



VII Congresso de Sistemas LEAN

"Contribuições do Lean à gestão em tempos de crise "

10 e 11 de novembro de 2017 – Niterói/RJ.

<http://www.producao.uff.br/conference/index.php/lean/7csl>

Título: Delegacia Virtual: provisão enxuta aplicada a Segurança Pública

Autores: Daniel San Martin Pascal Filho (CIASC)

Empresa: CIASC

Problema:

- Existia uma grande quantidade de boletins de ocorrência(BO) que não eram registrados pela Polícia Civil de Santa Catarina(PC-SC).

Causas Raiz:

- A capacidade de atendimento presencial da PC-SC é limitada.
- Muitos cidadãos deixavam de registrar ocorrências por terem que se deslocar até uma Delegacia por vezes distantes do local do fato ou suas residências.
- Os cidadãos desistiam de registrar alguns tipos de boletins mais simples devido ao tempo de espera necessário para serem atendidos.

Análise da Situação Atual:

- O sistema para registro de boletim pela internet estava defasado e não dizia aos cidadãos qual o melhor meio para registrar sua ocorrência: on-line ou off-line, fazendo com que eles se deslocassem até as delegacias na maioria das vezes.
- Para atender um cidadão a PC-SC gastava em média 25 minutos.
- Ao receber o boletim no antigo sistema, o atendente precisava digitar manualmente os dados em outro sistema para efetuar o registro.
- Nem sempre os cidadãos chegavam à Delegacia com todos os documentos necessários gerando a necessidade de retorno.

Ferramentas Utilizadas para Solução:

- Construção de um novo portal conhecido como Delegacia Virtual(www.delegaciaeletronica.sc.gov.br) que permite registrar as ocorrências mais comuns atendidas nas Delegacias e que guia o cidadão passo a passo no preenchimento do seu BO.
- Construção de um novo módulo de homologação dentro do SISP, sistema utilizado pelos agentes da segurança pública, para receber o Boletim de Ocorrência da Delegacia Virtual que foram escritos diretamente pelos Cidadãos na internet.

Plano de Ação:

- Levantamento de quais as ocorrências mais registradas nas Delegacias de Santa Catarina.
- Protipação das telas do Portal Delegacia Virtual e validação com agentes públicos e cidadãos.
- Integração da Delegacia Virtual com o SISP, sistema usado pelos agentes.
- Criação do ambiente de homologação dos Boletins de Ocorrências dentro do SISP.
- Construção do módulo de envio automático de e-mail para o cidadão quando o BO é homologado.
- Treinamento dos agentes homologadores.
- Inclusão do link para a Delegacia Virtual em área de destaque dentro do site da Polícia Civil.
- Ampla divulgação na mídia da Delegacia Virtual.

Resultados Obtidos e Conclusões:

- Redução do tempo de atendimento para quase 2 minutos por boletim. O registro é realizado pelo cidadão e apenas conferido e homologado pelo atendente.
- Aumento na capacidade de atendimento: enquanto na Delegacia física um atendente registra em média 25 boletins em seu turno, o da Delegacia Virtual homologa até 250.
- Aumento no número de registros com pouco impacto sobre o quadro funcional da PC-SC: foram 304.397 mil BOs registrados na Delegacia Virtual entre 14/05/2015 e 28/08/2017, representando aproximadamente 100 mil horas-homem de economia.