função policial, na qual foi atribuída a missão de proteger a ordem jurídica e a manutenção da segurança.

Kanitz (2001,p.52) comenta que: “a Polícia enquanto organização teve sua origem a partir desta época. No ano de 1829 foi criada a Polícia Metropolitana na cidade de Londres, sendo então considerada como a primeira organização policial do mundo”.

Em 1833 é criada nos Estados Unidos a Polícia Municipal, que baseou-se nos princípios adotados pela Polícia de Londres.

1.2. A Polícia Civil no Brasil: principais acontecimentos

A Polícia Civil no Brasil teve sua origem a partir do Alvará de 10/05/1808, baixado pelo príncipe regente D. João.

D. João trouxe consigo um grupo denominado de Divisão Militar da Guarda Real de Polícia, considerado como “o embrião da Polícia Militar do Rio de Janeiro”, iniciando assim a história das Polícias no País. (MARCINEIRO; PACHECO, 2005)

O marco histórico da Polícia Civil ocorreu quando o Desembargador Paulo Fernandes Vieira foi empossado no dia 05 de maio de 1808 como Intendente, ocupando o cargo por 12 anos.

Melo (2007, p. 26) comenta que:

Em 22 de junho de 1808, foi criada a Secretaria de Polícia, ficando centralizada todas as atribuições policiais na Intendência Geral de Polícia da Corte e do Estado do Brasil. Integraram a recém-criada Secretaria de Polícia, como policiais o oficial-maior Nicolau Viegas de Proença, os oficiais Luiz José dos Santos Marques e João Antonio dos Santos e o tesoureiro e pagador Antonio Nicolau Ribeiro, todos remunerados.

No dia 25 de maio de 1810 foi instituído o Corpo de Comissários de Polícia, que foram nomeados entre várias pessoas, que tinham uma reconhecida honra.

Em 1827, ocorreu um importante acontecimento, que foi criação do cargo de Juiz de Paz. Em 1830 foi promulgado o Código Criminal do Império, onde os juízes de paz e os juízes de direito receberam a função de Chefe de Polícia.

1.2.1.A Polícia Civil no Ceará

No Estado do Ceará, a Polícia Civil tem a origem comum à polícia civil brasileira, instituída a 10 de maio de 1808, com a criação da Intendência Geral de Polícia da Corte e do Estado do Brasil, por ato de D.João VI.

Em 1836, o presidente da Província, José Martiniano de Alencar cria o cargo de agente de polícia, com o intuito de auxiliar os trabalhos de investigação realizados pela polícia judiciária no Estado do Ceará.

No ano de 1841, é reformado o Código de Processo Criminal e extinta a Intendência Geral de Polícia da Corte e do Estado do Brasil. Neste mesmo ano, foi criado o cargo de Chefe de Polícia. De acordo com a lei de nº 261 de 3/12/1841, em cada província deveria haver um Chefe de Polícia, com Delegados e Sub-delegados a serem nomeados pelo Imperador ou Presidente.

De acordo com Melo (2007, p. 27):

O presidente da província do Ceará, brigadeiro José Joaquim Coelho, em 1 de janeiro de 1842, propôs ao ministro da Justiça Paulino José Soares de Sousa, o nome do juiz de direito da comarca de Fortaleza, Dr. Miguel Fernandes Vieira para o cargo de chefe de polícia; no entanto, coube ao Dr. João Antonio Vasconcelos, juiz de direito da comarca de Valença na Bahia, a incumbência de dirigir a Chefatura de Polícia, nomeado que fora para o cargo pelo Decreto Imperial de 28 de janeiro de 1842.

No dia 31 de janeiro de 1842 foi instalada no Ceará, a Chefatura de Policia Civil do Ceará, que ficou responsável pela execução dos serviços da Polícia Civil.

Em 1875, na investigação criminal já autorizada pelo Alvará, foi dado ênfase ao Inquérito Policial, a cargo do Delegado, Bacharel em Direito.

Em 1890, o Ceará começou a legislar sobre Polícia Civil, autorizado pelo Decreto Nº 01 do Governo Republicano.

Conforme Melo (2007, p.29), “com a República e a descentralização política, o Código Penal de 1890 retirou das Chefaturas de Polícia as atribuições criminais, deixando a segurança pública a cargo dos Estados”.

Foi extinta a Chefatura de Polícia do Ceará pelo Ato de 24/09/1891 pelo Governador José Clarindo de Queiroz. Os serviços ficaram então, subordinados à Secretaria de Justiça, que foi criada neste mesmo ano.

Antes de ser extinta a Chefatura de Polícia, foi criada a 2ª Delegacia de Polícia da Capital, através da Portaria de 24/01/1890. Como titular da Delegacia foi nomeado o Dr. José Carlos da Costa Ribeiro Júnior.

No dia 31 de agosto de 1909 foi restabelecida pela Lei de nº 987, a Chefatura de Polícia, sendo extinta 3 anos depois pela Lei de nº 1.113. Na ocasião, foi restabelecida a Secretaria de Segurança, porém com uma nova denominação: Secretaria de Justiça e Segurança Pública.

Em 1916, é criado o cargo de Chefe de Polícia Civil e as Delegacias Regionais e Sub-Regionais de sedes de Comarcas. Os delegados eram nomeados pelo Presidente do Estado, sendo o principal requisito para tal nomeação a idoneidade do candidato ao cargo.

Foi criada novamente a Chefatura de Polícia, e logo então extinta pelo governador Dr. José de Matos Peixoto, através da Lei de nº 2.576, no dia 23 de julho de 1928. Neste mesmo ano, foi criada a Secretaria de Polícia e Segurança Pública (SPSP).

No período do governo provisório de Getúlio Vargas (1930-1934), o interventor federal do Ceará, Manuel do Nascimento Fernandes Távora, adotando medidas tendentes a diminuir as despesas com os encargos administrativos, suprimiu pelo Decreto Nº 38, de 1º de novembro de 1930, a 2ª Delegacia de Polícia da Capital, restaurada no ano seguinte, por Decreto nº 365, de 26 de dezembro de 1931. (MELO, 2007)

O interventor federal capitão Roberto Carneiro de Mendonça considerando que os serviços prestados pela Polícia do Ceará não necessitavam uma Secretaria de Estado para os Negócios da Segurança Pública, extinguiu a Secretaria de Polícia e Segurança Pública. Foi

então, novamente estabelecida a Chefatura de Polícia, que ficou responsável pelos serviços da Polícia Civil. Esta chefatura ficou subordinada à Secretaria do Interior e da Justiça.

Em maio de 1932 foi criada mais uma Delegacia de Polícia do Estado do Ceará, era a Delegacia Auxiliar, tendo à frente o 1º Tenente do Exército Floriano da Silva Machado. A delegacia funcionava no Centro da Cidade de Fortaleza, juntamente com a Inspetoria de Segurança, que na época era administrada por Mário Morais. Também funcionava no prédio a 2ª Delegacia da Capital. (SILVA, 2006)

Em 1935, a Delegacia Auxiliar foi transformada em Delegacia de Segurança Social, tendo em seu quadro de pessoal: inspetores de segurança e guardas civis.

Em dezembro de 1937 foi restaurada pelo Decreto de nº 14, a Secretaria de Polícia e Segurança Pública. A Delegacia Auxiliar foi extinta e criada em seu lugar a Delegacia de Investigação e Capturas, através do Decreto de nº 344, no dia 1º de Setembro de 1938.

A Delegacia de Investigação e Capturas tinha as seguintes atribuições:

- combate aos crimes de roubos e furtos,
- extorsão,
- abuso de confiança,
- prevaricação,
- concussão,
- peculato,
- falsificações em geral,
- combate aos jogos de azar e loterias clandestinas, entre outras.

No dia 16 de dezembro de 1937 foi criada pelo Decreto de nº 30, a Inspetoria de Trânsito. Tanto esta Inspetoria quanto a Inspetoria de Polícia Marítima e Aérea ficaram subordinadas à Polícia Civil.

A Inspetoria de Polícia Marítima tinha como principais atribuições:

- a) a fiscalização do Porto de Fortaleza,
- b) fiscalização de embarque e desembarque de passageiros e mercadorias,
- c) salvamento de banhistas, entre outras.

Segundo Cruz (1987, p. 25):

No final do Período do Estado Novo, a Polícia Civil tinha a seguinte estrutura:

- Duas Delegacias Distritais (1ª e 2ª Delegacia),
- Duas Delegacias Especializadas: Delegacia de Ordem e Política Social (DOPS) e Delegacia de Investigação e Capturas (DIC),
- Executava serviços de três Inspetorias: Inspetoria de Trânsito, de Polícia Marítima e Área.

A primeira Constituição Estadual estabelecida após o Estado Novo criou a Polícia Civil de Carreira.

Sobre a Criação Polícia Civil de Carreira, Melo (2007, p. 34) comenta que:

A necessidade da criação de uma polícia de carreira, com acesso progressivo aos diversos cargos técnicos e de eficaz tirocínio, tornava-se necessária e urgente no Ceará, haja vista, a oposição no seio da sociedade à polícia leiga, integrada por pessoas que, muitas das quais, não correspondiam à confiança pública e nem gozavam de bom conceito, em decorrência de não apenas não possuírem os predicados morais exigidos para um serviço delicado como é o de policial, como também não dispõem dos conhecimentos preciosos para o bom desempenho do espinhoso trabalho que demanda muita argúcia, perspicácia, inteligência e tino, a par da especial vocação e qualidades de observador ativo.

Os inspetores e agentes auxiliares da Polícia eram colocados nos cargos através de indicação de políticos influentes. Grande parte destes profissionais exercia a função de policial apenas por mera satisfação ou mesmo por vaidade.

A partir deste quadro, era necessário criar um quadro de policiais onde os cargos deveriam ser preenchidos através de concurso público, onde a seleção seria por meio de prova escrita, de títulos e de aptidão para a profissão.

No dia 19 de abril de 1948 foi sancionada a Lei de nº 210 que foi instituída a Polícia Civil de Carreira. O papel desta instituição seria exercer ações preventivas e repressivas no sentido de proteger os direitos do cidadão e manter a ordem pública.

É importante ressaltar que a lei que constituiu a Polícia Civil de Carreira teve que esperar algum tempo para ser implementada. Em dezembro de 1963 através da Lei de nº 6.945 foi reestruturada a Secretaria de Segurança Pública. Também foi criado um quadro permanente de policiais civis, bem como, uma tabela de cargos de provimento em comissão.

No dia 28 de dezembro de 1967, na Gestão do Governador Plácido Aderaldo Castelo foi assinada a Lei de nº 9.020, regulamentando a Polícia Civil de Carreira.

Em 1968, foi publicado o primeiro Estatuto da Polícia Civil de Carreira do Estado Ceará, instituindo o regime jurídico e de acordo com a Constituição do Estado. Também foi estabelecido o curso de bacharel em Direito para os cargos de Delegado de Polícia e o Curso de Formação na Escola de Polícia Civil.

No dia 31 de março de 1968 ocorreu a inauguração das Delegacias do 5º e do 2º Distrito, localizadas em Parangaba e Messejana respectivamente. No mesmo ano também foram criadas as Delegacias de Menores, que foram denominadas de Divisão de Segurança e Proteção ao Menor, de acordo com o Decreto-Lei de nº 14.782. Ainda neste ano, foi criada a Delegacia de Acidentes de Veículos, que passou a funcionar juntamente com o Departamento de Trânsito do Estado do Ceará. (SILVA, 2006)

Em 1969 foi inaugurada outra delegacia, o 7º Distrito Policial no bairro Pirambu, atendendo ao Plano de Expansão da Polícia Civil, com base na Lei de nº 6.945.

No ano de 1972 aconteceram fatos históricos para a Polícia Civil, marcando assim, uma nova fase para a Segurança Pública no Ceará. Conforme Silva (2006, p. 119) ocorreram os seguintes fatos:

- A lei nº 9.459, de 6 de dezembro de 1972, que reorganizou a Secretaria de Polícia e Segurança Pública, reclassificou os cargos e permitiu a expansão da Polícia Civil de Carreira no Interior do Estado, possibilitando o aumento do seu efetivo e oferecendo melhores salários ao policial civil;
- A construção da sede da Escola de Polícia Civil no bairro de Fátima;
- A construção da sede da Delegacia do 4º Distrito no bairro São João do Tauape, que funcionava provisoriamente no 2º andar do edifício da extinta Secretaria de Segurança Pública, hoje ocupado pela Superintendência da Polícia Civil;
- A inauguração da Delegacia do 8º Distrito no Conjunto Habitacional Prefeito José Walter, em Mondubim, inaugurada no dia 15 de dezembro desse mesmo ano.

Em 1974, na gestão do Governador César Cals de Oliveira Filho houve a ampliação do número de Delegacias Distritais. Foi inaugurado o 9º Distrito Policial, para atender a comunidade do bairro Mucuripe.

Em março de 1976, na gestão do Governador Aduino Bezerra foi inaugurada na cidade de Juazeiro do Norte a Delegacia de Polícia Regional desta cidade. Neste mesmo ano também foi inaugurada a Delegacia de Polícia Regional da Cidade de Sobral. Em maio do mesmo ano foi inaugurado o 10º Distrito Policial localizado no Bairro de Antonio Bezerra.

Em 1977, foram inauguradas 2 Delegacias, uma na capital e outra no interior do Estado. A primeira foi no bairro Conjunto Ceará, o 12º Distrito Policial. Em seguida, foi inaugurada a Delegacia Regional na Cidade de Iguatu.

No ano de 1978, foram criadas 2 Delegacias, o 11º Distrito Policial para atender a comunidade do bairro Pan Americano e adjacências, e o 13º Distrito Policial para atender a comunidade do bairro Cidade dos Funcionários.

Em 1979, o governador Virgílio Távora autorizou o Plano de Expansão da Polícia Civil de Carreira no nosso Estado. A Polícia Civil do Ceará recebeu um reforço de 40 Delegados, 79 escrivães, 214 agentes, bem como, algumas auxiliares de necropsia, peritos e datiloscopistas.

No mesmo ano, o governador transformou a Delegacia de Vigilância e Capturas em duas outras delegacias. São elas: a Delegacia de Defraudações e Falsificações e a Delegacia de Capturas (DCA). Esta transformação ocorreu com base no Decreto de nº 13.240 de 25/06/1979.

A Delegacia de Costumes e Diversões também foi transformada, passando a denominar-se de Delegacia de Diversões e Repressão aos Entorpecentes.

Em 1980 foram inauguradas outras Delegacias na capital. No dia 06 de maio foi inaugurado o 14º Distrito no Conjunto Industrial, em Maracanaú; em 14 de novembro foi inaugurado o 15º Distrito no bairro Cidade 2000. Também foi inaugurada a Delegacia de Procedimentos Especiais (DEPE). No dia 26 de novembro foi inaugurado o 19º Distrito Policial, no bairro Conjunto Esperança.

O governo Virgílio Távora foi marcado pela criação de várias Delegacias. Houve um aumento de 13 para 15 Delegacias Regionais.

Em 1983 foi criada a 20ª Delegacia Distrital para atender a população do bairro Acaracuzinho, seguindo-se da 21ª Delegacia Distrital do bairro Conjunto Timbó, e da Delegacia de Plantão Permanente, que tinha sede no prédio da Secretaria de Segurança Pública, no centro da capital.

Em 1984, foi ampliado o número de Delegacias Regionais. Foram inauguradas a Delegacia Regional de Icó e de Tauá, no sertão central. A Delegacia Regional de Guaramiranga foi transferida para a cidade de Aracati.

No ano de 1985, na gestão do governador Luiz Gonzaga Mota houve uma redefinição na Estrutura da Secretaria de Segurança Pública, onde foram criados alguns órgãos. Foram eles:

- o Departamento de Telecomunicações (DETEC);
- a Assessoria de Informação e Segurança;
- os Postos de Serviços de Atendimento Policial no Aeroporto e na Estação Rodoviária João Tomé;
- a Delegacia de Furtos;
- a Delegacia de Roubos;
- a Delegacia de Furtos e Roubos de Veículos;
- e a Delegacia de Costumes e Diversões.

O governador Gonzaga Mota também transformou alguns cargos na Polícia Civil, a partir da necessidade de reorganização da Secretaria de Segurança Pública do Estado.

Com o elevado número de casos de violência contra a mulher, o Governo do Estado do Ceará criou por meio do Decreto de nº 18.267, no dia 05/12/1986 a 1ª Delegacia de Defesa da Mulher, tendo como titular a Dra. Maria Neuma Castelo de Sousa Leão. A delegacia tinha em sua composição duas equipes de policiais femininas.

No governo de Tasso Jereissati foram criadas outras Delegacias, o 16º Distrito Policial no bairro João XXIII, o 24º Distrito Policial no Conjunto Jereissati II, o 25º Distrito de Polícia Civil no bairro Montese e o 26º Distrito Policial para atender a comunidade do bairro Edson Queiroz.

Em 1988, Tasso Jereissati extinguiu a Delegacia de Economia Popular e Sonogação Fiscal, e em seguida, criou a Delegacia de Acidentes de Veículos. A Delegacia da Família e do Menor passou a ser denominada como Delegacia da Família, da Criança e do Adolescente.

Em 1991, foram criadas a Delegacia de Proteção ao Estudante, bem como, a 27ª Delegacia para atender a comunidade do bairro Henrique Jorge, a 28ª Delegacia no Conjunto Novo Maracanaú, e o por último, a 29ª Delegacia na Pajuçara.

No ano de 1992 foi criado o 30º Distrito Policial para atender a comunidade do Conjunto Palmeiras e bairros adjacentes. Também foram criados o 31º Distrito Policial na Praia do Cumbuco em Caucaia; o 32º Distrito no bairro Bom Jardim e o 33º Distrito no Planalto das Goiabeiras. Em 1993, foi criado o 34º Distrito Policial no Centro da Cidade de Fortaleza.

A Estrutura Organizacional da Secretaria de Segurança Policial também passou por várias mudanças. Na gestão do governador Tasso Jereissati foi inaugurado o Departamento de Inteligência Policial, que substituiu a Assessoria de Informação e Segurança da Polícia Civil.

Em 1997, através da Lei nº 12.691, passou a ser vinculada operacionalmente a Secretaria de Segurança Pública e a fazer parte da estrutura organizacional da Governadoria.

Em 2003, com a Lei 13.297, a Polícia Civil passou a ser denominada de Superintendência da Polícia Civil.

Neste contexto, ressalta-se a criação da Delegacia Eletrônica, objeto de estudo desta pesquisa. A Delegacia Eletrônica foi criada através do Decreto de nº 27.378, no dia 26 de fevereiro de 2004, tendo como função principal registrar ocorrências e denúncias através de um Boletim Eletrônico de Ocorrência.

Como pode-se observar, a Polícia Civil no Brasil e no Estado do Ceará passou por inúmeras transformações de grande importância para a Segurança Pública.

2. A POLÍCIA CIVIL E SUA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Polícia Civil é um órgão da administração pública das unidades federativas do Brasil. De acordo com a Constituição Federal, em seu art. 144, cabe à Polícia Civil exercer a segurança pública para a preservação da ordem pública, da incolumidade das pessoas e do patrimônio. As polícias civis são subordinadas aos Governadores dos Estados ou do Distrito Federal e Territórios.

2.1. Atribuições da Polícia Civil

A Polícia Civil tem várias atribuições. São elas:

- (a) Exercer com exclusividade, as funções de polícia judiciária estadual visando a apuração das infrações penais e de sua autoria, através do inquérito policial e de outros procedimentos de sua competência;
- (b) Resguardar a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade de todos os brasileiros e estrangeiros residentes no País;
- (c) Adotar providências cautelares, destinadas a preservar os locais, os vestígios, e as provas das infrações penais;
- (d) Requisitar exames periciais, para comprovação da materialidade das infrações penais e de sua autoria;
- (e) Exercer a prevenção criminal especializada;
- (f) Planejar, coordenar, executar, a orientação técnica e o controle das atividades policiais, administrativas e financeiras;
- (g) Colaborar com a Justiça Criminal, fornecendo as informações necessárias à instrução e julgamento dos processos criminais e a promoção das diligências requisitadas pelas autoridades judiciárias e pelos representantes do Ministério Público;
- (h) Cumprir mandados de prisão;

- (i) Atuar harmonicamente com órgãos congêneres federais e de outras Unidades da Federação, objetivando manter intercâmbio de interesse policial para apuração das infrações penais;
- (j) Exercer as atividades procedimentais relativas a menores, nos termos da legislação especial;
- (l) Promover a integração com a comunidade. (CEARÁ, 2007)

2.2. A Estrutura da Polícia Civil no Ceará

A Polícia Civil encontra-se estruturada da seguinte forma:

- Gabinete do Delegado Superintendente e Adjunto,
- Assessoria Jurídica,
- Assessoria de Planejamento e Coordenação,
- Departamento de Inteligência Policial,
- Departamento de Assistência Médica e Psicosocial,
- Departamento Técnico Operacional,
- Departamento de Polícia Especializada,
- Departamento de Polícia Metropolitana,
- Departamento de Polícia do Interior,
- Academia de Polícia Civil,
- Departamento de Recursos Humanos,
- Departamento de Informática, e
- Departamento de Administração Financeira.

Fazem parte da estrutura da Polícia Civil do Estado do Ceará:

- Instituto de Identificação,
- Instituto de Criminalística,
- Instituto Médico Legal de Fortaleza,
- Instituto Médico Legal de Sobral, e
- Instituto Médico Legal de Juazeiro do Norte.

Atualmente, o Estado do Ceará conta com 34 Delegacias Distritais, 8 Delegacias Metropolitanas, 20 Delegacias Especializadas, 19 Delegacias Regionais, 25 Delegacias Municipais.

A Polícia Civil do Estado do Ceará conta atualmente com um total de 1.948 policiais, que encontram-se na ativa e distribuídos nos cargos de Delegado Superintendente, Delegado Adjunto, Escrivão e Inspetor.

Aos Delegados de Polícia Civil de 1ª classe são atribuídas várias funções, dentre elas podem ser citadas:

a) Exercer atividades que envolvam direção, gerência, supervisão, coordenação, planejamento, orientação, execução e controle das ações e operações policiais voltadas para a manutenção da ordem e segurança pública no âmbito da Polícia Civil;

b) Promover a instauração e presidir os procedimentos policiais voltados à apuração dos crimes e contravenções penais que sejam de competência da Polícia Judiciária Estadual ou daquele cuja investigação lhe for cometida;

c) Desempenhar outras atividades atinentes aos serviços e funções próprias de Polícia Judiciária, dentre outras. (CEARÁ, 2007)

O total de Delegados de Polícia Civil no Estado do Ceará é de 231 profissionais, conforme dados da Instituição.

Ao Escrivão de Polícia Civil compete algumas atribuições. São elas:

a) Sob a supervisão direta do Delegado de Polícia, dar cumprimento às formalidades processuais e executar tarefas relativas à preparação e realização de inquéritos policiais e de procedimentos instaurados na Delegacia em que servir;

b) Proceder à lavratura de termos autos e mandados;

c) Diligenciar quanto ao cumprimento das formalidades e prazos legais necessários à ulatimação e à remessa dos procedimentos aos órgãos competentes;

d) Realizar tarefas correlatas de apoio policial e administrativo e desempenhar outras atividades atinentes aos serviços cartorários nas Delegacias de Polícia, dentre outras. (CEARÁ, 2007)

A Polícia Civil do Estado do Ceará conta com um quadro de escrivães que somam 402 funcionários na ativa.

No que se refere aos Inspetores de Polícia Civil, hoje fazem parte do Quadro da Polícia 1.315 Inspetores. Suas atribuições são as seguintes:

a) exercer atividades de nível superior, envolvendo supervisão, coordenação, orientação, controle e chefia de equipes de policiais civis, bem como assistência às autoridades superiores, em assuntos técnicos especializados e fiscalização de trabalhos de segurança, investigações e operações policiais;

b) exercer a segurança das autoridades, de bens e de serviços ou de áreas de interesse da segurança interna, bem assim investigações e operações policiais, com vistas à apuração de atos e fatos que caracterizam infrações penais;

c) exercer, quando exigidas a especialidade e habilitação profissional, atividades de natureza repetitiva, compreendendo a execução qualificada, sob supervisão e orientação, dos trabalhos laboratoriais, relativos a determinações, dosagens e análises em geral com vistas à investigação policial, operar radiografias em vivo e em cadáver, para localização de projéteis de arma de fogo ou outros, bem como técnicas histológicas e hematológicas;

d) zelar, quando incumbido de sua guarda, pelo instrumento técnico e científico dos laboratórios de perícias, encarregando-se de sua preparação para exame em geral, limpeza e conservação;

e) executar, quando exigidas a especialidade e habilitação profissional, atividades de natureza técnica de nível médio, envolvendo supervisão, orientação e execução de serviços em oficinas ou unidades policiais relacionadas com a função, bem assim a revisão de trabalhos de equipes de funcionários de categoria igual ou inferior, além de outras tarefas relativas à área de telecomunicações policiais;

f) dirigir viaturas policiais, quando a situação o exigir, em qualquer órgão da Polícia Civil, compatível com suas funções; e outras atividades que forem definidas por lei ou regulamento. (CEARÁ, 2007)

3. A DELEGACIA ELETRÔNICA E SEU SURGIMENTO NO BRASIL

O Ceará foi o segundo Estado do Brasil a criar a Delegacia Eletrônica. O Estado de São Paulo foi o pioneiro na criação da Delegacia Eletrônica. Foi criada em 13 janeiro de 2000.

A Delegacia Eletrônica do Estado de São Paulo teve sua criação baseada no acúmulo de solicitações por parte de vítimas, que sofreram alguns tipos de violência, algumas de maior e outras de menor gravidade. (FERRAZ, 2005)

Constantemente, era observado que a simples perda de um aparelho de celular ou ainda, a perda de documentos pessoais, sobrecarregava as Delegacias de Polícia. O acúmulo destes e de outros registros de ocorrência ocasionava em total descontentamento da pessoa. Muitas vezes a vítima não conseguia registrar seu boletim em um tempo hábil, como também, quando conseguia fazê-lo, o atendimento a estes casos era bastante lento.

3.1. A Delegacia Eletrônica no Ceará e suas funções

A Delegacia Eletrônica no Ceará foi instituída na estrutura organizacional da Polícia Civil a partir do Decreto de nº 27.738 de 26 de fevereiro de 2004.

De acordo com o Documento do Diário Oficial do Estado do Ceará, (2004, p.11), “O Decreto nº 27.378 de 26 de fevereiro de 2004, institui o Boletim Eletrônico de Ocorrência (BEO), e a Delegacia Eletrônica na estrutura organizacional da Polícia Civil do Estado do Ceará e dá outras providências”. A Delegacia Eletrônica no Ceará iniciou suas atividades de funcionamento no dia 19 de abril de 2004.

De acordo com o art. 1º do Decreto, fica instituído, no âmbito da Polícia Civil do Estado do Ceará, o Boletim Eletrônico de Ocorrência – BEO, tratando sobre:

- I. desaparecimento e localização de pessoas;
- II. furto de veículos automotores;
- III. furto e extravio de placas de veículos automotores; e
- IV. furto e extravio de equipamento portátil de comunicação. (CEARÁ, 2004)

Ressalta-se que, com relação ao inciso II do art. 1º, na Delegacia Eletrônica do Estado do Ceará, ainda não é possível a realização de registro de ocorrência de furto de veículos automotores, pois para efetivação deste tipo de registro, faz-se necessária uma integração entre o sistema da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) e o Departamento de Trânsito do Estado do Ceará (DETRAN), o que não foi viabilizado até o momento. As informações relativas ao furto de veículos automotores são imprescindíveis tanto para a Polícia Civil quanto para o DETRAN, e a integração possibilitaria o repasse automático do registro eletrônico para o banco de dados do DETRAN.

Este Decreto foi instituído na Gestão do Governador Lúcio Gonçalo de Alcântara, tendo como Secretário da Segurança Pública e Defesa Social, Francisco Wilson Vieira do Nascimento e Carlos Mauro Benevides Filho, como Secretário de Administração.

A Delegacia Eletrônica tem um importante papel a desempenhar em nossa sociedade. De acordo com Melo (2007, p. 44), “as funções da Delegacia Eletrônica são: receber, formalizar, registrar, verificar, selecionar, encaminhar e prestar informações de ocorrências por intermédio da Internet e Intranet”.

O principal objetivo da Delegacia Eletrônica é possibilitar às pessoas registrar informações através de um boletim eletrônico que pode ser feito em casa, no trabalho, ou qualquer outro local que tenha acesso à Internet. Muitas vezes, ocorre de pessoas perderem objetos ou documentos e não registrarem o boletim de ocorrência por falta de tempo para se dirigir até uma Delegacia de Polícia.

A Delegacia Eletrônica encontra-se subordinada ao Departamento de Polícia Especializada, destinando-se a facilitar a comunicação entre a sociedade e os Órgãos de Segurança Pública, através da Internet, no Portal da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social.

O art. 3º do Decreto trata da equipe técnico-funcional da Delegacia Eletrônica, que deverá ser composta por: 01 Delegado de Polícia Civil e 02 Policiais Civis. É importante ressaltar que, esta equipe deverá ter conhecimento e familiarização com os sistemas informatizados. Esta equipe poderá ser ampliada no caso de haver um aumento na demanda de solicitações via Delegacia Eletrônica.

O Delegado Titular da Delegacia Eletrônica ficará responsável pela coordenação, ampliação, acompanhamento e controle das atividades intrínsecas da D.E., tendo como base o decreto que a instituiu.

Conforme o art. 4º do Decreto (2004, p. 11):

As comunicações recebidas por intermédio da Delegacia Eletrônica serão convertidas em Boletim Eletrônico de Ocorrência – BEO, para transmissão “on line” às autoridades policiais competentes, de acordo com a natureza de cada ocorrência, obedecendo-se o princípio da oportunidade.

Após receber o registro de ocorrência, será feita uma verificação preliminar dos dados por uma Autoridade Policial de plantão. A partir desta análise, se a ocorrência se enquadrar na competência da D.E. e se os dados pessoais da vítima estiverem corretos, o Boletim Eletrônico será gerado e encaminhado ao registrante via e-mail. Com relação à ocorrência policial, esta é transferida às Delegacias competentes no momento da validação do Boletim Eletrônico.

Quando a conclusão do registro eletrônico é efetivada, o Sistema de Informações Policiais (SIP) emite automaticamente um número de protocolo. Este número possibilita o acompanhamento do processo de validação do Boletim Eletrônico.

As informações registradas e sua veracidade deverão ser verificadas pela Autoridade Policial de plantão, através de um contato telefônico com o usuário num prazo máximo de até 30 minutos, nos casos que se fizer necessidade urgente. Ao receber o Boletim Eletrônico de Ocorrência, a Delegacia de Polícia Civil competente através do Delegado Titular determinará as providências cabíveis.

Cabe à Diretoria de Tecnologia da Informação da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social, o estabelecimento de diretrizes e normas para o pleno funcionamento da Delegacia Eletrônica. Todos os boletins serão arquivados com a finalidade de consulta por um período de 5 anos.

À Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social caberá o papel de definir e acompanhar todo o roteiro de verificação de cada ocorrência registrada na Delegacia Eletrônica.

No dia 16 de Agosto de 2005, o Decreto de nº 27.876, faz uma alteração no Decreto anterior de nº 27.378, nos itens que se relacionam aos tipos de ocorrências a serem registradas na Delegacia Eletrônica, que são furto e extravio de documentos, assim como, faz uma retificação na nomenclatura do órgão responsável pela coordenação e manutenção do sistema da D.E., que passa a ser denominado de Centro Integrado de Telemática(CIT).

Conforme o Documento do Diário Oficial do Estado (2005, p. 13), o Decreto 27.876, fez as seguintes alterações no Decreto de nº 27.378:

Art.1º - Fica acrescido o inciso V ao artigo 1º, e alterados o § 2º do artigo 3º, e o artigo 6º todos do Decreto 27.378, de 26 de fevereiro de 2004, que passam a ter as seguintes redações:

- I. desaparecimento e localização de pessoas;
- II. furto de veículos automotores;
- III. furto e extravio de placas de veículos automotores; e
- IV. furto e extravio de equipamento portátil de comunicação;
- V. furto e extravio de documentos.

Também foi alterado o art. 3º do Decreto (2005, p. 13), passando a ser considerado da seguinte forma, mudando a nomenclatura do órgão responsável pela manutenção do sistema utilizado pela Delegacia Eletrônica.

Art. 3º - A equipe técnico-funcional básica da Delegacia Eletrônica, por plantão, será composta de 01 (um) Delegado de Polícia Civil e 02 (dois) Policiais Civis, todos com conhecimento de informática e familiarização com sistemas de Internet e Intranet.

(. . .) § 2º - O efetivo funcional da Delegacia Eletrônica poderá ser ampliado, de acordo com a demanda das solicitações via Internet, mediante parecer favorável do Centro Integrado de Telemática – CIT da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social.

O art. 6º do Decreto (2005, p.13) também foi alterado, quanto às atribuições do Centro Integrado de Telemática da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social, passando para a seguinte forma:

Art. 6º - Caberá ao Centro Integrado de Telemática da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social estabelecer as diretrizes da área de Telemática necessárias ao perfeito funcionamento do sistema relacionado com a Delegacia Eletrônica de que trata este Decreto.

(. .) § 2º O Centro Integrado de Telemática definirá e acompanhará o Roteiro de Verificação de Ocorrências necessário ao bom funcionamento da Delegacia Eletrônica.

Este Decreto foi alterado também na Gestão do Governador Lúcio Gonçalo Alcântara, tendo à frente da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social, Théo Espíndola Basto e como Secretário de Administração, Carlos Mauro Benevides Filho.

3.2. Dados Estatísticos sobre os registros de ocorrências pela Internet na Delegacia Eletrônica

Segundo estatísticas da Polícia Civil do Estado de São Paulo, houve um aumento significativo desde a criação da Delegacia Eletrônica até o ano de 2006. Em 2000, foram registrados 21.118 Boletins Eletrônicos de Ocorrência, no final de 2006 o número de ocorrências já chegava a 186.904.

Segundo Dados da Secretaria de Segurança Pública do Estado do Ceará, no período de abril a dezembro do ano de 2004, foram registradas pela Delegacia Eletrônica 4.660 ocorrências. Deste total, 2.870 boletins foram aprovados e 1790 foram reprovados.

Um boletim de ocorrência é caracterizado como reprovado quando os dados registrados se referem à casos que não são de competência da Delegacia ou ainda, por conter dados pessoais que não coincidem com os cadastros dos bancos de dados disponibilizados para conferência. Por exemplo, se o número do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou Registro Geral de Identidade (RG) não confere com os dados que constam no banco de dados, imediatamente o usuário recebe através de e-mail uma mensagem informando os motivos que

impossibilitaram a aprovação do Boletim Eletrônico. Faz-se necessário então que, o usuário registre outro Boletim Eletrônico, com os dados corretos.

Também são reprovados os casos em que registram-se ocorrências relativas à roubo, onde houve violência ou ameaça grave contra a vítima, bem como, quaisquer outros delitos de grande potencial ofensivo, que são imprescindíveis de investigação. Nestes casos, não pode ser registrado um Boletim Eletrônico, e a pessoa deve procurar uma Delegacia para registrar o Boletim de Ocorrência convencional.

O Boletim Eletrônico tem a mesma validade do Boletim de Ocorrência preenchido em uma Delegacia.

É importante salientar que, se houver ocorrência de registro falso de comunicação, que pode ser denominado como trote, a pessoa que o fez sofrerá punição por parte da Justiça e de acordo com o Código Penal Brasileiro, em seu artigo de nº 340. A pena pode variar de 01 (um) a 06 (seis) meses de detenção, ou ainda, deverá pagar uma multa por comunicar um falso crime, como também, se houver contravenção dos dados registrados.

Para conferência da veracidade dos dados informados, os analisadores consultam os bancos de dados do Instituto de Identificação, Receita Federal, Departamento de Trânsito, Sistema INFOSEG, respectivamente para verificação do RG, CPF, placas e proprietários de veículos e CNH.

Sobre as estatísticas, ressalta-se que, em 2005 no Estado do Ceará, foram registrados 14.317 Boletins Eletrônicos, sendo 8.288 aprovados e 6.029 reprovados. No ano de 2006, foram registrados 28.108 procedimentos eletrônicos, sendo 13.363 aprovados e 14.745 reprovados.

Conforme Dados do Infocrim (Sistema de Informação Criminal), no ano de 2005, 90% dos furtos de celulares, 89% dos furtos de placas de veículos (dianteira ou traseira), e 70% dos furtos de documentos contabilizados pela Polícia foram registrados via internet através da Delegacia Eletrônica. (SÃO PAULO, 2007)

Pode-se então perceber que, os dados estatísticos apontam para uma significativa e importante aceitabilidade e adesão da sociedade de um modo geral ao sistema de registro de ocorrência através da Delegacia Eletrônica.

Observa-se um importante avanço ao acesso às tecnologias da informação por todas as camadas da sociedade no nosso Estado e no Estado de São Paulo, onde há atuação da Delegacia Eletrônica. Porém, ressalta-se que é necessária uma campanha informativa através dos meios de comunicação a ser realizada pelo Governo do Estado para esclarecer a população dos tipos de registros que podem ser feitos através do Boletim Eletrônico de Ocorrência, diminuindo assim, o número de boletins reprovados e maior agilidade na solução do problema.

3.3. O Boletim Eletrônico de Ocorrência (B.E.O.) e as orientações para seu preenchimento

Para registrar um Boletim Eletrônico de Ocorrência no Estado do Ceará é necessário que o usuário acesse a um dos sites abaixo:

- www.ceara.gov.br;
- www.sspds.ce.gov.br;
- www.seguranca.ce.gov.br;
- www.policiacivil.ce.gov.br;
- www.delegaciaeletronica.ce.gov.br.

O site www.delegaciaeletronica.ce.gov.br é o mais recente criado neste âmbito, possibilitando um acesso mais rápido do usuário, onde o mesmo visualiza de imediato a página inicial da Delegacia Eletrônica (conforme documento em anexo).

Para que o Boletim Eletrônico seja preenchido com sucesso, é necessário que o usuário siga alguns passos e tome algumas precauções. O sistema da Delegacia Eletrônica é considerado de fácil manuseio, e a eficiência do mesmo depende totalmente das informações ou denúncias fornecidas pelo usuário, no que diz respeito à sua veracidade.

Quando houver casos de ocorrência de subtração de objetos, pertences pessoais, valores ou documentos com presença de ato violento ou ameaça à vítima, esse crime é caracterizado como roubo, e portanto, não poderá ser feito um registro eletrônico.

Na página inicial, o usuário verifica as principais informações sobre o preenchimento do B.E.O. Para preencher o Boletim Eletrônico devem ser seguidas algumas etapas. São elas:

3.3.1. Dados do Declarante

O primeiro passo é preencher uma ficha cadastral, com os dados do declarante, que contém locais para preenchimento dos seguintes dados: nome completo, data de nascimento, nº do RG (ou Carteira Nacional de Habilitação – CNH) e seu órgão emissor, nº do CPF, filiação, endereço completo contendo logradouro, nº da residência, bairro, cidade, e e-mail. Os dados referentes ao RG ou CNH deverão ser preenchidos corretamente, pois a conferência será feita nos respectivos órgãos emissores dos documentos.

3.3.2. Dados da Ocorrência

Ao preencher todos estes dados, o usuário clica no campo que passa para a próxima página. Na página seguinte, serão preenchidos os dados da ocorrência, tais como: a data da ocorrência, a hora que ocorreu, o endereço completo onde se deu o fato, o município e o bairro, como também o tipo de local.

3.3.3. Material envolvido na ocorrência

O campo 3 refere-se ao tipo de material envolvido na ocorrência. Após preenchimento dos dados referentes ao objeto selecionado, o usuário deve clicar no botão confirmar, passando então para a fase final do B.E.O., que é um breve relato da ocorrência.

Dependendo do tipo de material envolvido na ocorrência, o usuário deverá estar atento para algumas especificidades. Se o objeto extraviado for um celular, por exemplo, deverá ser informado obrigatoriamente, o número do celular, a operadora, o fabricante e o modelo do mesmo. Nos casos onde os materiais envolvidos são placas de veículos, IPVA e

DUT, devem ser informados a placa e o nome do proprietário de acordo com o cadastro no DETRAN.

Em se tratando de cheques perdidos ou furtados, faz-se necessário informar o número da agência, conta e órgão emissor.

3.3.4. Descrição da Ocorrência

Na última etapa do preenchimento do Boletim Eletrônico, o usuário descreve como ocorreu o fato, não sendo mais necessário, informar os detalhes preenchidos nas páginas anteriores. Caso o usuário sinta dificuldades para descrever a ocorrência, ele poderá clicar no campo inferior da página, onde constam alguns exemplos de descrição de ocorrência.

Após descrita a ocorrência, dar-se-á por concluído o registro eletrônico, sendo gerado simultaneamente o número de protocolo e o encaminhamento ao sistema da Delegacia Eletrônica para objeto de análise.

3.4. A importância da Delegacia Eletrônica para a sociedade contemporânea

A Delegacia Eletrônica pode ser considerada como um avanço tecnológico, pois a mesma permite a otimização da mão-de-obra policial liberando parte do efetivo, que era destinado ao atendimento da demanda de registros de boletins de ocorrência nas Delegacias, para o exercício de suas atribuições de polícia judiciária, que tem como função precípua o trabalho investigativo.

Pode ser considerada ainda como, uma inovação na prestação do serviço público, que tem como principal finalidade possibilitar às ações dos órgãos da Segurança Pública mais agilidade, rapidez e eficácia, e ao usuário, uma maior comodidade, pois em qualquer lugar pode ser registrada a ocorrência, sendo necessário apenas um computador conectado à Internet.

Através da Internet em qualquer computador, a vítima pode ter acesso à Delegacia Eletrônica, e deixar registrada a ocorrência, sem necessitar de espera pelo atendimento, como também, não há nenhum tipo de exposição. Apenas o usuário que fez o registro do Boletim Eletrônico pode ter acesso ao mesmo através de seu e-mail.

A Delegacia Eletrônica encontra-se à disposição não somente da população do Estado do Ceará, mas também de turistas que estejam visitando o Estado e sofrerem algum tipo de violência, que esteja dentro de suas atribuições.

O Estado de São Paulo colocou à disposição da população que necessita registrar um Boletim Eletrônico e que não possui computador em casa, locais ou ilhas como são denominadas para realizar o registro. São os Infocentros, Poupatempos e Telecentros, serviço esse que a Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Ceará ainda não disponibilizou à população.

4. METODOLOGIA

O presente trabalho constitui-se numa pesquisa descritiva exploratória elaborada em dois momentos, com o objetivo de fazer um estudo sobre a importância da Delegacia Eletrônica para a Polícia Civil do Estado do Ceará, no sentido de contribuir proporcionar melhorias no desempenho dos serviços prestados pelas Delegacias Distritais.

No primeiro momento realizou-se uma pesquisa bibliográfica, que constituiu-se na leitura de livros, publicações e outros documentos oriundos do pensamento e opinião de autores com respaldo no assunto enfocado, dentre estes: DEL VIGNA; NANI (2006), FERRAZ (2005), LE CLÉRE (1998), MELO (2006), MARCINEIRO; PACHECO (2005), SILVA (2006), entre outros. No segundo momento, foi realizada uma pesquisa de campo. Como instrumento da pesquisa de campo foi utilizada uma entrevista em forma de questionário (em anexo) constituído de perguntas ordenadas. Na pesquisa em questão, o questionário aplicado contém perguntas abertas e fechadas, sobre o assunto abordado.

Entrevista é uma comunicação verbal entre duas ou mais pessoas, especialmente indicada para o levantamento de experiências. O pesquisador precisa localizar pessoas que acumulem informações sobre o problema que se pretende investigar. (BARROS, 1996)

Os entrevistados foram os Policiais Cíveis que atuam na Delegacia Eletrônica do Estado do Ceará, localizada na Rua do Rosário, nº 199, no Centro da cidade de Fortaleza. A participação destes constituiu-se em um momento de enriquecimento para o desenvolvimento do trabalho.

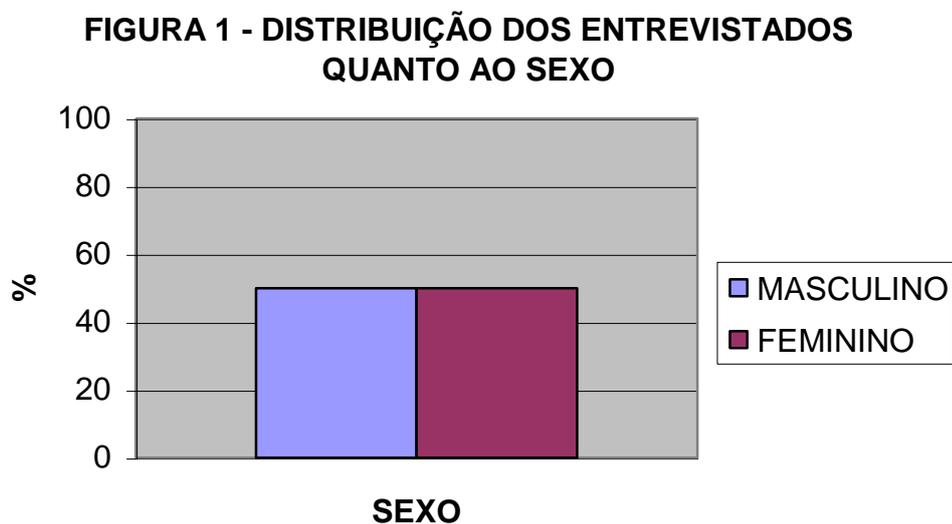
Sobre a coleta de dados, Cervo; Bervian (2002, p. 05) comentam que:

A coleta de dados é uma etapa da pesquisa que objetiva adquirir informações sobre a realidade. O método concretiza-se como um conjunto das diversas etapas ou passos que devem ser dados para a realização da pesquisa. Esses dados são as técnicas.

A coleta de dados foi realizada através da aplicação do questionário aberto e fechado, como já foi dito anteriormente, seguindo-se à reflexão e análise das respostas. Os dados coletados foram analisados e discutidos posteriormente.

5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE CAMPO

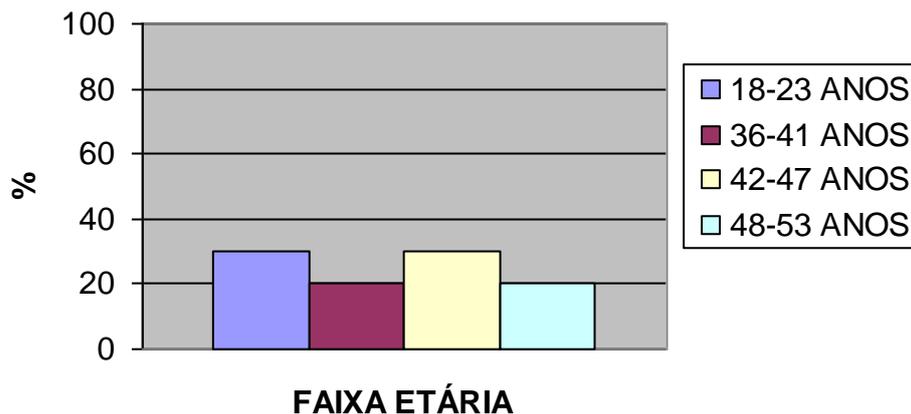
Foram entrevistados os profissionais que atuam na Delegacia Eletrônica do Estado do Ceará. Os resultados da pesquisa encontram-se dispostos nas figuras abaixo. A figura 1 demonstra os dados obtidos na pesquisa de campo em relação ao sexo dos entrevistados. De acordo a figura 1, pode-se observar que do total de entrevistados, 50% são do sexo masculino e 50% são do sexo feminino.



FONTE: PESQUISA DE CAMPO/2008

Na figura 2 são demonstrados os dados relativos à faixa etária dos profissionais entrevistados. De acordo com os dados coletados na pesquisa, 30% dos profissionais que atuam na Delegacia Eletrônica encontram-se na faixa etária de 18 a 23 anos; 20% possuem entre 36 e 41 anos; 30% possuem entre 42 e 47 anos e 20% possuem entre 48 e 53 anos.

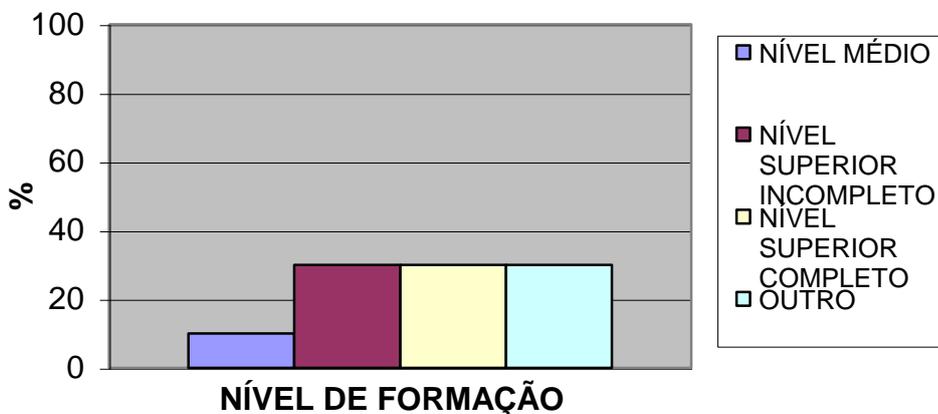
FIGURA 2 - DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS QUANTO À FAIXA ETÁRIA



FONTA: PESQUISA DE CAMPO/2008

Na figura 3 encontram-se dispostos os dados obtidos na pesquisa de campo em relação ao nível de formação dos profissionais que fazem parte da Delegacia Eletrônica do Estado do Ceará. Constatou-se que 10% dos entrevistados possui Nível Médio, 30% possui Nível Superior Incompleto; 30% Nível Superior Completo e 30% Possui Nível Superior com Especialização.

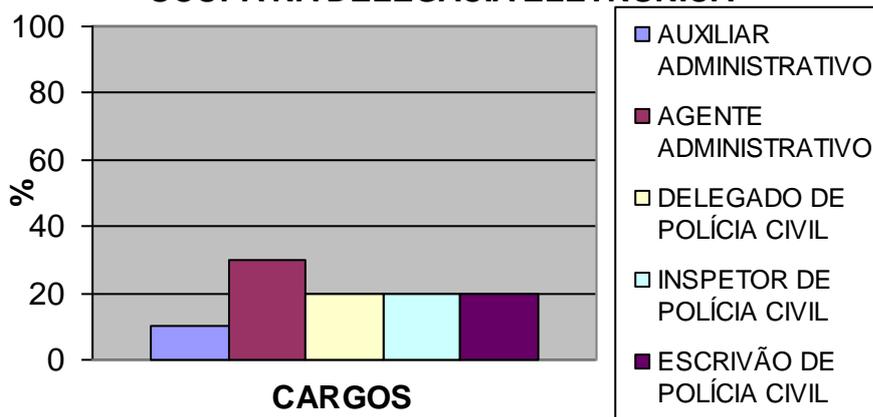
FIGURA 3 - DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS QUANTO AO NÍVEL DE FORMAÇÃO



FONTA: PESQUISA DE CAMPO/2008

Na figura 4 são demonstrados os dados relativos aos cargos ocupados pelos profissionais entrevistados. Do total de entrevistados, apenas 10% ocupa o cargo de Auxiliar Administrativo; 30% destes, ocupam o cargo de Agente Administrativo; 20% são Delegados de Polícia Civil; 20% são Inspectores e 20% são Escrivães.

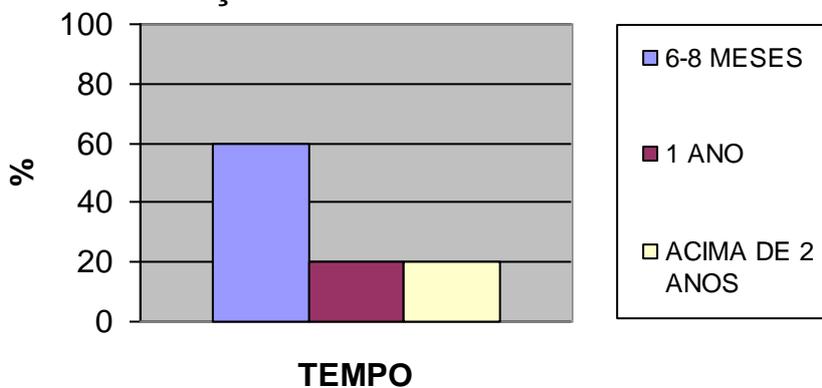
FIGURA 4 - DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS QUANTO AO CARGO QUE OCUPA NA DELEGACIA ELETRÔNICA



FONTE: PESQUISA DE CAMPO/2008

Na figura 5 encontram-se apresentados os dados obtidos em relação há quanto tempo os entrevistados trabalham na Delegacia Eletrônica. Do total de entrevistados, 60% estão na D.E. há cerca de 8 meses; 20% já trabalham na Delegacia há 1 ano e 20% há mais de 2 anos.

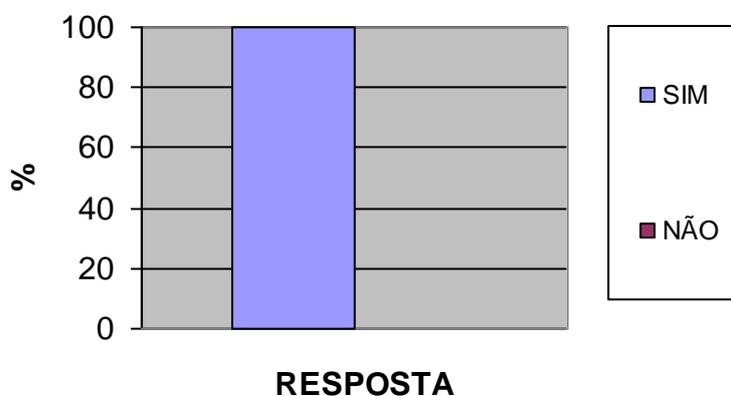
FIGURA 5 - DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS QUANTO AO TEMPO DE SERVIÇO NA DELEGACIA ELETRÔNICA



FONTE: PESQUISA DE CAMPO/2008

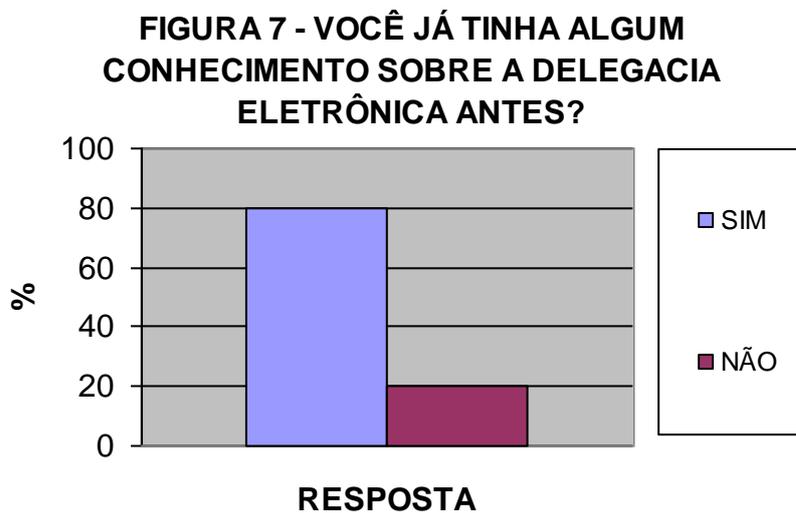
A figura 6 representa os dados obtidos, em relação ao item da pesquisa de campo onde os entrevistados responderam se têm conhecimento sobre a Delegacia Eletrônica e suas atividades. Todos os entrevistados, ou seja, 100% destes, foram unânimes em afirmar que tem um bom conhecimento sobre a Delegacia Eletrônica, sobre suas funções e finalidades, e ainda, sobre o Boletim Eletrônico de Ocorrência.

**FIGURA 6 - VOCÊ TEM ALGUM
CONHECIMENTO SOBRE A DELEGACIA
ELETRÔNICA?**



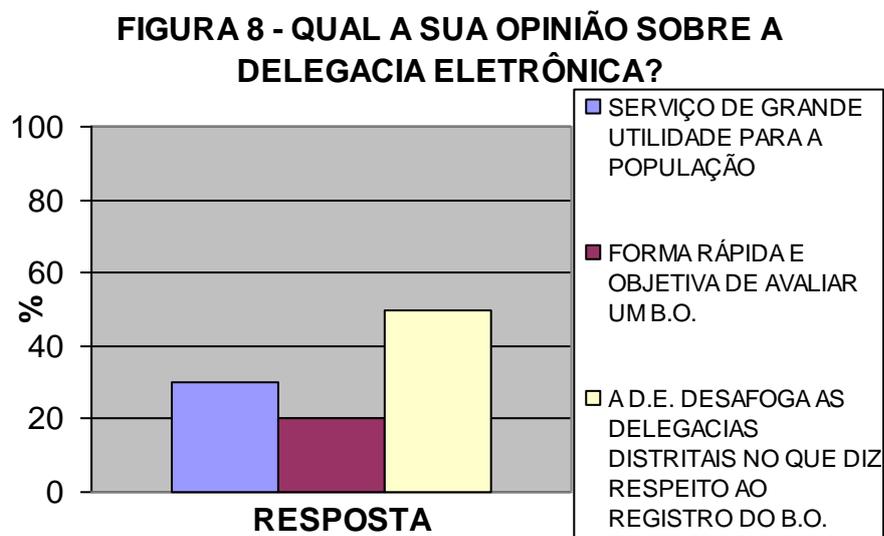
FONTE: PESQUISA DE CAMPO/2008

Quanto ao item 7 da pesquisa, 80% dos entrevistados afirmaram que já tinham conhecimento sobre a mesma, antes de ir trabalhar lá; enquanto que, 20% dos entrevistados colocaram que não tinham nenhum tipo de conhecimento sobre Delegacia Eletrônica antes de irem trabalhar na mesma.



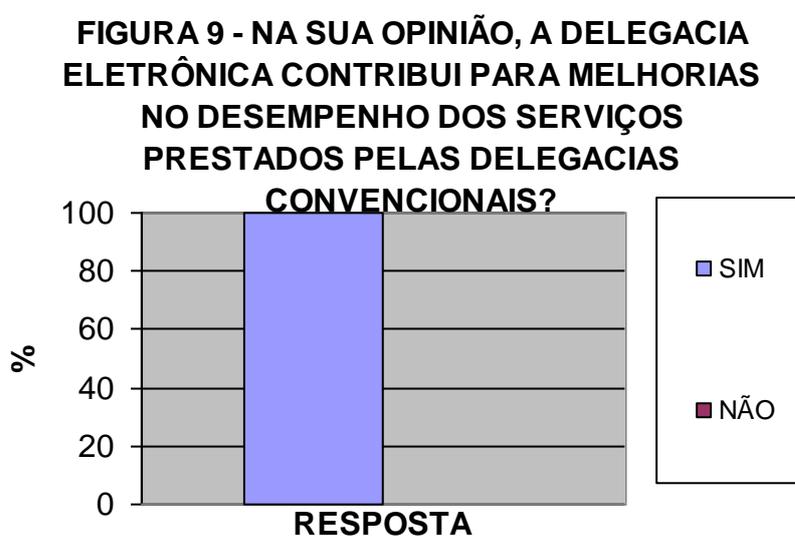
FONTE: PESQUISA DE CAMPO/2008

A figura 8 demonstra os dados relativos à opinião dos entrevistados em relação à Delegacia Eletrônica. Foram coletados as seguintes opiniões: 20% considera que a Delegacia Eletrônica presta um relevante serviço que é de grande utilidade para a população; 30% considera a D.E. como sendo uma forma rápida e objetiva de se avaliar um Boletim de Ocorrência, solucionando com isto, o problema; e 50% dos entrevistados têm a seguinte opinião, que a Delegacia Eletrônica é de grande importância, pois realiza um serviço eficaz, desafogando as Delegacias Distritais, no que diz respeito ao Registro do Boletim de Ocorrência.



FONTE: PESQUISA DE CAMPO/2008

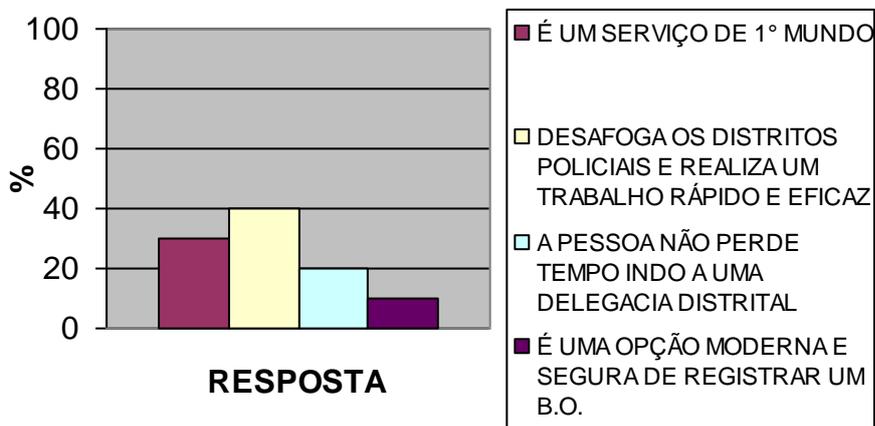
A figura 9 se refere aos dados da pesquisa, em relação ao item em que foi perguntado aos entrevistados se os mesmos concordam ou não que a Delegacia Eletrônica contribui para melhorias dos serviços prestados pelas Delegacias Convencionais. Todos os entrevistados concordam que a Delegacia Eletrônica realiza um serviço que resulta em uma significativa melhoria dos serviços prestados pelas outras delegacias. Entre as justificativas podem ser citadas algumas: um dos entrevistados justificou sua resposta da seguinte forma “A D.E. deixa as Delegacias de Polícia livres para a sua atividade principal que é a elaboração de procedimentos policiais com investigações, oitivas de vítimas e testemunhas, e ainda, interrogatórios de indiciados”. Outro entrevistado justificou da seguinte maneira “A Delegacia Eletrônica permite que o atendimento ao público seja mais eficiente, procurando realizá-lo no menor tempo possível”. Foi citado também por um dos entrevistados que “Com a Delegacia Eletrônica, o movimento nas Delegacias Convencionais diminui, melhorando a qualidade dos serviços prestados”. Um dos entrevistados considera que “A Delegacia Eletrônica contribui para um melhor atendimento nas Delegacias Distritais, ou seja, esvaziando e contudo, melhorando e tornando eficaz o atendimento nestas”.



FONTE: PESQUISA DE CAMPO/2008

A figura 10 se refere ao item da pesquisa, sobre a opinião dos entrevistados em relação à importância da Delegacia Eletrônica para a sociedade. Todos os entrevistados consideram a Delegacia como importante para o contexto de nossa sociedade. Entre as opiniões podem ser citadas: 30% dos entrevistados consideram que a Delegacia Eletrônica é um serviço de 1º mundo; 40% dos entrevistados consideram-na importante pelo fato de que a mesma desafoga os Distritos Policiais, realizando um trabalho rápido e eficaz; 20% consideram a D.E. importante porque uma pessoa não perde tempo indo a uma Delegacia Distrital para registrar um Boletim de Ocorrência; e o restante dos entrevistados, 10% destes, consideram que a Delegacia Eletrônica é uma opção moderna e segura de registrar um B.O.

FIGURA 10 - DE ACORDO COM SUA VISÃO CRÍTICA, QUAL A IMPORTÂNCIA DA DELEGACIA ELETRÔNICA PARA A NOSSA SOCIEDADE?



FONTE: PESQUISA DE CAMPO/2008

6. CONCLUSÃO

Após concluir esta pesquisa foi possível observar que a Polícia passou por inúmeras transformações desde sua criação até os dias atuais. Ocorreram várias transformações na Secretaria de Polícia e Segurança Pública, que foi criada e logo após extinta, passando a denominar-se de Secretaria de Segurança Pública.

No Estado do Ceará foram criadas várias Delegacias Distritais, Delegacias Especializadas, bem como, Delegacias Regionais. Entre as Delegacias Especializadas surgiu a Delegacia Eletrônica criada a partir do Decreto de nº 27.738 de 26 de fevereiro de 2004.

A Delegacia Eletrônica pode ser considerada como um importante e significativo avanço da Polícia Civil, dentro do processo de globalização vivenciado por nossa sociedade nos últimos anos.

As pessoas atualmente estão acostumadas a utilizar a Internet para fazer compras, para realizar transações comerciais, para comunicar-se com outras pessoas, para diversão, para realização de pesquisas, entre outras. Estas pessoas caso necessitem registrar uma ocorrência de furto ou extravio de documentos, por exemplo, encontrarão na Delegacia Eletrônica uma forma simples, moderna e eficaz para fazer o registro, podendo ser feito de qualquer computador que esteja conectado à Internet.

É importante ressaltar que, a Delegacia Eletrônica, contribui significativamente no processo de desobstrução observado nas Delegacias Distritais. Antes da criação da Delegacia Eletrônica era grande o número de registros de ocorrência que levavam meses para serem solucionados, apesar de serem simples registros, como por exemplo, a perda ou extravio de um documento.

Hoje, este procedimento é registrado pelo Boletim Eletrônico de Ocorrência (BEO) sem necessitar que o usuário se desloque de sua residência ou do seu trabalho até uma Delegacia de Polícia, e chegando lá, tenha que aguardar em uma fila para registrar a ocorrência. É um serviço que proporciona ao usuário uma certa comodidade e é importante devido a questão do tempo, que é imprescindível no nosso cotidiano.

A Delegacia Eletrônica tem um papel bastante relevante em nossa sociedade. Apesar dos dados estatísticos revelarem que há um significativo aumento na procura pelo registro do Boletim Eletrônico, grande parte da população conhece muito pouco sobre a Delegacia Eletrônica. Faz-se necessário então que, o Governo do Estado através dos meios de comunicação realizem campanhas informativas sobre a mesma. Também deve ser esclarecido que registrar informações falsas no Boletim Eletrônico é considerado crime, com pena de 1 a 6 meses de detenção, ou pagamento de multa.

Todos os dados registrados no Boletim Eletrônico devem ser preenchidos corretamente e cuidadosamente, a fim de se tenha uma rápida e eficaz solução do fato. Conclui-se portanto que, o papel da Delegacia Eletrônica em nossa sociedade é relevante, proporcionando melhorias não somente no âmbito da Polícia Civil quanto nos demais órgãos da Segurança Pública. Os demais Estados do Brasil devem procurar aderir à criação de mais Delegacias Eletrônicas, como também, devem ser expandidos os tipos de ocorrências a serem registradas através do Boletim Eletrônico de Ocorrência – BEO.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARROS, Antonio. R. de. **Projeto de Pesquisa: propostas metodológicas**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1996.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988.

CEARÁ. Decreto nº 27.378, de 26 de fevereiro de 2004. Institui o Boletim Eletrônico de Ocorrência – BEO e a Delegacia Eletrônica. Seção 1. **Diário Oficial do Estado do Ceará**. Fortaleza, s.2, VII, n. 067. abr. 2004.

_____. Decreto de nº 27.876, de 16 de agosto de 2005. Altera o Decreto nº 27.378 de 26 de fevereiro de 2004, que institui o Boletim Eletrônico de Ocorrência – BEO e a Delegacia Eletrônica. s.2, VIII, n. 158. **Diário Oficial do Estado do Ceará**. Fortaleza, 2005.

CERVO, Paulo; BERVIAN, Lázaro. **O Trabalho Científico**. Lisboa: Gradiva, 2002.

CRUZ, Heloísa F. Mercado e Polícia. In: Instituições. **Revista Brasileira de História**. São Paulo: ANPUH/Marco Zero, v.7., 14.mar/ago, 1987.

DEL VIGNA, Fernanda; NANI, Valéria. **Delegacia Eletrônica: registro de ocorrências pela Internet**. Fortaleza, 2006.

FERRAZ, José Roberto. **Delegacia Eletrônica**. In: www.ssp.sp.gov. Último acesso: 20/dez/2007.

FONSECA, Jairo. Segurança Pública. **Revista Unidade Comando**. São Paulo. N.6. 1997.

KANITZ, Stephen. Polícia e Segurança. **Veja**. Ed. 1714, ano 34, n. 33, 22 ago de 2001.

LAZARINNI, Álvaro. **Direito Administrativo da Ordem Pública**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1987.

LÉ CLERE, apud FACHINI, Calixto A. **Ideologia que sustenta o serviço da PM**. Florianópolis: CEPM, 1998.

MARCINEIRO, Nazareno; PACHECO, Giovanni C. **Polícia Comunitária: evoluindo para a polícia do século XXI**. Florianópolis: Editora Insular, 2005.

MELO, Clemilton da S. **Secretários de Segurança Pública do Ceará: 1937-2006**. Fortaleza: ABC Editora, 2006.

_____. **Resumo Histórico da Polícia Civil**. Fortaleza: ABC Editora, 2007.

MESQUITA, Renata. **Ceará ganha primeira Delegacia Eletrônica**. Plantão Info. Ceará, 2004.

SILVA, José Nival F. da. **Polícia Civil de Carreira do Estado do Ceará**. In: LIMA, Maria S. L.; GRANGEIRO, Manuela F. (Org). Lições de Estágio: desafios na formação de policiais. Fortaleza: EdUECE, 2006.

<http://www.delegaciaeletronica.ce.gov.br>. Acesso em: 30/03/2008.

<http://www.policiacivil.ce.gov.br>. Acesso em: 14/11/2007.

<http://www.policiacivil.sp.gov.br>. Acesso em: 18/11/2007.

ANEXOS

**ENTREVISTA COM OS PROFISSIONAIS QUE ATUAM NA
DELEGACIA ELETRÔNICA DO ESTADO DO CEARÁ**

Nome completo: _____

1. Qual a sua idade? _____

2. Sexo: () masculino () feminino

3. Qual a sua formação?

() Nível Médio

() Nível Superior Incompleto

() Nível Superior Completo

() Outro _____

4. Qual o cargo que ocupa na Polícia Civil? _____

5. Há quanto tempo você trabalha nesta Delegacia? _____

6. Você tem algum conhecimento sobre a Delegacia Eletrônica?

() Sim () Não

7. E já possuía algum conhecimento antes de trabalhar nela?

() Sim () Não

8. Qual a sua opinião sobre a Delegacia Eletrônica?

9. Na sua opinião, a Delegacia Eletrônica contribui para melhorias no desempenho dos serviços prestados pelas Delegacias convencionais?

() Sim () Não. Justifique sua resposta: _____

10. De acordo com sua visão crítica, qual a importância da Delegacia Eletrônica para a nossa sociedade?

