

BENONI MANOEL DE SOUSA JUNIOR

**O IMPACTO DA DELEGACIA ELETRÔNICA NO ESTADO DE SANTA
CATARINA**

ARARANGUÁ – SC

2015

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Junior, Benoni Manoel de Sousa

O impacto da delegacia eletrônica no Estado de Santa Catarina / Benoni Manoel de Sousa Junior ; orientador, Roderval Marcelino - Araranguá, SC, 2015.

46 p.

Monografia (especialização) - Universidade Federal de Santa Catarina, Campus Araranguá. Curso de Tecnologias da Informação e Comunicação aplicadas à Segurança Pública e Direitos Humanos.

Inclui referências

1.Segurança Pública. I. Marcelino, Roderval. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Tecnologias da Informação e Comunicação aplicadas à Segurança Pública e Direitos Humanos. III. Título.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA - UFSC
PÓS-GRADUAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
APLICADAS À SEGURANÇA PÚBLICA E DIREITOS HUMANOS

BENONI MANOEL DE SOUSA JUNIOR

O IMPACTO DA DELEGACIA ELETRÔNICA NO ESTADO DE SANTA
CATARINA

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do Grau de Especialista em Tecnologias da Informação e Comunicação aplicadas à Segurança Pública e Direitos Humanos.

Orientador: Professor Dr. Roderval Marcelino.

ARARANGUÁ - SC

2015

BENONI MANOEL DE SOUSA JUNIOR

O IMPACTO DA DELEGACIA ELETRÔNICA NO ESTADO DE SANTA CATARINA

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do Grau de Especialista em Tecnologias da Informação e Comunicação aplicadas à Segurança Pública e Direitos Humanos.

BANCA EXAMINADORA

ORIENTADOR: _____

Prof. Roderval Marcelino, Dr.

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

EXAMINADOR: _____

Prof. Wilson Gruber, Dr.

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

EXAMINADOR: _____

Prof. João Bosco da Mota Alves, Dr.

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Araranguá, 29/06/2015

“Dedico este trabalho a meus professores, pois sem eles jamais teria chegado até aqui, à minha família que sempre esteve do meu lado apoiando-me nos momentos mais importantes de minha vida e também aos colegas e amigos da Segurança Pública, que diariamente arriscam suas próprias vidas no intuito de defender a sociedade.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus que por todos esses anos iluminou meus caminhos dando-me sabedoria e saúde.

A meus pais que nunca mediram esforços para me orientar e dar uma boa educação.

A minha esposa que há anos vem me acompanhando.

A minha filha que é tão pequena e ao mesmo tempo tão importante, que me fez crescer ainda mais.

A meus professores, colegas e amigos do curso que me transmitiram grande conhecimento na vida acadêmica.

A meu orientador Roderval Marcelino que muito contribuiu no desenvolvimento dessa pesquisa.

Muito obrigado.

RESUMO

A inovação proporcionada pelos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC's), somado a necessidade dos Estados de prestarem serviços públicos de qualidade, fizeram com que diversos órgãos e instituições públicas colocassem à disposição da sociedade, a prestação de serviços *on-line*. Foi assim, que no ano de 2002, a Polícia Civil de Santa Catarina disponibilizou a população catarinense, o registro de ocorrências policiais e denúncias através do sistema virtual Delegacia Eletrônica. Não só Santa Catarina, mas também outros Estados da Federação utilizam-se desse tipo de sistema. Paraná, Rio Grande do Sul, São Paulo, Rio de Janeiro e Pará, foram pesquisados e também fazem parte do presente trabalho. A Delegacia Eletrônica é uma ferramenta que busca oferecer mais comodidade, segurança, acesso e qualidade de vida aos cidadãos, permitindo que em determinadas situações, o usuário/comunicante consiga registrar seu boletim de ocorrência e/ou denúncia de sua própria casa através da internet, dispensando o deslocamento desnecessário até uma Delegacia de Polícia tradicional. O estudo procura obter conhecimento sistematizado sobre o modelo adotado no Estado de Santa Catarina, sendo observados os dados estatísticos, reflexo social, funcionamento e performance. Visa-se avaliar a demanda efetiva do sistema, bem como, os problemas e as potencialidades apresentadas pelo mesmo. Facilidade de acesso, economia de tempo, celeridade e diminuição nos gastos públicos são apenas alguns dos vários efeitos positivos resultantes desta ferramenta virtual.

Palavras-chave: Delegacia Eletrônica; Software; Internet e Segurança.

ABSTRACT

The innovation provided by the Information and Communication Technology Services (ICT), plus the need for States to deliver quality public services, made various public institutions place particular arrangement of society, the provision of online services. It was thus that in 2002, the Civil Police of Santa Catarina released the state population, the record of police reports and complaints through the Virtual Police Electronic system. Not only Santa Catarina, but also other States of the Federation are used this type of system. Paraná, Rio Grande do Sul, São Paulo, Rio de Janeiro and Para, have been researched and are also part of this work. The Precinct Electronics is a tool that seeks to provide more convenience, safety, access and quality of life for citizens, allowing in certain situations, the user / communicator can register your police report and / or termination of your own home over the internet, eliminating the unnecessary shift to a police station traditional police. The study seeks systematic knowledge on the model adopted in the State of Santa Catarina, being subject to the statistical data, social reflection, operation and performance. The aim is to assess the effective demand of the system, as well as the problems and potential presented by the same. Ease of access, time-saving, speed and decrease in public spending are just some of the many positive effects of this virtual tool.

Keywords: Police Electronics; Software; Internet and Security.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 – Página inicial da Delegacia Eletrônica do Paraná.....	23
FIGURA 2 – Página inicial da Delegacia Online do RS.....	24
FIGURA 3 – Página inicial da Delegacia Eletrônica de São Paulo.....	24
FIGURA 4 – Página inicial da DEDIC	25
FIGURA 5 – Página inicial da Delegacia Virtual do Pará.....	26
FIGURA 6 – Página do Ministério Público de São Paulo.....	26
FIGURA 7 – Tela da primeira etapa para registro de ocorrência.....	28
FIGURA 8 – Tela da segunda etapa para registro de ocorrência.....	28
FIGURA 9 – Tela da terceira etapa para registro de ocorrência	29
FIGURA 10 – Tela da quarta etapa para registro de ocorrência	29
FIGURA 11 – Tela da quinta etapa para registro de ocorrência.....	30
FIGURA 12 – Mapa da Região da AMESC.....	31

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Registro de ocorrências por Município	32
TABELA 2 – Registros por tipo de ocorrências	33
TABELA 3 – Custos do boletim de ocorrência eletrônico e boletim tradicional.....	38

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Dados dos boletins de ocorrência entre 2002 a 2015	33
---	-----------

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACT – Admitido em Caráter Temporário

AMESC – Associação dos Municípios do Extremo Sul Catarinense

CIASC – Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina

CIOPOL – Central de Informação de Ocorrências Policiais

DEAP – Departamento de Administração Prisional

DEDIC – Delegacia de Dedicção Integral ao Cidadão

DETRAN – Departamento Estadual de Trânsito

FCDL – Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas

IGP – Instituto Geral de Perícias

NINT – Núcleo de Inteligência

PM – Polícia Militar

SENASP – Secretaria Nacional de Segurança Pública

SINPOL – Sindicato dos Policiais Civis de Santa Catarina

SISP – Sistema de Informação da Secretaria de Segurança

SSP – Secretaria de Estado da Segurança Pública

TCE-PE – Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

TJ – Tribunal de Justiça

TRE – Tribunal Regional Eleitoral

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 METODOLOGIA.....	15
1.2 MÉTODO DE ABORDAGEM E DE PROCEDIMENTO.....	16
2 ACESSO VIRTUAL.....	17
2.1 CONCEITUANDO EFICIÊNCIA	20
3 DELEGACIA ELETRÔNICA NOS ESTADOS	22
3.1 DELEGACIAELETRÔNICADE SANTA CATARINA.....	27
3.1.1 Mapa da região - AMESC.....	31
3.1.2 Registros de ocorrências policiais civis – 19º Regional de Araranguá (Região AMESC), período de 2003 a 2015	32
3.1.3 CIOPOL – Central de Informaçãode Ocorrências Policiais.....	33
3.2 POTENCIALIDADES E DIFICULDADES ENCONTRADAS	35
3.2.1 Dificuldades encontradas.....	35
3.2.2 Potencialidades encontradas	36
3.2.3 Economia.....	37
3.2.4 Custo social	37
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	39
REFERÊNCIAS	43

1 INTRODUÇÃO

As novas tecnologias de informação (TIC's) muito têm facilitado nos trabalhos que são desenvolvidos pelos setores públicos e privados. O presente estudo busca demonstrar para a sociedade, órgãos de Segurança Pública e até mesmo para a própria instituição Polícia Civil de Santa Catarina, a importância que a Delegacia Eletrônica tem a disponibilizar para a população, uma ferramenta de facilitação na prestação do serviço público, permitindo assim, que os registros de Boletins de Ocorrência e Denúncias, possam ser realizados através de qualquer microcomputador conectado a internet.

Ao longo deste trabalho, serão revisados conceitos da utilização da Delegacia Eletrônica. O atual modelo de funcionamento do sistema apresentou fatores positivos e negativos, que, com os devidos ajustes técnicos, podem ser melhorados. Pontua-se como positivos, melhora no atendimento a população, rapidez na resposta entre outros.

A fundamentação teórica delinea subsídios capazes de nortear as diretrizes que apontam para o uso da eletrônica nas Delegacias de Polícia, resultando na qualidade de atendimento populacional. Todos os cidadãos com conhecimento básico de informática podem fazer uso do modelo virtual, o que resultará em um segmento social capaz de contribuir para a qualidade de vida dos habitantes de Santa Catarina, em especial, aqueles que possuem algum tipo de limitação física a exemplo das pessoas que possuem idade avançada.

Trabalhando de forma contextualizada o número de atendimentos, escolheu-se o título: O impacto da Delegacia Eletrônica no Estado de Santa Catarina.

Sendo assim, o objetivo geral desta pesquisa é estudar o impacto refletido na sociedade da Região Sul de Santa Catarina (AMESC), do modelo de Delegacia Eletrônica disponibilizado pela Polícia Civil.

Têm-se como objetivos específicos: Compreender a trajetória desde a implantação da Delegacia Eletrônica no Estado de Santa Catarina no que se refere ao número de registros de Ocorrências Policiais e, as diferenças apresentadas entre os registros realizados de forma física e de forma virtual. Identificar como o atual modelo de Delegacia Eletrônica catarinense pode ser melhorado, comparado aos sistemas de Delegacias Virtuais de outros Estados brasileiros. Diagnosticar se a sociedade catarinense está sendo beneficiada com a Delegacia Eletrônica. Facilitar o registro de Ocorrências Policiais para aquelas pessoas que tem dificuldade de locomoção a exemplo de portadores de deficiência física, idosos e

gestantes. Fazer com que aquelas pessoas que tem receio de ir até a uma Delegacia de Polícia, possam fazer Denúncias através de sua própria casa ou *lan-houses*, através de um computador, *tablet* ou *smartphone*.

No primeiro momento buscou-se analisar e evidenciar a problemática: No que a instituição Polícia Civil pode contribuir com a sociedade catarinense com a disponibilidade da Delegacia Eletrônica?

Considerando esta questão, acredita-se que não basta só integrar o sistema eletrônico para que a população consiga ter acesso. É necessário saber como usar e que recurso dispõe. A importância do trabalho do agente policial é direcionar uma prática inovadora diante do processo de inclusão da Delegacia Eletrônica, perpassando este conhecimento a população.

No segundo momento elaborou-se a produção teórica nos conhecimentos alusivos acerca da Delegacia Virtual e sua inclusão na sociedade, fundamentada em autores e leis de Santa Catarina.

Em seguida serão apresentadas as conclusões a respeito do tema estudado finalizando com as referências que foram fonte de pesquisa.

1.1 METODOLOGIA

Cada pesquisa se desenvolve por meio de um conjunto de ações próprias, racionais e sistemáticas, que buscam informações para solucionar determinado problema. Do ponto de vista dos procedimentos técnicos utilizados para se adquirir dados, Gil (1991, apud SILVA; MENEZES, 2001) classifica as pesquisas científicas em: bibliográfica, documental, experimental, levantamento, estudo de caso, estudo de campo e pesquisa *expost-facto*.

Considerando tal entendimento, o presente trabalho tem por objetivo um estudo de caso, visando aprofundar o conhecimento sobre um ente específico, a Delegacia Eletrônica, para diagnosticar problemas e potencialidades a serem trabalhadas pela Administração Pública. A análise é embasada pela pesquisa bibliográfica, elaborada a partir de material já criticado e publicado, constituída principalmente de livros, artigos e também de material disponibilizado na internet, dado sua facilidade de acesso e pela pesquisa documental, visto

haver materiais de interesse ao estudo que não receberam tratamento analítico, como os relatórios estatísticos.

1.2 MÉTODO DE ABORDAGEM E DE PROCEDIMENTO

De acordo com Silva e Menezes (2001), os métodos de abordagem identificam como se dão as operações mentais no processo de pesquisa, isto é, mostram como se organiza o ponto de vista científico em determinado trabalho. As autoras apresentam cinco métodos distintos: dedutivo, indutivo, hipotético-dedutivo, dialético e fenomenológico.

Já de acordo com Lakatos e Marconi (1995), os métodos de procedimento são as técnicas de investigação mais concretas, com finalidade menos abstrata, voltadas a explicação geral dos fenômenos. Os autores dividem da seguinte maneira: histórico, comparativo, monográfico, estatístico, tipológico, funcionalista, estruturalista e etnográfico.

Sob tal visão, o artigo utiliza o método hipotético-dedutivo, pois tem o intuito de apontar problemas e encontrar soluções. Tem como procedimentos o monográfico, que investiga o fenômeno em seu contexto de vida real, e o comparativo que na análise de dados busca similitudes que permitam compreender o caso concreto (BLOGOSLAWSKI; FACHINI; FAVERI, 2010).

2 ACESSO VIRTUAL

O Padre Roque Schneider em sua obra “Diminua o ritmo – Por que correr tanto?” relata que o mundo de hoje é rápido, vertiginoso, apressado. Todos estão sempre com pressa, sempre saindo e quase nunca chegando. Até para rezar o homem tem pressa. É ‘pai, filho, espírito santo, amém, Jesus te amo, tchau, tchau’. (SCHNEIDER, 2010).

Nesse sentido, as Tecnologias de Informação e o uso da internet facilitaram muito no acesso à informação. Os serviços passaram a ser realizados de forma muito mais rápida e cômoda, otimizando o pouco tempo que as pessoas dispõem atualmente.

Inicialmente, a internet era disponibilizada somente a professores, funcionários de universidades e de instituições de pesquisa, sendo o seu acesso restrito. Somente no ano de 1995 a internet deixou de ser privilégio das universidades e da iniciativa privada e tornou-se de acesso público. A partir desse momento, aumentou-se demasiadamente o número de usuários e de provedores dos serviços de internet. (WIKIPÉDIA, 2015).

De forma a evitar filas, agilizar nos serviços, oferecer mais transparência e segurança a população, órgãos públicos passaram a disponibilizar aos cidadãos, ferramentas on-line, permitindo que contas e outros tipos de serviços sejam realizados de forma eletrônica, dispensando assim, o deslocamento até a estrutura física de vários órgãos públicos.

Recentemente o Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco (TCE-PE), lançou o serviço de prestação de contas on-line, onde os documentos das prefeituras e outros órgãos públicos não poderão mais ser enviados ao TCE em papel e sim, somente eletronicamente através da internet, CD ou DVD. (G1, 2015).

Alguns municípios disponibilizam ao cidadão, modalidades de serviços que podem ser realizados através da internet. Exemplo disso é a cidade de Criciúma localizada no sul do Estado, que colocou em seu site, diversos serviços públicos disponíveis ao cidadão como: emissão de boletos, solicitação de alvará de funcionamento, certidão negativa, consulta ou solicitação de vistoria do Corpo de Bombeiros entre outros. Nas cidades que funcionam o serviço eletrônico, o cidadão usuário não mais está obrigado a deslocar-se até o órgão físico para a realização do serviço, bastando apenas que, de qualquer local, acesse o site, clique no serviço desejado e informe os dados de preenchimento necessários. Para aquelas pessoas que possuem conta bancária, os serviços ficaram ainda mais fáceis, pois o pagamento de boletos

pode ser realizado através de débito *on-line*. (PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA, 2015).

Órgãos públicos como Tribunal Regional Eleitoral (TRE), Tribunal de Justiça (TJ), DETRAN, Delegacias e vários outros, disponibilizam aos cidadãos, emissão de certidões e consultas virtuais. As mais realizadas são, certidões negativas de cartórios eleitorais e criminais, bastante requisitadas em concursos públicos e também nas inscrições para cargos de caráter temporário, a exemplo dos professores ACT (Admitido em Caráter Temporário).

Ferrer e Santos (2004), em uma de suas publicações, falou a respeito dos serviços públicos eletrônicos oferecidos pelos órgãos governamentais, vejamos: “[...] podemos chamar de governo eletrônico o conjunto de serviços e o acesso às informações que o governo oferece aos diferentes atores da sociedade civil por meios eletrônicos”.

Podemos afirmar que o conceito de *e-government*, ou governo eletrônico, é uma das iniciativas de transformação de uma sociedade industrial em sociedade da informação. E a informação é o fator estratégico para a construção desse novo modelo de gestão pública, o governo eletrônico, que permite que o cidadão faça, por exemplo, o licenciamento do veículo pela internet, ou então, pague impostos e obtenha alvarás, entre outros serviços básicos providos pelo setor público.

Zugman, (2006, p. 21), define que:

“o *e-government* é uma área que está apenas no início de seu desenvolvimento. Apesar de já existirem sucessos comprovados de aplicações da internet, toda essa nova mídia ainda está em seus estágios iniciais, sendo impossível prever os avanços que estão por vir conforme a tecnologia se desenvolve e usuários e programadores criam novos meios para explorar seu potencial”. (ZUGMAN, p. 21, 2006)

Com a adoção das Tecnologias de Informação e Comunicação, em especial, da *internet*, hoje é possível através da interligação entre computadores, que a comunicação chegue a enormes distâncias, possibilitando vasto acesso a pesquisas, notícias, entretenimento, compras, estudos, trabalho, etc. Assim, pode-se afirmar que o uso da internet permite a realização de múltiplas atividades conceituais e procedimentais, a qualquer momento e em qualquer lugar.

O impacto de todo este movimento de informatização ultrapassa os campos da informação e da comunicação, atingindo também os setores, social e econômico.

De acordo com Levy (2003)

“A virtualização atinge mesmo as modalidades do estar junto, a constituição do “nós”: comunidades virtuais, empresas virtuais, democracia virtual... Embora a digitalização das mensagens e a extensão do ciberespaço desempenhem um papel capital na mutação em curso, trata-se de uma onda de fundo que ultrapassa amplamente a informatização”. (LEVY, 2003, p.11)

É possível afirmar que hoje no Brasil existem mais de 57 milhões de pessoas que acessam regularmente a internet. Entre os anos de 2007 a 2011, esse percentual passou de 27 para 48%, deixando o país em 5º lugar no Ranking Mundial no uso da Internet.

Devido o demasiado aumento, o setor da economia também teve grandes reflexos, o que fez com que no ano de 2008 o valor de compras através dos computadores, ultrapassasse a barreira dos 8,2 bilhões de reais, aumentando no ano de 2009 para 10,6 bilhões, em 2010 para 14,8 bilhões e em 2012 para a casa dos 22,5 bilhões. (TO BE GUARANY, 2014).

Levy (2003 p. 12), nos alerta para as gradativas e relevantes transformações de efeito filosófico-psicológico, econômico e social. Neste mesmo enfoque outro autor vem reafirmar que, Lacombe e Heilborn (2003, p.527) o fenômeno da virtualização como irreversível: “O home banking substituiu boa parte dos serviços das agências. O comércio eletrônico, o tele-trabalho, as organizações virtuais e outras formas de atividades profissionais só aumentarão no futuro próximo”.

Dessa forma, se compreende que há um novo jeito de se organizar enquanto comunicação e exploração das potencialidades do mundo virtual.

Para Lacombe; Heilborn (2003):

“Na nova economia, em que as mudanças ocorrem com velocidades extraordinárias, à flexibilidade ganha importância. Empresas virtuais estão competindo com vantagem, em muitos casos, com empresas de alvenaria e concreto armado. As empresas virtuais, utilizando tecnologia de ponta, alteram a forma de operação não apenas delas próprias, mas de todas as empresas.” (LACOMBE; HEILBORN, 2003, p.520).

Com a forte tendência desta virtualização, está cada vez mais fácil fechar negócios com parceiros, clientes e fornecedores ao redor do mundo em questão de segundos. Almeida (2005) destaca que as vantagens ficam evidentes aos gestores, aumenta-se o mercado e a clientela potencial que pode ser atendida. Mas, com as novas oportunidades, também amplia-se a concorrência, já que mesmo pequenas empresas, enxutas e flexíveis podem gerar vantagens competitivas.

Além de um leque de opções mais amplo ao cliente, que pode em tese, adquirir produtos e serviços de qualquer lugar do mundo pela internet, há também a sua disposição, mais informações e conhecimento. O cliente pode ser mais exigente, demandar mais qualidade, comodidade, demonstrações de sustentabilidade e outras vantagens. Neste contexto, para Lacombe e Heilborn (2003, p.525), “as organizações terão que ser flexíveis e adaptáveis como um organismo”. No mundo virtual, de ampla informação e comunicação, a velocidade e imprevisibilidade das mudanças obrigam a entender riscos e “a adaptações e alterações permanentes, conforme as exigências do ambiente e dos consumidores”.

Segundo Drucker (1995),

“Desde os primeiros dias do computador, acreditava-se firmemente na IBM que ele seguiria o caminho da eletricidade. O futuro, a IBM sabia e podia provar com rigor científico, estava na estação central, no computador de grande porte cada vez mais poderoso, ao qual um número enorme de usuários poderia se ligar. Tudo – a economia, a lógica da informação, a tecnologia – levava a essa conclusão. Porém, subitamente, quando parecia que um sistema centralizado, baseado num computador de grande porte, estava de fato passando a existir, dois jovens apareceram com o primeiro computador pessoal” (DRUCKER, 1995, p.04-5).

2.1 CONCEITUANDO EFICIÊNCIA

O vocábulo “eficiência” definido no Dicionário Melhoramentos (1997) como “ação, capacidade de produzir um efeito, eficácia”, é utilizado em inúmeros campos do saber humano, desde as ciências aplicadas, como a biologia e a física até as sociais, como economia, direito e administração.

No viés da gestão de empresas, Lacombe e Heilborn (2003, p.165) vincula o conceito de eficiência “ao melhor uso dos recursos disponíveis pela organização para a obtenção dos seus produtos ou serviços”. Para o autor, pode ser mesurada no questionamento: “Podemos fazer melhor?” Seria um conceito de extrema relevância, traduzindo a busca da melhor relação possível entre custos e resultados, bem como, norteando a avaliação de produtividade na administração e de planejamento operacional (organização e estruturação do setor produtivo).

No Direito, a importância da eficiência não é menor, é um dos cinco princípios fundamentais que norteiam todos os atos da Administração Pública, conforme podemos ver em nossa Constituição:

"Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados e do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...)" (BRASIL, 1988).

Conforme ensina Eros Grau (apud VETTORATO, 2003) o valor social dado à análise da eficiência dos gestores públicos tornou "cristalizado" este conceito. Posteriormente, a cristalização ganhou normatividade, transformando-se em um princípio a ser observado por todo o ordenamento jurídico. Assim, a gradativa valorização da eficiência na realidade social acarretou em seu reflexo e vinculação no Direito, uma vez que não é interessante à sociedade a manutenção de estruturas ineficientes.

Apesar da inclusão na Constituição como princípio fundamental, nem sempre foi consenso o que pretendia o legislador em relação à abrangência do termo eficiência. Jurisconsultos como França (apud VETTORATO, 2003), por exemplo, postulam que "o princípio da eficiência administrativa estabelece (...) toda ação administrativa deve ser orientada para concretização material e efetiva da finalidade posta pela lei (...)". Ou seja, nesta interpretação restritiva, a eficiência seria meramente a concretização de um objetivo, de um fim concreto estabelecido em lei, sem análise do meio empregado.

Entretanto, a corrente majoritária dos doutrinadores modernos defende um sentido mais amplo, como a conceituação oferecida pelo constitucionalista José Afonso da Silva (apud VETTORATO, 2003) que pondera ser a eficiência administrativa o melhor emprego dos recursos e meios (humanos, materiais e institucionais), para melhor satisfazer às necessidades coletivas num regime de igualdade dos usuários.

Interpretação que cremos ser adequada à Administração Pública: aprimorar a utilização dos recursos à sua disposição, "otimizá-los", visando alcançar a satisfação de necessidades coletivas, da sociedade, justamente o objetivo proposto no presente estudo.

3 DELEGACIA ELETRÔNICA NOS ESTADOS

O grande número de boletins de ocorrência, baixo número de policiais trabalhando nas Delegacias de Polícia e o dever do Estado de primar pela prestação de um serviço público de qualidade, levou gestores das Secretarias de Segurança e Governantes, a buscarem soluções a fim de conseguir melhor atender a sociedade que procuram pelos serviços oferecidos nas Delegacias.

Nos últimos anos, aumentou muito o número de pessoas conectadas a internet. Como forma de facilitar o acesso dessas pessoas as Delegacias de Polícia, nasceram às chamadas Delegacias Eletrônicas ou Delegacias Virtuais.

A fim de melhorar o atendimento a população, vários Estados brasileiros aderiram a esta ferramenta inovadora, entre estes estão: Alagoas, Amazonas, Bahia, Espírito Santo, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Pernambuco, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Sergipe e também o Distrito Federal.

O acesso pode ser realizado através dos seguintes endereços:

www.delegaciainterativa.al.gov.br;

www.delegaciainterativa.am.gov.br;

www.delegaciadigital.ssp.ba.gov.br;

www.pc.es.gov.br/delegacia-online;

www.pjc.mt.gov.br;

<http://devir.pc.ms.gov.br>;

<http://servicos.sds.pe.gov.br/delegacia>;

www.delegaciaonline.rs.gov.br;

www.delegaciaeletronica.sc.gov.br;

www.delegaciainterativa.se.gov.br;

<http://delegaciaeletronica.pcdf.df.gov.br>.

No intuito de saber quais os tipos de serviços são oferecidos pela Polícia Civil dos Estados acima citados, alguns destes foram selecionados e pesquisados.

A Polícia Civil do Estado do Paraná disponibiliza aos seus cidadãos, os Boletins de Ocorrência de: Furto; Extravio ou Perda de Documentos; Pessoa Desaparecida e também Denúncias, conforme se pode verificar na figura da interface inicial da página:

Figura 1 – Página inicial da Delegacia Eletrônica do Paraná

The screenshot shows the website interface for the Paraná Electronic Police Station. At the top, there is a navigation bar with links for 'ir para o conteúdo', 'ir para a navegação', 'mapa do site', 'acessibilidade', 'contraste', and 'A+'. A search bar is also present with the text 'Delegacia Eletrôni' and 'palavra-chave'. The main header features the Paraná state logo and the text 'SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA'. Below this, the title 'Delegacia Eletrônica' is prominently displayed. The page is organized into three main sections:

- Perguntas Frequentes:** A section with a question mark icon containing four common questions about reporting incidents online, such as 'Que tipo de ocorrência eu posso registrar pela Delegacia Eletrônica?' and 'Posso registrar um roubo pela Delegacia Eletrônica?'. A 'mais perguntas' button is located at the bottom of this section.
- Registro de Ocorrência:** A section with a pencil icon, titled 'SOMENTE PARA FATOS OCORRIDOS NO ESTADO DO PARANÁ'. It lists several types of incidents that can be reported:
 - B.O. de FURTO:** Documentos Pessoais e/ou do Veículo, Eletrônicos, Financeiros.
 - B.O. de EXTRAVIO / PERDA:** Documentos Pessoais e/ou do Veículo, Eletrônicos, Financeiros.
 - B.O. de Extravio / Perda ou Furto de Placa de Veículo**
 - B.O. de Pessoa Desaparecida**
 - Denúncia**
- Atenção:** A section with a red exclamation mark icon. It contains a warning: 'A comunicação falsa de crime ou de contravenção tem pena prevista no artigo 340 do Código Penal Brasileiro'. Below this, it quotes Article 340 of the Brazilian Penal Code: 'Art. 340 - Provocar a ação de autoridade, comunicando-lhe a ocorrência de crime ou de contravenção que sabe não se ter verificado: Pena - detenção, de 1 (um) a 6 (seis) meses, ou multa.' It also includes a sub-section titled 'Furto ou Roubo?' with the text: 'Para o registro de crime de furto é necessário que não tenha ocorrido violência ou grave ameaça contra a pessoa. Se o criminoso ameaçou (com ou sem uso de arma) ou agrediu a vítima para a subtração, tais atitudes caracterizam o crime de roubo e não de furto, e, portanto, não é possível registrar o BO pela internet. Neste caso, dirija-se'.

Fonte: (POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PARANÁ, 2015).

No Estado do Rio Grande do Sul, é possível realizar os registros de: Perda de Objetos ou Documentos; Acidente de Trânsito sem vítimas; Furto; Ofensas (Calúnia, Injúria e Difamação); Maus tratos contra animais; Perturbação (Sossego ou Trabalho); Localização (Encontro de Objetos, Celulares e Documentos); Obs.: Não podem ser registrados Furto Qualificado, em Residência, em Estabelecimentos Comerciais e Furtos de Veículos.

Figura 2 – Página inicial da Delegacia Online do RS

Fonte: (POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, 2015).

Para facilitar a vida das pessoas, reduzir custos e o grande fluxo de cidadãos que procuram pelas Delegacias físicas ou tradicionais, metrópoles como São Paulo também aderiram à utilização do modelo virtual. No Estado foram disponibilizados aos cidadãos, os Boletins de Ocorrência de: Roubo/Furto de Veículo; Roubo/Furto/Perda de Objeto/Documento; Ameaça; Injúria/Calúnia/Difamação; Acidente de Trânsito sem Vítima, Desaparecimento de Pessoa e Encontro de Pessoa.

Figura 3 – Página inicial da Delegacia Eletrônica de São Paulo

Fonte: (POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO, 2015).

Acreditando no sucesso desse novo modelo, o Estado do Rio de Janeiro, colocou a disposição dos cariocas, a DEDIC (Delegacia de Dedicção Integral ao Cidadão), local onde podem ser registrados os Boletins de: Extravio de Documentos; Extravio de Celular; Roubo/Furto de Documentos ou Objetos; Desaparecimento/Encontro de Pessoas Desaparecidas; Agressão Física; Violência Doméstica; Injúria/Ameaça/Calúnia.

Figura 4 – Página inicial da DEDIC



Fonte: (POLÍCIA CIVIL DO RIO DE JANEIRO, 2015).

Com a mesma visão promissora, a Polícia Civil do Pará também disponibilizou a seus cidadãos, a Delegacia virtual, nela podem ser lavrados os seguintes registros: Extravio/Perda de documentos ou Celular; Crimes de Furto/Roubo; Acidente de Trânsito sem Vítima e crimes relacionados contra a mulher.

Quando se ouve falar em crimes relacionados à mulher, logo vem à mente os de violência doméstica. Checando mais afundo, foi possível constatar que a lista vai além, e que no rol consta até mesmo a Contravenção Penal de Perturbação da Tranquilidade. Assim, percebe-se, que no Estado do Pará, no caso de a vítima ser mulher, essa pode registrar ocorrência on-line de: Tentativa de Homicídio, Lesão Corporal, Calúnia, Difamação, Injúria, Constrangimento Ilegal, Ameaça, Cárcere Privado, Violação de Domicílio, Dano, Estupro, Atentado Violento ao Pudor, Assédio Sexual, Vias de Fato, Importunação Ofensiva ao Pudor e de Perturbação da Tranquilidade. A disposição dos comunicantes/vítimas homens, esse rol é menor, constando os registros de: Extravio/Perda de Documentos ou Celular; Furto/Roubo e Acidente de Trânsito sem Vítima.

Figura 5 – Página inicial da Delegacia Virtual do Pará

Delegacia Virtual do Estado do Pará POLÍCIA CIVIL DO PARÁ

Estou em: O que você deseja registrar? Texto: Menor | Maior | Normal

Estou no Passo 1.

O que você deseja registrar ?
Selecione a opção...

2ª via do Boletim de Ocorrência
Nº da Autenticação Digital: Consultar

ALERTA DE FALSO REGISTRO
Falsa comunicação à polícia é CRIME !
Artigo 340 do código penal brasileiro

IDENTIFICAÇÃO DE SEU COMPUTADOR
Número do IP:.....200.192.79.5
Nome da Máquina:200.192.79.5

MAIORES INFORMAÇÕES
☎ (91)4006-9004
✉ delegaciavirtual@policiacivil.pa.gov.br

GOVERNO DO PARÁ © Polícia Civil do Estado do Pará 2007
BR APROVADO WC XHTML 1.0 PROCEDA

Fonte: (POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PARÁ, 2007).

A Delegacia Eletrônica é tão indicada atualmente, que até mesmo o Ministério Público do Estado de São Paulo enquanto informou a um cidadão que este deveria registrar uma ocorrência em uma Delegacia, disponibilizou ao mesmo, o link para que o registro pudesse ser realizado através da internet, conforme demonstrado pela imagem extraída do referido órgão.

Figura 6 – Página do Ministério Público de São Paulo

MPSP Ministério Público DO ESTADO DE SÃO PAULO

Procurador-Geral de Justiça
Márcio Fernando Elias Rosa

INTRANET

WEBMAIL
PESQUISA AVANÇADA
MENSAGEM INSTANTÂNEA
PORTAL DE SISTEMAS

INSTITUCIONAL ÁREAS DE ATUAÇÃO CIDADÃO SERVIÇOS SALA DE IMPRENSA FALE CONOSCO

▶ CAO CRIMINAL - NÚCLEO DE CRIMINOLOGIA

DELEGACIA ELETRÔNICA / BOLETIM DE OCORRÊNCIA

O envio do seu e-mail para o Ministério Público não substitui a lavratura do boletim de ocorrência. Poranto, comunique o desaparecimento à autoridade policial. Nada substitui o Boletim de Ocorrência.

Você pode fazer isso por meio da Delegacia Eletrônica acessando o link a seguir:
<http://www.seguranca.sp.gov.br/bo/desaparecimentoPessoasEntrada.aspx>

DESAPARECIDOS.
QUALQUER INFORMAÇÃO AJUDA.

Voltar

Rua Riachuelo, 115 • Centro • São Paulo • CEP: 01007-904 • PABX: 11 3119.9000 Todos os Direitos Reservados

Fonte: (MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO, 2015).

3.1 DELEGACIA ELETRÔNICA DE SANTA CATARINA

A Delegacia Eletrônica da Polícia Civil de Santa Catarina é um sistema informatizado que permite ao cidadão realizar boletins de ocorrência a qualquer momento e de qualquer lugar, bastando apenas de um computador conectado a internet.

O sistema, que pode ser acessado pelo site da Polícia Civil de Santa Catarina, permite o registro de algumas ocorrências que estão relacionadas em um rol taxativo. Os boletins que podem ser realizados eletronicamente são os seguintes: Acidente de Trânsito sem Vítima; Perda de Documentos e/ou Objetos; Recuperação de Documentos e/ou Objetos; Furto de Celular; Denúncia Identificada; Denúncia anônima; Ameaça e Danos causados por Fenômenos Naturais (SANTA CATARINA, 2010).

O Registro de Ocorrência Policial e/ou Denúncia pode ser realizado através do site www.delegaciaeletronica.sc.gov.br.

Com exceção da Ameaça, crime previsto no artigo 147 do Código Penal e do Furto de Telefone Celular, crime previsto no art. 155 do mesmo diploma legal, todos os outros tipos de registros disponíveis no site, não são crimes. O Dano também é um crime, mas para que assim seja considerado, é necessário que a parte ativa, seja uma pessoa física com o dolo, a vontade de causar o Dano, fato que não ocorre nos casos de Danos causados por Fenômenos da Natureza.

Para realização do registro, o usuário define qual tipo de fato está comunicando e inicia o preenchimento dos dados. A fim de facilitar a compreensão e visualização no presente trabalho, foi realizada uma simulação de um registro de ocorrência de Furto de Celular, conforme segue:

Na primeira etapa são preenchidos: Dados do Local e Fato, devendo ser informados “Data do Fato”, “Hora”, “Data/Hora incerta”, “Logradouro”, “Número”, “Complemento”, “CEP”, “Bairro”, “Município”, “Estado”, “Referência”, “Tipo de Local”.

Figura 7 – Tela da primeira etapa para registro de ocorrência

POLÍCIA CIVIL
Delegacia Eletrônica

Início Delegacias Consultar BO

REGISTRO DE FURTO DE CELULAR

1 2 3 4 5 6

Dados do Local e Fato

Data do Fato: 10/02/2015 (dd/mm/aaaa) Hora: 16:00 (hh:mm)

Data/Hora incerta:

Logradouro: Av. Getúlio Vargas (rua, av, ...)

Número: 1206 Complemento: Casa

CEP: 88.960-000 Bairro: Centro

Município: Sombrio Estado: Santa Catarina

Referência: Relato que na data e hora mencionada, uma pessoa não identificada adentrou em minha casa e furtou um aparelho de telefone celular marca Samsung, modelo Galaxy S3, cor preto, chip 48 9995-xx06, op. TIM.

Tipo de Local: Residência Particular

Avança Cancela

Fonte: (POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SANTA CATARINA, 2015).

A seguir, o usuário avança e vai para a 2ª janela, onde serão preenchidos os Dados Pessoais do Comunicante, “Nome completo”, “Nome do Pai”, “Nome da Mãe”, “Nascimento”, “Sexo”, “Município”, “Estado”, “País”, “RG”, “CPF” e “Profissão”.

Figura 8 – Tela da segunda etapa para registro de ocorrência

POLÍCIA CIVIL
Delegacia Eletrônica

Início Delegacias Consultar BO

REGISTRO DE FURTO DE CELULAR

1 2 3 4 5 6

Dados Pessoais do Comunicante

Nome completo: João Almeida de Sousa

Nome do Pai: Assis de Sousa

Nome da Mãe: Beatriz de Almeida

Nascimento: 28/11/1980 (dd/mm/aaaa) Sexo: Masculino

Local de Nascimento

Município: Sombrio

Estado: Santa Catarina País: Brasil

Documentos - Profissão

Identidade-RG: Número 4.259.659 Orgão Emissor SSP/SC Data Emissão 22/10/2003 (dd/mm/aaaa)

CPF: 051.478.659-86 Profissão: Soldador

Retorna Avança Cancela

Fonte: (POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SANTA CATARINA, 2015).

Na 3ª janela, é o momento do comunicante (usuário), informar seu endereço no campo: Endereço do Comunicante:

Figura 9 – Tela da terceira etapa para registro de ocorrência

The screenshot shows the 'REGISTRO DE FURTO DE CELULAR' interface. At the top, there is a header with the 'POLÍCIA CIVIL Delegacia Eletrônica' logo and navigation buttons for 'Início', 'Delegacias', and 'Consultar BO'. Below the header, a progress indicator shows steps 1 through 6, with step 3 highlighted. The main section is titled 'Endereço do Comunicante' and contains the following fields:

- Logradouro: Av. Getúlio Vargas (with a placeholder '(rua, av, ...)' to the right)
- Número: 1206
- Complemento: Casa
- CEP: 88.960-000
- Bairro: Centro
- Município: Sombrio
- Estado: Santa Catarina (dropdown menu)
- País: Brasil
- Referência: Ao lado do Carretel Equipamentos de Pesca. Casa de material verde com janelas de cor branca.
- Telefone: 48 3533-xx87 (with a placeholder '(DDD - número)' to the right)
- E-mail: joaoalmdesousa@zipnetmail.com

At the bottom of the form, there are three buttons: 'Retorna' (left arrow), 'Avança' (right arrow), and 'Cancela' (X).

Fonte:

(POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SANTA CATARINA, 2015).

A 4ª janela é destinada aos Dados do Objeto, no presente caso, será preenchido os Dados do Aparelho que é um telefone celular:

Figura 10 – Tela da quarta etapa para registro de ocorrência

The screenshot shows the 'REGISTRO DE FURTO DE CELULAR' interface. At the top, there is a header with the 'POLÍCIA CIVIL Delegacia Eletrônica' logo and navigation buttons for 'Início', 'Delegacias', and 'Consultar BO'. Below the header, a progress indicator shows steps 1 through 5, with step 4 highlighted. The main section is titled 'Dados do Aparelho' and contains the following fields:

- Aparelho Furtado: Celular Pager
- Marca: Samsung
- Modelo: Galaxy S3
- Número de Série: 353655/03/231xxx/3
- Prestadora: TIM
- (DDD+Número) ou código: 48 9995-xx06
- Dados Complementares: Cor preto com tela trincada no canto superior direito.

At the bottom of the form, there are three buttons: 'Retorna' (left arrow), 'Avança' (right arrow), and 'Cancela' (X).

Fonte:

(POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SANTA CATARINA, 2015).

Passada as 4 primeiras, chega-se na 5ª e última janela, local onde será preenchido o Histórico do Fato Ocorrido, após, somente é necessário um clique no botão “envia” e pronto.

Figura 11 – Tela da quinta etapa para registro de ocorrência

Fonte: (POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SANTA CATARINA, 2015).

O registro policial irá para uma fila, passará por revisão de um policial da Central de Informação de Ocorrências Policiais (CIOPOL), setor que será mencionado adiante. Quando o registro estiver de acordo com as regras pré-estabelecidas pela Polícia Civil, será homologado e um e-mail será enviado ao usuário/comunicante com um número de protocolo. De posse do referido número, basta que este retorne ao site que fez o registro, insira o número recebido no campo “Imprima seu Boletim” e faça a impressão, caso assim o deseje.

No caso de inconsistências no registro virtual como aqueles em que o comunicante é menor de 18 anos ou, de o local do fato não ser o Estado de Santa Catarina, o registro será cancelado pelo policial do CIOPOL. Nos casos em que o erro for apenas relativo ao preenchimento, a exemplo do “Fato Típico” não ser compatível com o relato narrado pelo usuário, o policial fará a correção e, naqueles em que o policial tenha dúvidas e entenda necessário, telefona para o usuário e checka as informações, sanando as mesmas.

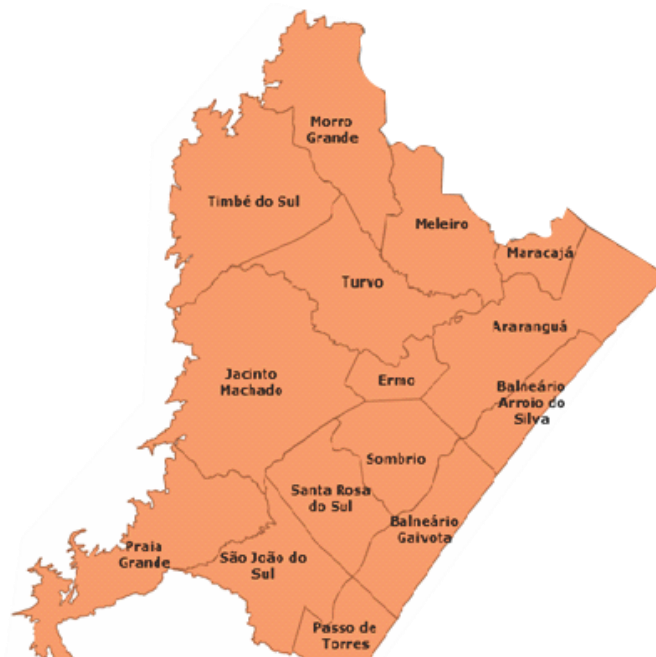
Após o registro ser homologado, sendo este sobre crime, será encaminhado à Delegacia de Polícia competente (Circunscrição do Local do Fato). As Denúncias

homologadas também são enviadas as Delegacias do local para posterior investigação. (SANTA CATARINA).

Com o grande aumento da criminalidade e também da população no geral, conseqüentemente, cresce o número de pessoas que procuram por Delegacias de Polícia a fim de realizarem seus Boletins de Ocorrência Policial. Na região da AMESC (Associação dos Municípios do Extremo Sul Catarinense) não é diferente. Nas Delegacias das 15 cidades da região (Araranguá, Balneário Arroio do Silva, Balneário Gaivota, Ermo, Jacinto Machado, Maracajá, Meleiro, Morro Grande, Passo de Torres, Praia Grande, Santa Rosa do Sul, São João do Sul, Sombrio, Timbé do Sul e Turvo/SC), entre janeiro de 2002 e maio de 2015, foram registrados quase 180.000 Boletins de Ocorrência (vide tabela abaixo), fato que demonstra a grande necessidade que a Polícia Civil catarinense tem de buscar por alternativas como a Delegacia Eletrônica, para assim, conseguir no mínimo, melhorar o atendimento a sociedade.

3.1.1 Mapa da região – AMESC

Figura 12 – Mapa da Região da AMESC



Fonte: (CIASC, 2015).

3.1.2 Registros de ocorrências policiais civis – 19ª Regional de Araranguá (Região AMESC), período de 2003 a 2015.

Tabela 1 – Registros de ocorrências por Município até 06/05/2015

Quantidade de Registros														
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL
ARARANGUÁ	12	1.090	5.257	5.585	6.304	6.471	6.448	6.861	6.915	7.569	9.689	9.714	3.582	75.497
BALNEÁRIO ARROIO DO SILVA	3	219	743	1.072	1.395	1.726	1.733	1.755	2.275	2.247	2.158	1.951	786	18.063
BALNEÁRIO GAIVOTA	4	208	340	515	617	497	605	750	761	896	1.112	1.130	446	7.881
ERMO	1	7	119	155	137	148	112	152	181	150	164	167	57	1.550
JACINTO MACHADO	1	133	507	409	326	324	304	334	315	621	624	723	267	4.888
MARACAJÁ			8	312	348	304	351	326	427	570	772	738	226	4.382
MELEIRO	1	1		5	162	262	224	361	512	349	352	481	171	2.881
MORRO GRANDE		1		3	8	109	96	115	116	145	143	121	21	878
PASSO DE TORRES		2	20	362	759	822	732	827	847	929	1.022	1.036	311	7.669
PRAIA GRANDE		2	4	7	510	599	556	582	751	900	939	1.055	283	6.188
SANTA ROSA DO SUL	1	55	190	266	286	339	480	464	473	586	591	605	180	4.516
SÃO JOÃO DO SUL	1	54	273	290	201	249	219	259	249	393	422	499	152	3.261
SOMBRIO	15	1.006	2.786	2.859	3.116	2.938	2.916	2.607	2.455	3.059	3.564	4.023	1.403	32.747
TIMBÉ DO SUL		2	85	132	179	184	224	139	214	276	314	303	103	2.155
TURVO	3	148	449	269	375	384	424	389	602	1.094	1.192	1.057	324	6.710
Total	42	2.928	10.781	12.241	14.723	15.356	15.424	15.921	17.093	19.784	23.058	23.603	8.312	179.266

Fonte: (CIASC, 2015).

Somente o número de registros de ocorrências na região da AMESC (19ª regional), já é suficiente para impressionar qualquer pessoa, mas de acordo com o CIASC (Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina), entre 2002 e 2015, nas Delegacias físicas do Estado de Santa Catarina, foram registrados 6.419.396 Boletins de Ocorrência. (CATARINA, 2015).

Para atender toda essa demanda, só mesmo alternativas como a Unidade de Delegacia Eletrônica para auxiliar no trabalho dos policiais. Felizmente, mesmo com fatores negativos como a falta de divulgação da Delegacia Eletrônica por parte da própria Polícia Civil de Santa Catarina, esta vem sendo bastante utilizada pela população. Na tabela abaixo, foram apresentados números bastante satisfatórios, os quais confirmaram que, a cada ano, cresce o número de registros eletrônicos. Em alguns casos, de um ano para outro na mesma modalidade de registro, o aumento foi de mais de 100%. Desde sua criação em 2002, a Delegacia Eletrônica atingiu até o ano corrente, mais de 500.000 registros entre: Perda de Objetos; Perda de Documentos; Furto de Celular; Ameaça; Danos causados por Fenômenos da Natureza; Acidente de Trânsito sem Vítima e Denúncias.

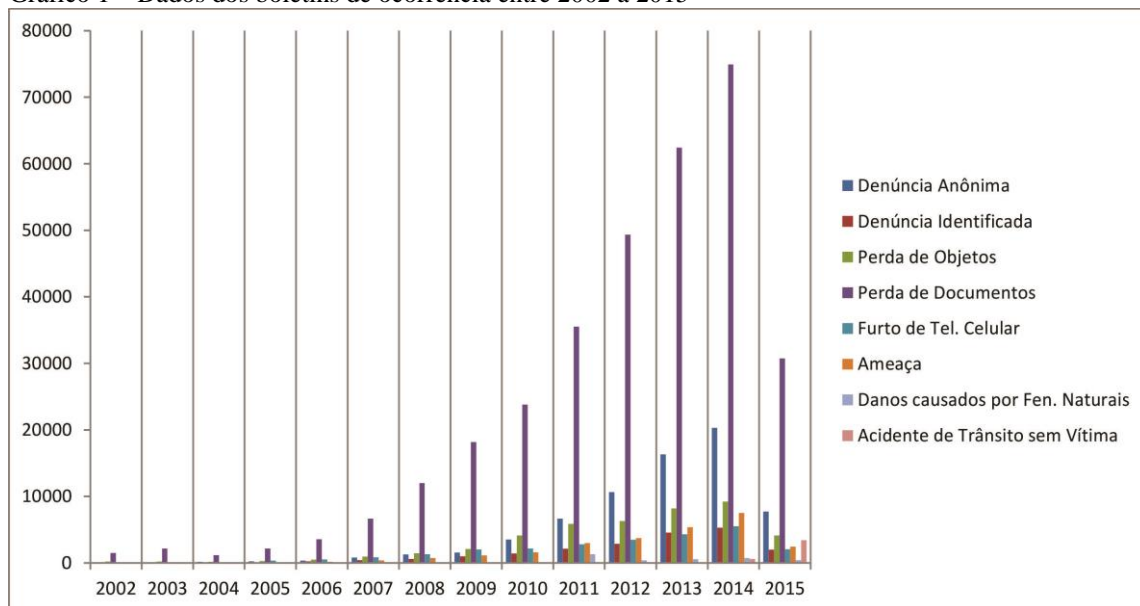
Tabela 2 – Registros por tipo de ocorrências até 30/04/2015

TIPO	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015*	TOTAL
Denúncia Anônima	45	79	198	266	344	810	1.297	1.583	3.531	6.681	10.665	16.334	20.302	7.725	69.860
Denúncia	42	88	107	118	262	419	625	1.002	1.424	2.130	2.889	4.548	5.323	2.006	20.983
Perda de Objetos	231	210	179	296	499	951	1.454	2.098	4.151	5.882	6.293	8.180	9.224	4.134	43.782
Perda de Documentos	1.508	2.162	1.166	2.182	3.558	6.666	12.017	18.156	23.813	35.531	49.362	62.437	74.939	30.739	324.236
Furto de Celular			47	353	525	871	1.326	2.023	2.172	2.824	3.489	4.331	5.542	2.069	25.572
Ameaça			27	113	197	409	749	1.134	1.617	2.989	3.727	5.378	7.530	2.465	26.335
Danos causados por Fenômenos da Natureza										1.315	402	558	737	427	3.439
Acidente de Trânsito sem Vítima													618	3.441	4.059
TOTAL	1.826	2.539	1.724	3.328	5.385	10.126	17.468	25.996	36.708	57.352	76.827	101.766	124.215	53.006	518.266

Fonte: (CIASC, 2015).

Para melhor visualização, os dados constantes na tabela 2 foram transformados em forma de gráfico, demonstrando o aumento representativo a cada ano do número de boletins eletrônicos sobre Perda de Documentos, Denúncia Anônima e Perda de Objetos:

Gráfico 1 – Dados dos boletins de ocorrência entre 2002 a 2015



Fonte: (CIASC, 2015)

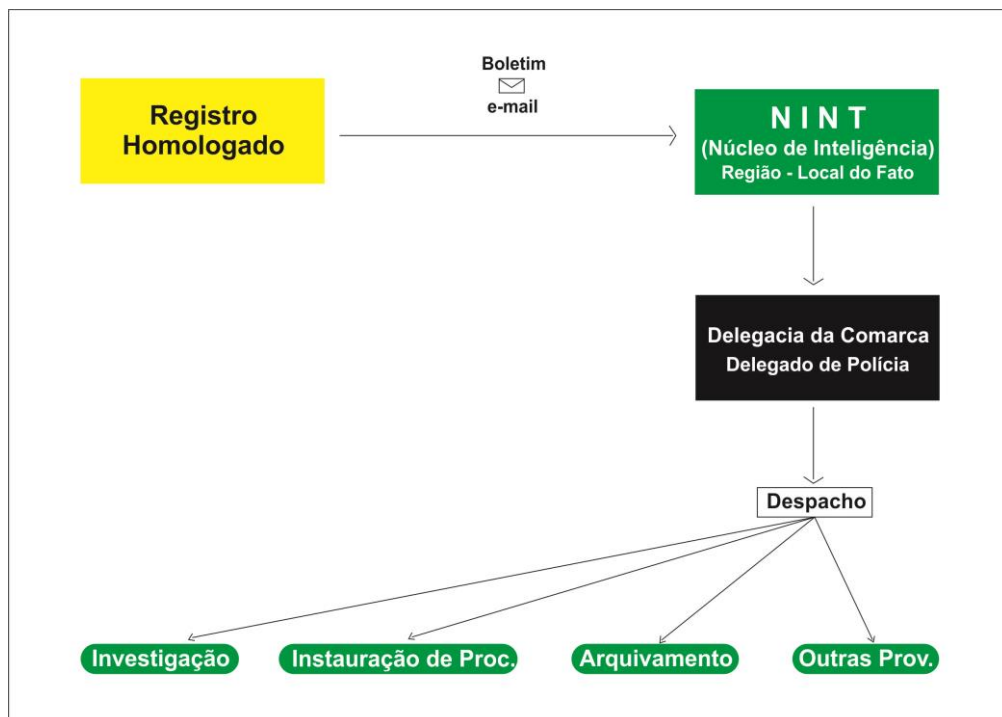
3.1.3 CIOPOL – Central de Informação de Ocorrências Policiais

Localizado no prédio da Delegacia Geral de Florianópolis/SC, é o setor da Polícia Civil de Santa Catarina, responsável por receber e homologar os Boletins de Ocorrências realizados eletronicamente, bem como, receber e encaminhar as Denúncias realizadas através

do número 181 (Disque Denúncia). Atualmente, o setor conta com o trabalho de 10 policiais civis e 2 delegados de polícia e, recebe diariamente de todas as partes do Estado, mais de 600 ocorrências policiais.

Os trabalhos são realizados por policiais que trabalham em escalas de plantão, sendo 2 a cada dia. O expediente fica por conta de um policial que trabalha durante o período matutino e vespertino. Entre as atribuições, estão o atendimento e homologação de cada um dos registros realizados eletronicamente pelos usuários da Delegacia Eletrônica, sendo verificado o preenchimento das informações como: Idade do Comunicante, Local, Tipo de Fato, Relato, Endereço, etc, para somente depois, ser realizada a homologação e liberação de impressão do Boletim de Ocorrência ao usuário (comunicante). As validações e de gravações das Denúncias recebidas pelo número 181 (Disque Denúncia), também ficam a cargo dos policiais do CIOPOL.

O despacho das ocorrências para as Delegacias físicas da área ocorrem da seguinte forma. Após a homologação do registro, o CIOPOL envia o boletim via e-mail a NINT (Núcleo de Inteligência) da região que aconteceu o fato, esta por sua vez, reencaminha o boletim ao Delegado de Polícia da Delegacia da Comarca que, faz nova análise e então despacha, determinando investigação, instauração de procedimento, arquivamento do boletim ou outras providências.



3.2 POTENCIALIDADES E DIFICULDADES ENCONTRADAS

3.2.1 Dificuldades Encontradas

A Delegacia Eletrônica da Polícia Civil de Santa Catarina foi criada no ano de 2002, sendo um dos primeiros sistemas do gênero criados no país. Desde sua criação até apresenta data, o sistema recebeu pouquíssimos investimentos e passou por atualizações tecnológicas, somente muitos anos depois. Na última década foram constatadas apenas duas alterações técnicas. Em setembro de 2011 em virtude das fortes chuvas que caíram no Estado de Santa Catarina, houve a inclusão do registro de “Danos causados por Fenômenos Naturais” e no ano de 2014, a inclusão do registro de ocorrência de “Acidente de Trânsito sem Vítima”.

O SISP é uma grande plataforma de Tecnologia de Informação pertencente à Secretaria de Estado da Segurança Pública (SSP). O sistema permite o compartilhamento de dados entre os órgãos de Segurança Pública. Por ser uma plataforma mais antiga, a Delegacia Eletrônica ainda trabalha de modo independente, compartilhando com o SISP, somente os dados dos Boletins de Ocorrência de “Acidente de Trânsito sem Vítima”, última inclusão, ocorrida recentemente em 2014. Dessa forma, os dados coletados nos demais tipos de registros virtuais não são aproveitados pela Secretaria de Segurança Pública, logo, muitas informações como horários, datas, delitos, dados dos comunicantes, telefones, e-mails, endereços, objetos e outras, geradas nos atendimentos da Delegacia Eletrônica, não são aproveitados e tornam-se inacessíveis até mesmo para a própria instituição em suas atividades diárias.

A interface da página da Delegacia Eletrônica também é fator que fica aquém do esperado. Esta poderia ser mais atualizada, atraente e até mesmo, “amigável”, o que facilitaria muito na utilização do cidadão catarinense, permitindo o preenchimento por conta própria praticamente por qualquer pessoa que saiba manusear um computador.

O acesso ao sistema virtual ainda é limitado, Boletins somente podem ser feitos através de microcomputadores ou notebooks. Nos equipamentos modernos e os mais utilizados atualmente como os *smartphones* e *tablets*, ainda não é possível à realização de registros.

Para que a Delegacia Virtual tenha um ótimo desempenho, não basta somente que exista um bom funcionamento técnico, também é necessário um número razoável de policiais para execução dos trabalhos. No cenário atual, a Polícia Civil catarinense pode considerar como um de seus maiores vilões, a falta de efetivo que, em termos gerais, tem bastante prejudicado os serviços de toda a instituição, incluindo aqueles desempenhados pelo setor do CIOPOL. De acordo com Claudio Medeiros, representante da região norte do SINPOL (Sindicato dos Policiais Civis de Santa Catarina). Em agosto de 2014 pesquisas mostraram que a instituição contava com 3.147 policiais, enquanto o recomendado seria 5.997, equivalendo 53% do total. (MAIS, 2014).

O CIOPOL é um setor ainda pouco valorizado e, conforme acima descrito, recebe mais de 600 ocorrências por dia, contando com apenas 12 policiais, em sua maioria, em final de carreira. Desse total 8 policiais tem mais de 30 anos de serviço e encontram-se em fase de aposentadoria.

A especialização é outro problema. Os policiais do CIOPOL não participam de atualizações de forma coletiva. Conforme informações do setor, um Delegado obtém atualizações através do CIASC (Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina) e repassa para os demais policiais.

A divulgação da Delegacia Eletrônica de Santa Catarina que é realizada pela Polícia Civil é quase imperceptível, muitas pessoas sequer tem conhecimento que a polícia do Estado possui essa ferramenta tão valiosa, capaz de dar comodidade, segurança e acesso as pessoas com dificuldade de locomoção e também aquelas que por algum motivo evitam ir pessoalmente até as Delegacias tradicionais.

3.2.2 Potencialidades Encontradas

No decorrer do presente estudo também foram identificados fatores positivos acerca do referido tema. No Estado de São Paulo, por exemplo, foi constatado que o modelo adotado trouxe grandes benefícios ao erário, vejamos:

3.2.3 Economia

Em um estudo disponível no portal eletrônico, “Relógio da Economia” (GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO, 2013), a respeito dos custos dos Boletins de Ocorrência, em comparação do modelo tradicional, aquele confeccionado por policiais civis nas Delegacias de Polícia e no modelo da Delegacia Eletrônica, também existente naquele Estado, foi demonstrado que, os Boletins Eletrônicos realizados pelos cidadãos, são menos onerosos para o cidadão e também para a Administração Pública. No referido Estado, teriam sido gerados R\$ 31.043.605,84 reais de economia através da Delegacia Eletrônica no período compreendido entre os anos de 2004 e 2010.

Ferrer (2007), afirma que o Boletim registrado pela Delegacia Eletrônica de São Paulo, custa aos cofres públicos, à metade de um registro de ocorrência tradicional. No cálculo, foram colocados gastos com papel, impressora, tinta para impressão, material de escritório, espaço de arquivo, telefone e energia. Também foram avaliadas questões mais amplas como, investimentos nos sistemas de informação, pessoal, estrutura, computadores, espaço físico, aluguel, número de servidores entre delegados, escrivães e agentes policiais em cada uma das delegacias) entre outros fatores.

3.2.4 Custo Social

Conforme Lourenço (2010), custos sociais são aqueles agregados a alguma atividade que tenham impacto na sociedade civil, sejam estes positivos ou negativos, tangíveis ou intangíveis. Como exemplo, cita um cidadão que necessite e que busque por serviços públicos, este despenderá de recursos pessoais e tempo, por consequência, impactará na diminuição da produtividade daquele mesmo cidadão por ter “perdido” seu tempo de trabalho, o que em uma visão mais ampla, demonstra que isso afetará o setor econômico.

De acordo com pesquisa realizada pelo “Relógio da Economia” (GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO, 2013) calcula-se que, somados os custos de transporte até uma Delegacia, tempo gasto de espera pelo atendimento até a conclusão do registro, o cidadão tenha ficado várias horas fora de seu trabalho. Em termos de produtividade econômica, isso representa que, na cidade de São Paulo, somente no ano de 2004, a sociedade civil arcou com

mais de R\$ 11 milhões, em virtude do tempo gasto pelas pessoas para realizar seu Boletim de Ocorrência presencial.

Conforme demonstrado na tabela comparativa, pode-se ver a diferença no Estado de São Paulo dos custos do Boletim de Ocorrência Eletrônico e do Boletim Tradicional.

Tabela 3 – Custos do boletim de ocorrência eletrônico e boletim tradicional

	Boletim Eletrônico	Boletim Tradicional
Custo Social	R\$ 1,99	R\$ 16,49
Custo Estatal	R\$ 9,31	R\$ 18,92
Custo Total	R\$ 11,30	R\$ 35,41

Fonte: Relógio da Economia (SÃO PAULO, 2013).

Importante salientar, que para a realização do cálculo apresentado, a pesquisa divulgada pelo Governo do Estado de São Paulo se ateve apenas nos custos tangíveis, deixando de adentrar em outros custos mais difíceis de quantificar como riscos, criminalidade, poluição, bem-estar, qualidade de vida, etc. O estudo deixou bastante claro, que o atendimento realizado de forma virtual traz economia à Administração Pública e proporciona redução do custo social aos cidadãos que necessitam recorrer ao atendimento presencial nas Delegacias de Polícia Civil.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente a Polícia Civil de Santa Catarina tem um grande volume de trabalho que aportam nas Delegacias físicas, a todo instante são inúmeros Boletins de Ocorrência e Denúncias que resultam em procedimentos como Inquéritos Policiais, Termos Circunstanciados, Autos de Apuração de Atos Infracionais e Investigações Policiais. Também são nas Delegacias que certidões de antecedentes criminais são emitidas e funciona o setor de jogos e diversões, aquele responsável pela fiscalização e emissão de licença para atividades de bares e estabelecimentos congêneres. No mesmo local, são lavrados Autos de Prisão em Flagrante de prisões decorrentes da própria Polícia Civil ou demais polícias como Militar e Rodoviária Federal. Em suma, pode-se afirmar que são executados diversos trabalhos de grande relevância social, os quais demandam de grande número de policiais.

Na presente pesquisa, foi constatado que é gigantesco o número de Boletins que são registrados diariamente nas várias Delegacias do Estado de Santa Catarina e que, são limitados os tipos de registros que podem ser realizados através da Delegacia Eletrônica. Nesta última, são apenas permitidos os registros mais simples e que demandam menos atenção das Autoridades Policiais. Talvez, isso seja um dos fatores pelo qual a Delegacia Eletrônica ainda não receba dos gestores da instituição maior atenção e os investimentos necessários para que ela se torne melhor e mais utilizada pelos cidadãos catarinenses.

Com os problemas diagnosticados e apresentados, demonstrou-se que mesmo com a baixa divulgação do serviço, desde sua criação no ano de 2002, existe uma procura crescente. Há alguns anos, o número de atendimentos já ultrapassou aqueles de outras unidades físicas do Estado, o que permite especular, dada a tendência da própria sociedade de buscar por serviços on-line, um grande potencial do sistema virtual.

Conforme foi demonstrado, o registro efetuado pela internet, ao ser comparado ao registro da forma tradicional, é mais barato para o cidadão e também para a Administração Pública. Assim, transferir a demanda para a *internet* é também uma necessidade econômica.

Dar melhor estrutura para a unidade Delegacia Eletrônica representa evitar que um grande contingente de pessoas se desloque até uma Delegacia física, o que fará que não apenas o tempo destes cidadãos, mas também dos policiais civis de todo o Estado seja mais bem aproveitado. Com as filas diminuindo no comissariado, policiais além de lavrar registros,

poderão ajudar a resolver situações de maior relevância. Outro fator positivo será a diminuição dos gastos com estrutura física e insumos, o que reduzirá custos e beneficiará até mesmo o meio ambiente.

Com algumas melhorias na parte técnica, a Delegacia Eletrônica poderá ter um grande aumento de qualidade. Um bom exemplo disto ocorreu no ano de 2014 com a inserção do boletim de “Acidente de Trânsito sem Vítima”, vinculado ao sistema SISP (Sistema de Informação da Secretaria de Segurança), o que tornou possível compartilhar sua base de dados, permitindo disseminar informações entre os órgãos de Segurança Pública.

Melhora da interface e divulgação do serviço, poderá facilitar o uso e aumentar a procura. Suporte para dúvidas e sugestões também seriam bem vindos, aumentando a qualidade e transparência do serviço.

Fato relevante seria a inclusão da modalidade de registro de “Fato Atípico” e “Ilícito Civil”, o que permitiria aos policiais focarem nos atendimentos mais complexos como os criminais.

Em síntese, pode-se afirmar que, a Delegacia Virtual se organizada, com investimentos na área de tecnologia, correta concentração de atividades e divulgação dos serviços, poderá ser explorada de forma estratégica, permitindo uma gestão mais otimizada e eficiente sobre os recursos institucionais, humanos, financeiros, técnicos e estruturais, proporcionando a diminuição da demanda nas unidades físicas e liberando policiais para atribuições de maior relevância, resultando na diminuição de custos e melhora na qualidade dos atendimentos a população, gerando reflexos positivos na relação entre a Polícia Civil e Sociedade.

No estudo, foi constatado que diferentemente de Santa Catarina, o estado do Paraná e São Paulo disponibilizaram através da Delegacia Eletrônica os boletins de: Pessoas Desaparecidas. No Estado do Rio Grande do Sul é possível registrar pelo sistema eletrônico, crimes como: Furto, Calúnia, Injúria, Difamação, Maus Tratos contra Animais e a Contravenção Penal de Perturbação da Tranquilidade. O Rio de Janeiro, por sua vez, focou o atendimento virtual nas agressões físicas como Violência Doméstica e Lesões Corporais. Dessa forma, ficou claro que a inclusão de outras modalidades de registros na Delegacia Eletrônica de Santa Catarina é viável e tão importante, a exemplo do que ocorre nos outros Estados da Federação. Os registros de “Fato Atípico” e “Ilícito Civil” não estão inseridos nos

sistemas dos Estados pesquisados, mesmo assim, seria de grande valia a inserção destas modalidades no sistema eletrônico catarinense, tendo em vista, que é grande o número destas modalidades de boletins nas Delegacias físicas de Santa Catarina, os quais não versam sobre crimes.

Atualmente, a única modalidade de registro feita através da Delegacia Eletrônica de Santa Catarina que compartilha informações com o sistema de Segurança Pública (SISP), é o de “Acidente de Trânsito sem Vítimas”. Para que as informações inseridas na Delegacia Virtual melhor sejam aproveitadas pela Polícia Civil e também pelas demais instituições do Estado como Polícia Militar (PM), Instituto Geral de Perícias (IGP), Departamento Estadual de Trânsito (Detran), Departamento de Administração Prisional (DEAP), se faz necessário, que outros tipos de registros também permitam o compartilhamento.

A integração completa das plataformas Delegacia Eletrônica e SISP poderão trazer muitos benefícios como: pesquisa pelos policiais, apresentação na estatística do Estado e na SENASP (Secretaria Nacional de Segurança Pública) e maior confiabilidade já que o SISP é vinculado a criação das carteiras de identidade e por força de convênios, também a Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas (FCDL), Tribunal de Justiça (TJ) e cartórios.

Não menos importante que outros melhoramentos, podem-se destacar a atualização e inovação do sistema virtual de Santa Catarina, a fim de permitir que as pessoas através de seus *smartphones*/ou *tablets*, consigam também registrar seu Boletim de Ocorrência através dos respectivos aparelhos.

O presente estudo foi importante e melhorou até mesmo o local onde trabalho (Delegacia de Polícia da Comarca de Sombrio). Foi observado que antes da pesquisa, a divulgação do serviço da Delegacia Eletrônica estava sendo realizado através de um folder pequeno e pouco atraente, colado em apenas um dos locais do prédio, não constando nem mesmo a última atualização do sistema de 2014 (inclusão do registro de “Acidente de Trânsito sem Vítima”). Após conversa com a Autoridade Policial, foi conversado a respeito do estudo. O material de divulgação foi substituído por outro melhor e maior, com logo da instituição, bonito e de boa visualização, sendo colado em mais locais da Delegacia. A primeira vista, fatos como esse, ainda parecem pouco para mudar a realidade de divulgação por parte da instituição, mas na verdade, é um bom avanço. Se cada Delegacia divulgar o serviço em sua região, fará bastante diferença. Acredita-se que nas DP's das cidades pequenas

e de interior, a divulgação no prédio local seja tão relevante quanto aquelas realizadas pela internet.

A contratação por parte do Governo do Estado de mais Policiais Civis no intuito de trazer melhorias à instituição, também se faz muito necessária. Isso ao menos, supriria a carência de servidores que se aposentam, estão com algum tipo de licença ou que são exonerados. Estes novos policiais poderiam ainda ser distribuídos por todo o Estado, fato que faria muita diferença nos locais que tanto necessitam, a exemplo do CIOPOL que conta com somente 12 policiais para realizar checagem e dar encaminhamento a mais de 600 ocorrências policiais por dia e mais Denúncias. Os reflexos deste avanço seriam sentidos por toda a sociedade catarinense, reduzindo a criminalidade e aumentando a qualidade de vida da população catarinense.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 05 de outubro de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 02 fev. 2015.

BLOGOSLAWSKI, Ilson Paulo Ramos; FACHINI, Olimpio; FAVERI, Helena Justen de. **Educar para a pesquisa: normas para produção de textos científicos**. 3ª ed. ver. ampl.e atual. Rio do Sul: Nova Letra, 2010.

CIASC - Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina. Mapa - **Ocorrências Policiais por Municípios da 19ª DRP - ARARANGUÁ. 2015**. Disponível em: <<http://www.dcssp.ciasc.gov.br/sdsp/Index.asp?cacheSISP=0.5380309299196675>>. Acesso em: 24 abr. 2015.

CIASC - Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina. **Ocorrências Policiais por Região, Município e Unidade - 19ª DRP Araranguá. 2015**. Disponível em: <<http://www.dcssp.ciasc.gov.br/sdsp/Index.asp?cacheSISP=0.9476206282788395>>. Acesso em: 06 maio 2015.

DADOS, estatísticas e projeções sobre a internet no Brasil. TO BE GUARANI. 2014. Disponível em: <<http://tobeguarany.com/internet-no-brasil/>>. Acesso em: 12 fev. 2015.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **Administrando em Tempos de Grandes Mudanças**. 3ª ed., reimpressão. São Paulo: Pioneira, 1995.

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – Polícia Civil. **Delegacia de Polícia Online**. Disponível em: <<https://www.delegaciaonline.rs.gov.br/dolpublico/index.jsp>>. Acesso em: 05 mar. 2015.

FERRER, Florência. **Gestão Pública Eficiente: impactos econômicos de governos inovadores**. 3ª edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. Disponível em: <<http://books.google.com.br/>>. Acesso em: 08 abr. 2015.

FERRER, Florência; SANTOS, Paula. **E-government: o Governo Eletrônico no Brasil**. 2004. Disponível em:

<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos07/1265_Artigo_egovernment.pdf>. Acesso em: 03 fev. 2015.

GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ – Polícia Civil. **Delegacia Eletrônica**. Disponível em: <<http://www.delegaciaeletronica.pr.gov.br/>>. Acesso em: 04 mar. 2015.

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **DEDIC - Polícia Civil do Rio de Janeiro**. Disponível em: <<https://dedic.pcivil.rj.gov.br/>>. Acesso em: 06 mar. 2015.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Secretaria da Segurança Pública: Delegacia Eletrônica**. Disponível em: <<http://www.ssp.sp.gov.br/nbo/>>. Acesso em: 05 mar. 2015.

_____. **Endereço Eletrônico do Portal Relógio da Economia do Governo do Estado de São Paulo**. Disponível em: <<http://www.relogiodaeconomia.sp.gov.br/br/>>. Acesso em: 08 abr. 2015.

KOTLER, Philip; LEE, Nancy. **Marketing no Setor Público**: Um guia para um desempenho mais eficaz. São Paulo: Bookman, 2008.

LACOMBE, Francisco José Masset; HEILBORN, Gilberto Luiz José. **Administração: Princípios e Tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 1995.

LÉVY, PIERRE. **O que é o virtual?**. 2ª Edição. São Paulo: Editora 34, 2003.

LOURENÇO, Nelson. **O custo social e econômico do crime**. Revista da Guarda Nacional Republicana, Lisboa, ano 22, nº 88, out./dez., p.50-55, 2010. Disponível em: <http://repositorio-cientifico.uatlantica.pt/bitstream/10884/367/1/2010_Custo_Crime.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2015.

MAIS, Ric. **Falta de efetivo compromete o trabalho da Polícia Civil de Joinville**. 2014. Disponível em: <<http://ndonline.com.br/joinville/noticias/172785-falta-de-efetivo-compromete-o-trabalho-da-policia-civil-de-joinville.html>>. Acesso em: 19 maio 2015.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Desaparecidos**. Disponível em: <http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/Desaparecidos/delegacia_eletronica>. Acesso em: 05 mar. 2015.

POLÍCIA CIVIL DO PARANÁ. **Delegacia Eletrônica**. Disponível em: <<http://www.delegaciaeletronica.pr.gov.br/>>. Acesso em: 04 mar. 2015.

POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SANTACATARINA. **Delegacia Eletrônica**. 2010. Disponível em: <<http://www.delegaciaeletronica.sc.gov.br/inicio.aspx>>. Acesso em: 05 mar. 2015.

POLÍCIA CIVIL DO PARÁ. **Delegacia Virtual**. 2007. Disponível em: <<http://www.delegaciavirtual.pa.gov.br/>>. Acesso em: 05 mar. 2015.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA. **Prefeitura de Serviços online**. Disponível em: <<http://www.criciuma.sc.gov.br/site/servicos>>. Acesso em: 03 fev. 2015.

SCHNEIDER, Padre Roque. **Livro reflete sobre a correria que adocece a sociedade**. 2010. Disponível em: <<http://www.abril.com.br/noticias/geral/livro-reflete-correria-adoecece-sociedade-1250194.shtml>>. Acesso em: 02 fev. 2015.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3ª ed. rev., atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino à Distância da UFSC, 2001.

TCE-PE. **Inaugura serviço de prestação de contas online**. 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/pernambuco/noticia/2015/02/tce-pe-inaugura-servico-de-prestacao-de-contas-online.html>>. Acesso em: 04 fev. 2015.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL SANTA CATARINA. **Certidões eleitorais e comprovantes de votação**. Disponível em: <http://www.tre-sc.jus.br/site/eleitores/certidoes-eleitorais-e-comprovantes-de-votacao/indexfe6a.html?no_cache=1>. Acesso em: 10 fev. 2015.

VETTORATO, Gustavo. **O conceito jurídico do princípio da eficiência da Administração Pública**. Diferenças com os princípios do bom administrador, razoabilidade e moralidade. Jus Navigandi, ano 8, n. 176, Teresina, 29 dez. 2003. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/4369>>. Acesso em: 10 fev. 2015.

WIKIPÉDIA. **História da Internet no Brasil.** Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/História_da_Internet_no_Brasil>. Acesso em: 02 fev. 2015.

WIKIPÉDIA. **São Paulo (cidade).** Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/wiki/São_Paulo_\(cidade\)](http://pt.wikipedia.org/wiki/São_Paulo_(cidade))>. Acesso em: 05 mar. 2015.

ZUGMAN, F. **Governo Eletrônico:** Saiba tudo sobre essa revolução. São Paulo: Livro Pronto, 2006.