

DELEGACIA ELETRÔNICA: **POLÍCIA INTELIGENTE E MAIS EFETIVA.**



São Paulo, 14 de dezembro de 2021.

À COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO

CONCORRÊNCIA NÚMERO 06/2021

PROCESSO SEGOV-PRC-2020/02770

PROPOSTA TÉCNICA

Fator F Inteligência em Comunicação Ltda

CNPJ 05.527.558/0001-43

Inscrição estadual: isenta

Inscrição municipal: 3.606.963-9

A Fator F Inteligência em Comunicação Ltda tem a honra de apresentar sua Proposta Técnica para a prestação de serviços de Assessoria de Imprensa para atendimento às necessidades relacionadas ao campo funcional da Secretaria de Segurança Pública do Governo do Estado de São Paulo.

Cordialmente,



Rogério Ferreira - Representante Legal

RG 14.455.303-X / CPF 101.502.218-94

(11) 98280.3000

roger.ferreira@fatorf.com.br

Fator F Inteligência em Comunicação Ltda.

CNPJ 05.527.558/0001-43

Fone/WhatsApp (11) 99942.9344

Rua Viradouro número 63 Conj. 141 – 14º Andar - Itaim Bibi, São Paulo (SP),

CEP 04538-110

05.527.558/0001-43

**Fator F - Inteligência
em Comunicação Ltda.**

Rua Viradouro, 63 - Conj. 141
Itaim Bibi - CEP: 04538-110

SÃO PAULO / SP



01

Handwritten signature in blue and red ink.

SUBQUESITO 1. Raciocínio Básico

A Delegacia Eletrônica, serviço *online* oferecido pelo Governo do Estado de São Paulo por meio da Secretaria de Segurança Pública, consolidou-se nos seus 21 anos de atividade como uma referência de qualidade no atendimento ao cidadão no momento de grande estresse que sucede a ocorrência de um crime. Em atendimento ao edital da Concorrência N2 06/2021, que traz como exercício criativo o tema “**Delegacia Eletrônica – a era digital na segurança pública e os benefícios aos cidadãos do Estado de São Paulo**”, passamos a descrever as vantagens e benefícios aos cidadãos decorrentes da iniciativa:

1. A Delegacia Eletrônica agiliza o registro de ocorrências por dispensar o deslocamento das pessoas a uma delegacia convencional, evitando filas e exposição das vítimas;
2. O avanço tecnológico otimiza a mão-de-obra policial liberando parte do efetivo para investigar e esclarecer ocorrências, em vez de ocupar o seu tempo com a coleta de informações das vítimas, atividade que passa a ser feita pelo canal eletrônico. Ou seja, ocupa-se menos tempo com a burocracia e mais com a atividade-fim da polícia, que é investigar e prender criminosos;
3. Mais à vontade no ambiente digital, a vítima pode fornecer mais detalhes da ocorrência, como informações sobre características dos criminosos, o que facilita a investigação;
4. A rapidez no registro das ocorrências possibilitada pela Delegacia Eletrônica traz vantagens para a investigação também ao permitir a integração dos dados do Boletim de Ocorrência Eletrônico (B.O.E.) com a Rede de Integração Nacional de Informações de Segurança (Infoseg) e com o Registro Digital de Ocorrência (R.D.O.). Dessa forma, os dados das pessoas e empresas envolvidas na ocorrência são rapidamente pesquisados, facilitando a investigação, e verifica-se se há duplicidade na comunicação de crimes;
5. O serviço online permite economia financeira para as pessoas, que não precisam mais se deslocar para as delegacias convencionais na grande maioria dos casos, e também para o Estado, que não precisa mais dedicar tanto espaço, pessoas e equipamentos nas delegacias para a realização desses registros. Com efeito, a economia para os cofres públicos chega a dezenas de milhões de reais, de acordo com estudo realizado em 2010¹;

¹ Delegacia Eletrônica ultrapassa 2,7 milhões de solicitações de BOs, in <https://bit.ly/3õhzB3c>



02

6. A Delegacia Eletrônica permitiu reduzir consideravelmente a subnotificação de crimes, pois a realização dos B.O.E. é simples e disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Pesquisas mostram que muitas vítimas deixam de fazer os boletins pelos gastos financeiros e de tempo para se deslocarem a uma delegacia convencional, problemas que são eliminados pela Delegacia Eletrônica²;
7. A queda na subnotificação de crimes permite aperfeiçoar os Planos de Policiamento Inteligente (PPI) da Polícia Militar, que são elaborados a partir dos dias, horários e locais de maior incidência criminal³ contidos no Relatório Analítico Gerencial de Inteligência de Segurança Pública (Ragisp). Dessa forma, a Delegacia Eletrônica contribui para a maior eficiência do policiamento preventivo;
8. A importância da Delegacia Eletrônica cresceu ainda mais na pandemia da COVID-19, pois evitou deslocamentos e aglomerações de pessoas nas delegacias convencionais;
9. Algumas modalidades de crime, como a violência doméstica, permitem resolução muito rápida pelos canais eletrônicos. No B.O.E. a vítima pode anexar provas como *prints* de telas com conversas e fotos de agressões, o que permite à Polícia Civil acionar a Justiça para requerer medidas protetivas urgentes como a proibição de contato do agressor com a vítima. O serviço foi especialmente importante no período da pandemia, no qual tensões familiares se agudizaram por causa do isolamento social, com mais de 24 mil B.O.E. registrados em um ano⁴.

A Delegacia Eletrônica foi lançada em janeiro de 2000 e até março de 2020 havia registrado mais de 13 milhões de ocorrências. Os registros eletrônicos superaram os presenciais em 29% no ano de 2019⁵, com inúmeras vantagens para o cidadão e para o Estado.

Essa evolução foi possível graças às modalidades de crime cujos registros foram progressivamente incorporados pela Delegacia Eletrônica. No início, em 2000, eram permitidos

² Delegacia Eletrônica visa estimular a notificação de crimes, in <https://bit.ly/3lxCGDT>

³ Delegacia Eletrônica amplia registro de ocorrências online, in <https://bit.ly/3xXsNuH>

⁴ DDM Online registrou mais de 24 mil boletins eletrônicos de violência doméstica em um ano, in <https://bit.ly/3JaqusS>

⁵ SP anuncia que Delegacia Eletrônica começou a registrar violência doméstica, in <https://bit.ly/3IkgMUK>

registros de furtos de automóveis e celulares, furto ou perda de documentos e placas de veículos, e também desaparecimento e encontro de pessoas. O sucesso foi imediato e já em 2007 foram registrados pela internet 90% dos furtos de celulares e 89% dos furtos de placas de veículos⁶.

Em outubro de 2011 passou a ser possível fazer B.O.E. de acidente e trânsito sem vítimas, e em 2012 a Delegacia Eletrônica passou a registrar casos de roubos de veículos, calúnia, injúria, difamação e ameaça⁷. Pela primeira vez, vítimas de crimes cometidos sob grave ameaça puderam comunicar os casos pela via eletrônica. Em janeiro de 2013 passou a ser possível fazer o B.O.E. para casos de roubo em geral a transeunte ou de objetos. Foram ampliações importantes para combater a subnotificação de crimes, pois pesquisas mostram que apenas 36,7% das vítimas de roubo faziam o registro policial⁸.

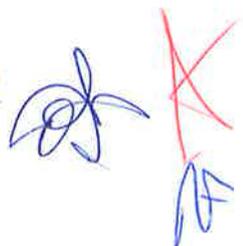
Em 2016, os crimes cometidos contra animais passaram a ser registrados pelos B.O.E. E em 2020, já na ocorrência da pandemia do COVID-19, houve grande expansão nas ocorrências acolhidas pela Delegacia Eletrônica, abrangendo a quase totalidade das ocorrências policiais, com o objetivo de reduzir o deslocamento e a aglomeração de pessoas. A Delegacia Eletrônica passou a receber registros de estelionato, roubo ou furto de estabelecimento comercial, roubo ou furto a residência, violência doméstica, roubo ou furto de carga e crimes contra o consumidor. Apenas crimes que dependem de coleta imediata de provas, como homicídios, latrocínios e estupros continuam a demandar o registro nas delegacias tradicionais.

Pelo exposto nesse Raciocínio Básico constata-se como a Delegacia Eletrônica cumpriu relevante papel nos últimos 21 anos para dar conforto ao cidadão que é vítima de crime e também para melhorar a eficiência da investigação e do trabalho policial. O Plano de Ação apresentado a seguir vai permitir fortalecer a percepção dos cidadãos paulistas sobre esse serviço extraordinário e fortalecer ainda mais a Delegacia Eletrônica como canal fundamental do relacionamento do público com as instituições da Segurança Pública.

⁶ Delegacia Eletrônica: registro de ocorrências cresce mais de 30% em 2007, in <https://bit.ly/3DmJkcT>

⁷ Delegacia Eletrônica passará a registrar roubo de veículos, in <https://bit.ly/3Dq98EF>

⁸ Delegacia Eletrônica passa a registrar casos de roubo, in <https://bit.ly/3IgtNPi>



SUBQUESTITO 2 – Plano de Ação - Estratégia de relacionamento com a mídia

A Fator F Inteligência em Comunicação valoriza as formulações estratégicas pois entende que são elas que garantem efetividade ao Plano de Ação e, consequentemente, a obtenção de bons resultados. A partir de uma estratégia bem concebida todas as ações de comunicação se desdobram com naturalidade e unidade, reforçando-se reciprocamente em benefício dos objetivos definidos. A agência entende, nesse sentido, que a estratégia deve se diferenciar claramente das ações voltadas para a mídia e materiais a serem produzidos, que serão apresentados nos seus respectivos lugares no âmbito desse Plano de Ação.

No presente exercício, os objetivos do Plano de Ação podem ser definidos em torno de dois públicos-alvo:

- i) Cidadãos vítimas de crimes;
- ii) Todo o conjunto dos cidadãos paulistas.

A cada um desses públicos-alvo devem ser direcionadas mensagens específicas do seu interesse, que podem ser resumidas da seguinte forma:

- i) Os cidadãos vítimas de crimes devem receber informações de serviço sobre a Delegacia Eletrônica: saber como acessá-la, conhecer as vantagens do seu uso sobre as delegacias tradicionais, e confiar na efetividade do trabalho policial realizado a partir da realização do B.O.E.;
- ii) Todos os cidadãos paulistas devem ser informados sobre a abrangência e a qualidade dos serviços prestados pela Delegacia Eletrônica, assim como o seu histórico de atividade. Deve ser criada e fortalecida a percepção de que o ambiente *online* é o mais adequado para o relacionamento com as instituições da segurança pública e da tutela da ordem jurídica, com conforto para o cidadão e eficiência nos processos policiais e jurídicos.

A mensagem-síntese principal, a permear toda a comunicação, deve ser:

Delegacia Eletrônica: o seu canal com a Segurança Pública

Essa formulação estratégica corresponde a uma mudança de paradigma na percepção do cidadão que entende a delegacia tradicional como o local de referência para as questões de segurança pública. Essa visão deve ser superada pelo entendimento de que o serviço *online*



prestado pela Delegacia Eletrônica substitui com múltiplas vantagens o atendimento prestado pelas delegacias tradicionais.

Com efeito, do ponto de vista do cidadão, a Delegacia Eletrônica oferece a comodidade, a segurança e a economia de tempo e de recursos do B.O.E., que tem o mesmo efeito jurídico do B.O. realizado presencialmente na delegacia. Essas vantagens são ainda mais expressivas nos tempos de epidemia da COVID-19, pois torna desnecessários deslocamentos e aglomerações. Dadas essas características, a Delegacia Eletrônica é de fato o canal de comunicação por excelência com a Segurança Pública, e assim deve ser percebido.

Mas para essa percepção ser consolidada é fundamental mostrar aos públicos-alvo que o B.O.E. é tratado da melhor forma possível. A comunicação deve ser feita de forma a provar que o B.O.E. gera ganhos de qualidade e eficiência na investigação policial, pois a Delegacia Eletrônica permite redesenhar processos internos e colocar a força de trabalho da Polícia Civil voltada à sua atividade-fim, que é a investigação e a resolução de crimes, e não o trabalho burocrático da coleta de informações dos B.O. Nesse sentido, uma segunda mensagem se torna fundamental para a estratégia de relacionamento com a mídia:

Delegacia Eletrônica: Polícia inteligente e mais efetiva.

Em síntese, é disso que se trata. A força de trabalho policial passa a estar mais concentrada em equipes que analisam os B.O.E. e estão em condições de realizar investigações imediatas. Como vimos no Raciocínio Básico, os dados dos B.O.E. são imediatamente cruzados com informações de sistemas como a Rede de Integração Nacional de Informações de Segurança (Infoseg) e o Registro Digital de Ocorrência (R.D.O.), permitindo avançar a investigação. Em alguns casos, como os de violência doméstica, a equipe que analisa os B.O.E. pode entrar em contato com autoridades da Justiça, e essas por sua vez que podem determinar medidas como a proibição do contato do agressor com a vítima. Tudo em tempo recorde, graças à tecnologia da informação.

E há outros benefícios para o trabalho policial. A redução da subnotificação de crimes permite aperfeiçoar os Planos de Policiamento Inteligente (PPI) da Polícia Militar, feitos em função dos horários, dias e lugares de maior ocorrência, permitindo um policiamento preventivo mais eficiente. Ou seja, a Delegacia Eletrônica aumenta a efetividade do trabalho policial e o torna mais inteligente tanto na elucidação dos crimes como na sua prevenção.



06

A tarefa da assessoria de comunicação é transformar esses atributos estratégicos em pautas e conteúdos de assessoria de imprensa, fazendo com que essas dimensões estejam presentes no noticiário sobre polícia e segurança pública, o que será exposto nos subquestos apresentados a seguir. Para a boa realização desse plano estratégico é fundamental o esforço persistente para detectar e registrar os bons casos da Delegacia Eletrônica, transformando-os em material de divulgação atrativos para os jornalistas.

É comum equipes de assessoria de imprensa caírem na rotina do atendimento passivo das demandas e, dessa forma, abrirem mão do que é uma obrigação fundamental: identificar, dentre as atividades do cliente, os fatos passíveis de serem transformados em notícias boas, ou seja, a sua agenda positiva. A Fator F entende que é essencial priorizar a agenda positiva e dedica profissionais e sistemáticas de trabalho específicos para que haja ampla produção de material de divulgação na forma de textos, notas, fotos, vídeos, personagens, artigos e modalidades de conteúdo, sempre à disposição para a oferta a jornalistas e veículos.

Outro aspecto a ser considerado é a prevenção e o enfrentamento de crises, que na visão da agência é parte do esforço permanente da gestão da comunicação pública. Os profissionais da Fator F têm experiência nesse tipo de trabalho. A agência vai oferecer à Secretaria um Manual de Crise com as melhores práticas, confirmadas pela experiência da empresa, na prevenção e no enfrentamento de riscos de imagem.

A Fator F Inteligência em Comunicação entende que é importante, adicionalmente, sugerir à Unidade de Comunicação e à SSP ações complementares, tais como:

- ✓ Comunicação direta com os autores do B.O.E. O cidadão que fez um B.O.E. deve receber comunicações regulares (o e-mail é um bom canal) informando sobre a aceitação do seu registro e, principalmente, as medidas que estejam sendo adotadas para a resolução do caso e punição dos criminosos. Esses e-mails devem ser produzidos conjuntamente com a Assessoria de Comunicação para conterem, além das informações oficiais, conteúdos que expliquem ao cidadão os processos e equipes envolvidos na investigação do caso;
- ✓ Criação de conteúdos para site e redes sociais mostrando os processos e equipes dedicados à investigação dos B.O.E. e também a sua importância no fortalecimento do policiamento preventivo;

- ✓ Eventuais ações de propaganda com conteúdos semelhantes aos do item anterior mostrando ao conjunto dos cidadãos paulistas a dimensão e a qualidade do trabalho da Delegacia Eletrônica, enfatizando os conceitos sugeridos.

O recurso definido no Edital para a busca desses resultados é a assessoria de imprensa. A Fator F entende por imprensa o conjunto de veículos e comunicadores que atuam tanto no âmbito *off-line* (em impressos, rádios e TVs) como também *online* (portais de notícias, redes sociais de veículos e/ou comunicadores e influenciadores digitais). O planejamento de ações de assessoria de imprensa inclui, portanto, o relacionamento com jornalistas e comunicadores que atuam nos ambientes digitais.

Apesar de limitar este Plano de Ação ao escopo definido no Edital, durante a execução contratual a Fator F vai propor à Unidade de Comunicação, na qualidade de órgão central do Sistema de Comunicação do Estado de São Paulo (SICOM), assim como à SSP e demais instituições vinculadas à tutela da ordem jurídica, ações de comunicação digital e de outras áreas que entender oportunas e necessárias para alcançar os objetivos de comunicação definidos. A agência entende que um plano de comunicação eficiente deve buscar o alinhamento de técnicas de comunicação tradicionais (como assessoria de imprensa e marketing) e digitais (como sites, redes sociais e aplicativos), e também ações de marketing, propaganda, relações públicas e outras que se fizerem necessárias, todas integradas no âmbito uma estratégia *crossmedia* na qual os canais de comunicação fortalecem-se reciprocamente, distribuindo conteúdos por plataformas *online* e *off-line*.

Essa perspectiva transversal e integrada é especialmente adequada considerando-se que, nos termos do edital, a prestação de serviços de assessoria de imprensa será feita para o atendimento das ações, projetos e programas do Estado de São Paulo relacionados ao campo funcional da Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo e relacionados à tutela da ordem jurídica, que visem assegurar a tranquilidade pública e a proteção da sociedade contra as violações e malefícios, garantidoras do fortalecimento da cidadania, bem como àquelas que se destinam a promover execução administrativa das penas privativas da liberdade de forma a proporcionar condições necessárias de assistência e promoção ao preso para sua reinserção social, preservando sua dignidade como cidadão trazendo maior qualidade de vida e eficiência nos serviços públicos prestados aos cidadãos.



08

SUBQUESITO 3 – Plano de Ação - Ações a serem desenvolvidas junto à mídia

A estratégia apresentada será desdobrada em ações dirigidas à mídia com o objetivo de conquistar espaços editoriais e, dessa forma, levar informação aos comunicadores que atuam no tema do exercício criativo e também ao conjunto da sociedade sobre a atuação da Delegacia Eletrônica. As ações são as que seguem:

- i. **Criação de um calendário de divulgações** – O planejamento das inovações a serem introduzidas na Delegacia Eletrônica deve ser feito com a participação da Assessoria de Comunicação e Imprensa para a formatação de oportunidades de divulgação – como eventos, ofertas de exclusividade, produção de artigos etc. Essas divulgações devem ser colocadas num cronograma para permitir a divulgação regular das atividades da Delegacia Eletrônica. As oportunidades de divulgação devem ser acompanhadas de entrevistas coletivas ou individuais de fontes da SSP, e materiais especiais devem ser preparados e entregues aos jornalistas nessas ocasiões.
- ii. **Realização de seminário “22 Anos de Delegacia Eletrônica”** – O ano de 2022 traz a oportunidade de realizar seminário sobre os 22 da Delegacia Eletrônica, cujo formato será voltado para a divulgação do serviço. Devem ser produzidos e consolidados estudos e dados com os grandes números da Delegacia Eletrônica, sua evolução ao longo do tempo e os conceitos que permitiram reestruturar o trabalho de investigação policial. Também deve ser produzido material, em vídeo e impresso, mostrando didaticamente como os B.O.E. se encaixam no sistema de trabalho das Polícias Civil e Militar. O seminário deve contar com a participação de estudiosos sobre o tema e com a presença do Secretário de Segurança Pública, outras autoridades do âmbito da tutela da ordem jurídica e se possível do Governador do Estado, que concederão entrevistas. O ideal é que alguma novidade seja anunciada no evento, o que contribui para atrair a atenção da imprensa.
- iii. **Visitas de jornalistas e influenciadores a Delegacias Policiais** – Em grupo ou individualmente, jornalistas devem ser levados a delegacias nas quais as investigações feitas a partir dos B.O.E. tenham um bom fluxo de investigação. Dessa forma, as matérias mostrariam que os registros eletrônicos resultam em trabalho policial mais eficiente, fortalecendo a confiança do cidadão ao buscar o serviço. É preciso mostrar o trabalho de agentes investigadores, o cruzamento de informações com sistemas como o Rede de Integração Nacional de Informações de Segurança (Infoseg) e o Registro Digital de Ocorrência (R.D.O.), as diligências realizadas, os comunicados feitos às instituições da



03

Justiça nos casos cabíveis (como os pedidos de proteção em casos de violência doméstica) e os resultados alcançados.

- iv. **Realização de balanços regulares** – Os grandes números da Delegacia Eletrônica (como total de registros, registros de cada modalidade de ocorrência, sua participação percentual sobre o total de D.Os.) devem ser objeto de divulgações regulares. Jornalistas e veículos apreciam estatísticas, e a Assessoria de Imprensa pode apoiar os órgãos técnicos da SSP na formatação de dados a serem divulgados. O ideal é que as estatísticas possam mostrar também os índices de resolução das ocorrências, a serem permanentemente atualizados, como mais uma demonstração do compromisso do Governo de São Paulo e da SSP com a transparência. Os balanços devem ser acompanhados de entrevistas coletivas ou individuais de fontes da SSP, e materiais especiais devem ser preparados e entregues aos jornalistas nessas ocasiões.
- v. **Entrevistas coletivas** – Após a realização dos eventos propostos, as autoridades responderão a perguntas de jornalistas. Para essas oportunidades as fontes do Governo receberão treinamento e materiais específicos, e os jornalistas receberão kits multimídia com o material de divulgação.
- vi. **Entrevistas exclusivas** – Serão oferecidas entrevistas exclusivas das fontes do Governo de São Paulo a jornais, TVs, rádios, portais e comunicadores que queiram tratar do assunto, em especial a veículos como os telejornais matinais (Hora 1, Bom Dia São Paulo, Bora SP e outros) e do horário do almoço (SP1, Balanço Geral Manhã SP, Jornal da Cultura) e para os programas jornalísticos matinais nas rádios Jovem Pan, Bandeirantes, CBN e BandNews FM entre outras, além dos jornais diários da Capital e dos portais de notícias.
- vii. **Produção de banco de pautas** - Serão produzidas pautas com aspectos midiáticos da Delegacia Eletrônica com estatísticas, casos de resolução de crimes, personagens, boas práticas, imagens, curiosidades, enfim, tudo que seja de interesse jornalístico. Essas pautas serão oferecidas a jornalistas e influenciadores de telejornais, revistas, rádios e canais na internet. Os assessores da Fator F farão reuniões diárias para criar novas pautas, que deverão ser regionalizadas sempre que possível.
- viii. **Pautas para programas de variedades** – Também devem ser produzidas pautas e identificados personagens que interessem a programas como Encontro com Fátima Bernardes, Mais Você, Melhor da Tarde, Hoje em Dia e Mulheres, que apreciam histórias com interesse humano e capacidade de gerar emoção.

- ix. Regionalização.** Contatos semelhantes devem ser realizados em cada uma das regiões administrativas e metropolitanas do Estado tratando das especificidades de cada local e da atuação da Delegacia Eletrônica, com a oferta para a mídia das fontes locais e de informações específicas da região.
- x. Preparação de porta-vozes e pontos de fala** – O Secretário e outras fontes serão treinados com perguntas e respostas e receberão pontos de fala para enfatizar as mensagens-chaves que se quer transmitir, e da mesma forma responder eventuais perguntas críticas. Os pontos centrais a serem enfatizados são os conceitos derivados das formulações apresentadas na Estratégia de Relacionamento com a Mídia, ou seja, a Delegacia Eletrônica como o canal por excelência da relação do cidadão com a Segurança Pública e a maior efetividade e inteligência da atividade policial decorrente dos B.O.E. Será necessário preparar diversas fontes para atender o conjunto da mídia estadual da melhor forma possível.
- xi. Mapeamento de jornalistas, veículos e influenciadores digitais** – Serão identificados jornalistas, comunicadores e veículos, nos âmbitos *off-line* e *online*, com interesse nos temas apresentados, e todos serão abordados e convidados para as conversas e entrevistas com o Secretário de Segurança ou outras fontes da SSP. Materiais especiais serão preparados nessas ocasiões tanto para os jornalistas como para a fonte da SSP. A partir desse trabalho vai ser consolidado um *mailing* com comunicadores a ser constantemente atualizado.
- xii. Visitas presenciais ou virtuais a veículos e redações** – Será organizado um cronograma de visitas das fontes da Secretaria a veículos de comunicação. De acordo com avaliação a ser realizada a cada momento, a visita pode ser presencial ou realizada por meio de aplicativos de reuniões, o que agrega uma novidade aos eventos e ainda gera imagens para os veículos divulgarem em suas plataformas. Nessas ocasiões, deve-se agendar conversas tanto com as direções dos veículos como com os jornalistas das redações, e devem ser fornecidos kits de mídia com informações.
- xiii. Encontros virtuais com influenciadores** – A Assessoria de Comunicação vai organizar encontros virtuais das fontes da Secretaria com comunicadores especializados na área e também com influenciadores digitais que tratem das questões relacionadas à Delegacia Eletrônica.
- xiv. Produção de releases e kits de mídia** para os eventos, visitas virtuais a redações e contatos com influenciadores. Esse kit deve conter textos, estatísticas e materiais com *QR Codes* que remeterão para a área de divulgação do portal da Secretaria.



- xv. **Produção de materiais multimídia** – Serão produzidos vídeos, fotos, textos e materiais que tratem das diversas ações. Esse material vai incluir estatísticas, casos de sucesso, depoimentos, a apresentação de boas práticas e outras informações de interesse de veículos e comunicadores. A área de divulgação estará acessível por *QR-Code* que vai compor os materiais impressos a serem entregues nas interações das fontes da Secretaria com os comunicadores e também nos canais digitais proprietários da Secretaria.
- xvi. **Envios por WhatsApp e Telegram** - Os comunicadores identificados serão organizados em listas de WhatsApp e Telegram para receberem atualizações periódicas.
- xvii. **Monitoramento em tempo real** – Um sistema *online* de monitoramento vai captar e processar conteúdos informativos em plataformas digitais e produzir alertas sempre que uma dessas situações ocorrer: publicações com mais de 100 compartilhamentos, ou mais de 100 comentários, ou feitos por canais com mais de cinco milhões de seguidores (e há vários canais de mídia e de jornalistas com essa característica). Interações devem ser feitas com o veículo e/ou comunicador sempre que a informação precisar de reparo ou complemento ou representar oportunidade positiva de divulgação.
- xviii. **Produção de artigos** – A serem assinados pelo Secretário ou por outras autoridades estaduais com as mensagens da comunicação.
- xix. **Uso de pontos de prestação de serviços do GESP** – Cartazes devem ser produzidos e fixados nos pontos de atendimento das diversas secretarias e órgãos do Governo mostrando os serviços prestados pela Delegacia Eletrônica e suas vantagens para o cidadão.
- xx. **Circuitos internos de TVs e outras mídias do GESP** – As mídias proprietárias do Governo também devem ser mobilizadas para a promoção da comunicação, e para isso devem ser produzidos vídeos e materiais adequados aos diversos formatos.

SUBQUESTO 4 – Plano de Ação - Materiais a serem produzidos

- i. **Livro Branco sobre a Delegacia Eletrônica** – Trata-se de documento interno voltado para o registro de informações e unificação do discurso institucional. Conterá mensagens-chave de cada fase da comunicação, inventários sobre as boas práticas, perguntas e respostas, pontos de fala, informações das séries históricas e outras, a ser permanentemente



12

- atualizado. Estará disponível em ambiente digital protegido por senha para acesso das pessoas autorizadas.
- ii. **Sala de imprensa** – Será criado um ambiente digital atualizado diariamente com releases, notas, fotos, vídeos, áudios e informações sobre os avanços dos trabalhos da agência no apoio às empresas e aos municípios paulistas.
 - iii. **Releases e press kits** – A cada coletiva/evento e/ou encontro de fonte da Secretaria com comunicador será preparado *press-kit* específico com release, notas, material visual e *QR Code* remetendo para material multimídia a ser publicado no portal. Os releases a serem divulgados pela SSP serão multimídia, com textos, link para vídeo em alta resolução sobre o evento, áudio em boa qualidade com sonora das fontes do Governo de São Paulo e da SSP para uso de rádios e podcasts, e também fotografias. Todos os conteúdos estarão disponíveis em plataformas digitais acessíveis aos jornalistas e comunicadores.
 - iv. **Conteúdos multimídia** – A assessoria de comunicação vai produzir textos, fotos, áudios, vídeos, artes, *cards*, infográficos e outros conteúdos para apoiar o trabalho de jornalistas e comunicadores que atuam em portais e/ou redes sociais de caráter noticioso.
 - v. **Podcasts e boletins de rádio** – A assessoria de imprensa vai produzir programetes e também sonoras com declarações de fontes da SSP para uso de rádios e podcasts.
 - vi. **Video-releases** – Da mesma forma, emissoras de TV ou que necessitem de imagens para uso na internet receberão vídeos customizados, produzidos pela Assessoria de Imprensa, para utilização em seus espaços noticiosos.
 - vii. **Perfil de veículo e comunicador** – A fonte da Secretaria vai receber, antes de cada interação, informações sobre o perfil do veículo e do comunicador com quem vai dialogar com o objetivo de que as informações prestadas sejam devidamente compreendidas.
 - viii. **Banco de Pautas** – Diariamente os assessores da Fator F farão reuniões específicas para criar novas pautas, que deverão ser regionalizadas sempre que possível. Essas ideias devem ser pré-produzidas e oferecidas aos jornalistas e veículos de acordo com o interesse e perfil de cada um.
 - ix. **Mapa de veículos, jornalistas e influenciadores** – Identificação de veículos, jornalistas e influenciadores digitais interessados no tema.
 - x. **Mapa regionalizado de veículos, jornalistas e influenciadores** – O mesmo esforço será realizado para manter referências atualizadas da mídia que atua em cada uma das regiões administrativas e metropolitanas do Estado de São Paulo, que receberá conteúdos específicos e customizadas para a área de atuação de cada veículo.

- xi. Mapa de fontes** – Identificação de todas as fontes no âmbito da Secretaria que podem ser mobilizadas para interações com a mídia.
- xii. Artigos de opinião** – Produção de artigos a serem assinados por autoridades estaduais sobre as atividades da Secretaria.
- xiii. Monitoramento em tempo real e geração de Alertas** – Serão produzidos alertas sempre que um conteúdo informativo nas redes sociais atingir mais de 100 compartilhamentos, 100 comentários ou feito em canal com mais de cinco milhões de seguidores.
- xiv. Newsletters** – Produção de conteúdo e *layout* de envios para *mailings* específicos com informações sobre os trabalhos da Secretaria para os públicos externo e interno.
- xv. Vídeos, mensagens, cartazes e folhetos** – Materiais adequados a cada formato serão produzidos para veiculação nas unidades da Secretaria; circuitos internos de TV de órgãos estaduais; e outras mídias proprietárias do Governo do Estado, como os painéis ao longo das rodovias estaduais.
- xvi. Relatórios diários, semanais e mensais** – Com avaliação de desempenho das diversas atividades de comunicação da assessoria da Secretaria.



AF

14

X

SUBQUESITO 5 – Oportunidades de Mídia Positiva

1 – A Delegacia Eletrônica como prestação de serviços *online* essenciais na pandemia

O objetivo do Plano de Comunicação apresentado é mudar o paradigma sobre a forma de o cidadão se relacionar com a polícia e as instituições da Segurança Pública, hoje ancorada na ideia da delegacia de polícia tradicional, colocando em seu lugar o conceito da Delegacia Eletrônica como o canal por excelência de interação do cidadão com o Estado no tema da segurança pública. Isso equivale, na prática, a prestação de serviços, algo muito valorizado como pauta pelos meios de comunicação por causa do interesse das pessoas em receberem informações práticas que ajudam o seu dia-a-dia. A importância desse serviço *online* cresceu muito no contexto da pandemia da COVID-19, na qual os deslocamentos e aglomerações de pessoas são desaconselhados pelas autoridades sanitárias como forma de conter a propagação da doença.

Nesse sentido, a Assessoria de Imprensa deve enviar releases e kits de informação para as seções de serviço dos veículos com dados e tutoriais sobre como o cidadão cria o B.O.E. e permanece em contato com as instituições policiais durante as investigações da sua ocorrência, com comodidade e conforto, além de se precaver com a COVID-19. A frequência constante da Delegacia Eletrônica em espaços dedicados a serviços fortalece a marca e a coloca, aos poucos, junto a outros ícones de grande aprovação da população, como o Poupatempo.

2 – O seminário sobre os 22 anos da Delegacia Eletrônica

Poucas pessoas sabem que a Delegacia Eletrônica vai completar 22 anos de existência em 2022, e tampouco se tem noção dos volumes de serviços prestados: mais de 13 milhões de B.O.E. registrados até 2019, com os registros digitais superando o total de boletins registrados nas delegacias convencionais em 29%⁹. A ideia é criar um evento que simbolize a importância da

⁹ Governo de São Paulo amplia possibilidade de registros na Delegacia Eletrônica, in <https://bit.ly/3GqgEBI>



15

Delegacia Eletrônica para a vida do cidadão e para a modernização do trabalho policial, com a participação de especialistas, convidados internacionais e personagens que fizeram a história do serviço. Devem estar presentes o Governador do Estado e o Secretário de Segurança Pública, que se possível devem anunciar alguma novidade na Delegacia Eletrônica, o que vai contribuir para aumentar a atratividade do evento para jornalistas. Também devem ser produzidos estudos sobre a importância da Delegacia Eletrônica e em especial no contexto da pandemia do COVID-19, ao permitir que as pessoas tenham a interação com as instituições policiais sem a necessidade de se deslocarem até as delegacias físicas. Da mesma forma, devem ser produzidos argumentos e dados mostrando como a Delegacia Eletrônica transformou completamente a atividade policial, permitindo alocar mais recursos nos trabalhos de investigação e elucidação de crimes e criar policiamentos preventivos mais eficientes.

3 – As visitas aos Distritos Policiais para mostrar a Delegacia Eletrônica em ação

Mais do que oferecer um mero documento burocrático de registro de ocorrências criminais, a Delegacia Eletrônica é parte fundamental do novo funcionamento da polícia de São Paulo, que se torna mais efetiva na investigação e na prevenção. É preciso mostrar isso a jornalistas e comunicadores na forma de visitas organizadas aos Distritos Policiais em que os B.O.E. são acolhidos e trabalhados, mostrando o trabalho de agentes investigadores, o cruzamento de informações com sistemas como o Rede de Integração Nacional de Informações de Segurança (Infoseg) e o Registro Digital de Ocorrência (R.D.O.), as diligências realizadas, os comunicados feitos às instituições da Justiça nos casos cabíveis (como os pedidos de proteção em casos de violência doméstica) e os resultados alcançados. Da mesma forma, deve-se mostrar como os dados colhidos na Delegacia Eletrônica ajudam a aperfeiçoar o policiamento preventivo realizado pela Polícia Militar. Mostrar na prática que esse serviço vai permitir conquistar mais espaço no noticiário e fortalecer a presença da Delegacia Eletrônica como marca do universo da segurança pública e do Governo do Estado de São Paulo.

16

X

SUBQUESITO 6 – Identificação de Riscos de Imagem

1 – A falta de comunicação direta da SSP com o cidadão

O Plano de Ação desta Proposta Técnica apresenta a Delegacia Eletrônica como o principal canal de interação do cidadão com a polícia e instituições da segurança pública, mas essa mensagem não terá credibilidade se a SSP deixar de manter uma comunicação fluida com o cidadão. A partir da aceitação do B.O.E., a Delegacia Eletrônica deve informar ao cidadão, por meio das formas de comunicação cadastradas (dentre as quais o e-mail se destaca), dados sobre o andamento da ocorrência e as providências adotadas. Para tanto, é importante a participação da Assessoria de Imprensa e Comunicação na redação das mensagens. Essas deverão conter, além das informações oficiais sobre o caso específico, mensagens que as contextualizem no âmbito dos esforços gerais das instituições que cuidam da segurança pública no Estado. Dessa forma, o cidadão vai sentir na prática que o canal é útil e vai confirmar a informação divulgada na estratégia de comunicação.

2 – Os índices considerados baixos de resolução de ocorrências

Os índices de resolução de ocorrências, em especial de crimes contra o patrimônio, podem ser considerados baixos, o que tiraria a credibilidade da Delegacia Eletrônica como forma de dar mais efetividade ao trabalho policial. Nesse caso, deve-se colocar cada indicador em sua perspectiva, com a evolução dos dados de cada tipo de ocorrência, informações sobre os esforços para melhorar a situação e os resultados alcançados. O cidadão tem consciência de que a segurança pública é um tema extremamente complexo e que seus resultados não são apenas produto do trabalho policial, mas dependem de uma série de fatores, dentre os quais se destacam os sociais, econômicos, urbanísticos, a cultural da violência, a efetividade da Justiça etc. Nesse contexto, os dados de resolução de ocorrências devem ser devidamente apresentados para despertar consciência e produzir um bom debate sobre mudanças nas mais diversas esferas, inclusive a policial, para trazer mais segurança para a sociedade. É fundamental, naturalmente, mostrar todos os esforços realizados pelas instituições da segurança pública para melhorar os índices de resolução das ocorrências, e seus resultados.



3 – A falta de integração com outras instituições públicas

A credibilidade da Delegacia Eletrônica e dos conceitos do Plano de Comunicação aqui apresentados podem também sofrer com a falta de integração entre as instituições do universo da segurança pública – em especial a Justiça. É fundamental que os sistemas de comunicação estejam interligados para o cidadão sentir que os efeitos do seu B.O.E. se estendem além da investigação, chegando às esferas judiciárias. Nesse sentido, o ideal é que haja um esforço conjunto das assessorias de comunicação de todas as instituições envolvidas para fazer chegar ao cidadão a melhor informação disponível, relatando os dados sobre o seu caso específico e também informando sobre as medidas adotadas para melhorar o atendimento na área da segurança pública e da tutela dos direitos jurídicos.






8

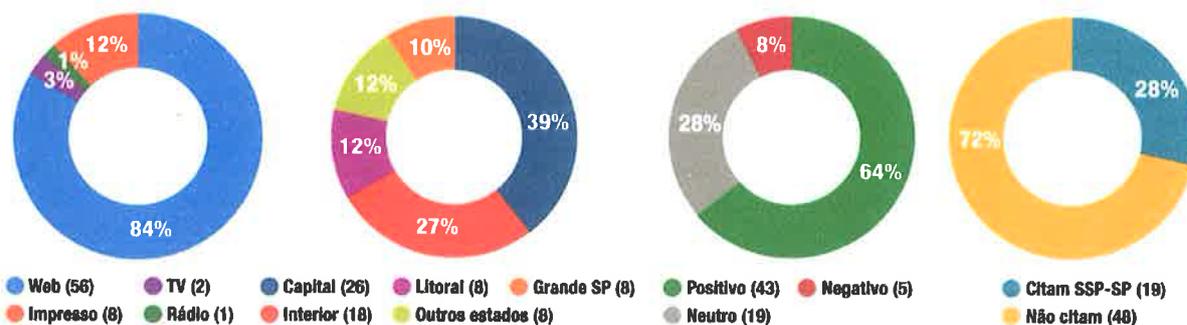
QUESITO 2 – ANÁLISE DIÁRIA DO CONTEÚDO PUBLICADO

Data: 22/03/2020

A Fator F aproveita esse dia inicial de análise para apresentar um breve resumo sobre todo o período estudado. A agência consolidou um clipping especial para essa Proposta Técnica acrescentando outros registros às matérias contidas no link fornecido no edital. Foi feita uma avaliação do sentimento que as notícias expressaram (positivo, negativo ou neutro na perspectiva da SSP), as matérias foram separadas por Região (Capital, Grande São Paulo, Litoral e Interior) e por tipo de veículo (web, impresso, TV e rádio), e também foi observado se citavam a SSP (sim ou não). Os resultados obtidos são apresentados nos gráficos abaixo:

Auditoria do período entre 01/01/2020 e 31/12/2020: 67 matérias

Tema: Delegacia Eletrônica



Eliminadas as matérias repetidas no link fornecido e consolidado o clipping, a auditoria selecionou 67 matérias relacionadas à Delegacia Eletrônica. É um número pequeno se colocado na perspectiva da importância do serviço e do período analisado (um ano). Desse total, 64,2% foram positivas, pois mostraram a Delegacia Eletrônica com um serviço do Estado; 7,5% foram negativas e 28,4%, neutras. Isso mostra que se trata de um tema com potencial muito positivo dentro da Segurança Pública. A ampliação da possibilidade de registro do B.O.E. durante o isolamento social causado pela pandemia é pauta de altíssima relevância pública e com grande potencial de repercussão na imprensa, por se tratar de tema de utilidade para os cidadãos.

Apesar desse sentimento positivo, a Fator F conclui que o tema poderia ter sido tratado de forma muito mais robusta pelos veículos de comunicação tanto em quantidade (com mais matérias) como na qualidade. Os textos, quase sempre, restringiram-se a dar o serviço de forma protocolar, sem apresentar atributos fundamentais do serviço, como a desburocratização do

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

trabalho policial e a liberação de agentes para a investigação e esclarecimento de crimes. Os registros, em geral, não trouxeram entrevistas nem a história do serviço, e tampouco seus grandes números e múltiplos benefícios. Nesse sentido, constata-se que faltou iniciativa por parte da assessoria de imprensa da SSP para gerar fatos e pautas de interesse jornalístico.

Em relação aos demais números, destaca-se a predominância dos registros na internet (84%), sinal de que os fatos da Delegacia Eletrônica não conseguiram maiores espaços nos impressos, que por sua natureza pautam outros veículos. Os registros nas TVs e rádios não passaram de 3% e 1%, respectivamente, o que indica pouca penetração nos meios de maior audiência.

Análise específica do dia 22/03/2020

Notícia relevante do dia

Web | Folha Metropolitana: Polícia Civil pede à cosmopolenses que realizem BO pela internet

Um texto de serviço, sem entrevistados, fortalece o apelo pelo uso da Delegacia Eletrônica, Observa-se que foi uma iniciativa isolada, e não fruto de uma ação articulada pela SSP.

Pontos positivos

A matéria é muito positiva para ampliar o conhecimento sobre a Delegacia Eletrônica.

Riscos à imagem

Não há.

Ações da assessoria de imprensa

A Assessoria de Imprensa poderia promover uma campanha junto à mídia de todo o Estado pedindo a divulgação do serviço nos moldes feitos pelo veículo de Cosmópolis. Uma ação no interior poderia ser articulada a partir dos Departamentos Regionais (os Deinters), com aspas de delegados de cada uma das regiões pedindo que as pessoas usassem a Delegacia Eletrônica. Esse apelo poderia vir também por meio de declaração do Governador e do Secretário de Segurança. Materiais de apoio enviados à mídia apresentariam o histórico, os volumes e as vantagens da delegacia eletrônica – como liberar tempo para a investigação policial. Esse material teria ampla acolhida pela mídia no contexto da pandemia do COVID-19.

20

Data: 24/03/2020

Auditoria: 7 matérias

Análise

Essa foi a data em que o serviço da Delegacia Eletrônica foi ampliado. O equipamento virtual passou a registrar crimes como ameaças, estelionato, roubo ou furto a estabelecimento comercial, roubo ou furto a residência, roubo ou furto de carga e crimes contra o consumidor. O tema foi noticiado na mídia, até por se tratar de um serviço ao cidadão. No entanto, as matérias trataram o tema com pouca profundidade e com pouquíssimo entusiasmo. Não trataram como uma grande novidade. Foram matérias bem protocolares, informando serviço e pronto. Não trataram como um grande esforço para tirar o público das delegacias convencionais, protegendo a população e os policiais no contexto da pandemia. Nenhuma tinha comparações ou detalhes sobre como fazer os registros ou onde encontrar um tutorial, por exemplo. O anúncio da ampliação foi feito durante coletiva de imprensa do Governador o que fez com ele a fala dele estivesse em algumas reportagens, o que é positivo, associando à imagem do Governo de São Paulo ao tema. Um exemplo de aspas do governador, que foi usada: "O sistema da Polícia Civil do Estado de São Paulo registrará pela internet a quase totalidade das ocorrências policiais. A única exceção são ocorrências que dependem de coleta imediata de provas, como homicídios, latrocínios, estupros e violência doméstica". Alguns veículos procuraram pelo alto escalão da Polícia Civil de suas regiões para falar sobre a notícia, como fez o Diário do Litoral: "Na avaliação do diretor da Polícia Civil na Baixada Santista e Vale do Ribeira, Manoel Gatto Neto, o cidadão será o maior beneficiado com a ampliação, já que poderá registrar o fato de imediato, de qualquer lugar, sem ter que aguardar eventual fila". Portanto, o espaço ocupado por essas matérias foi positivo, mas o assunto poderia ter rendido mais na mídia se houvesse a formatação de mais fatos de interesse jornalístico.

Nesse mesmo dia, o portal G1 publicou uma reportagem sobre denúncia de policiais de SP sobre falta de álcool em gel, máscaras e luvas para trabalhar. Negativa para a SSP. Na resposta, a SSP alegou que a dificuldade está na escassez destes produtos no mercado. Essa matéria entrou no clipping porque no final do texto, a delegacia eletrônica é citada, mas o registro poderia ser mais positivo se a Delegacia Eletrônica fosse apresentada como forma de proteger também os policiais no contexto da pandemia.



Pontos positivos

A ampliação dos serviços da Delegacia Eletrônica é uma ótima notícia para o cidadão, em especial no contexto da pandemia, e os registros são positivos.

Riscos à imagem

Vale acompanhar as denúncias dos policiais sobre a falta de cuidados com eles na pandemia.

Ações da assessoria de imprensa

Apesar da pandemia, poderia ter sido organizado um lançamento mais robusto para a iniciativa. Além da coletiva principal do Governador e do Secretário da Segurança Pública, o anúncio deveria ser regionalizado em todo o Estado, com a oferta de fontes locais da SSP. Entrevistas exclusivas poderiam ser negociadas com veículos como Hora 1, Bom Dia São Paulo, Bora SP, SP1, Balanço Geral Manhã SP, Jornal da Cultura, e também para programas jornalísticos matinais nas rádios Jovem Pan, Bandeirantes, CBN e BandNews FM, entre outros. Após o anúncio, visitas virtuais de comunicadores poderiam ser organizadas aos DPs mostrando a efetividade do B.O.E. e as investigações realizadas. Séries histórias com os dados da Delegacia Eletrônica e seus benefícios poderiam ser entregues aos comunicadores na forma de release e e-book. Um trabalho em parceria com a equipe de redes sociais poderia ser feito para a produção de tutoriais sobre as formas de acessos ao B.O.E. Artigos deveriam ser produzidos mostrando a evolução da Delegacia Eletrônica e seus benefícios.

Em relação à matéria negativa do G1 sobre a falta de itens para os policiais, a assessoria poderia acrescentar o argumento de que a Delegacia Eletrônica é uma forma de proteção ao policial.

Notícias relevantes do dia

Web | Portal G1 - Delegacias Eletrônicas de SP passam a registrar crimes de estelionato, roubo e furto

Web | Folha de S.Paulo - Para afastar público de delegacias, Governo de SP amplia delegacia eletrônica

Web | Diário do Litoral - Coronavírus: Delegacia Eletrônica vai ampliar possibilidades de registros de crimes

Web | Portal G1 - Coronavírus: policiais de SP denunciam falta de álcool em gel, máscaras e luvas para trabalhar

Data: 25/03/2020

Auditoria: 3 matérias

Análise

As três são positivas, porém nenhuma delas dá grande destaque para o tema da Delegacia Eletrônica, que é tratada como serviço de utilidade pública. As matérias desse dia seguiram usando as aspas do Governador na ocasião do anúncio feito no dia anterior. Conferimos e comparamos: os textos são idênticos ao divulgado via release. Ou seja, se a assessoria tivesse enviado um material mais robusto, provavelmente teria emplacado também devido à relevância do tema. Este release - e consequentemente nos textos publicados pelos veículos - faz uma breve menção aos motivos pelos quais as modalidades de registros por B.O.E. foram ampliadas, sem destacar que foi para proteger -- a palavra proteger se faz muito importante -- a população em geral e também os policiais civis no esforço pelo combate ao Coronavírus. Também não foi explorada a questão da subnotificação, já que algumas pessoas poderiam deixar de fazer seus boletins de ocorrência, com medo de ir até a delegacia por conta da pandemia. O combate à subnotificação, como se sabe, gera benefícios para a eficiência da atividade policial.

Risco à imagem

Não há

Pontos positivos

A ampliação dos serviços da Delegacia Eletrônica é uma ótima notícia para o cidadão, em especial no contexto da pandemia, e os registros são positivos.

Ações da assessoria de imprensa

Além das sugestões já feitas na análise do dia 24/03/2020, que seguem válidas por se tratar basicamente do mesmo assunto, pode-se acrescentar a importância de produzir kits de releases multimídia e completos. Como vimos na análise, muitos veículos reproduzem na íntegra os materiais produzidos pela assessoria de imprensa, em especial no interior do Estado, o que reforça a importância de produzir kits de imprensa completos, como apresentados no Plano de Comunicação. A cada coletiva/evento e/ou encontro de fonte da Secretaria com comunicador deve ser preparado *press-kit* específico com release, notas, material visual e *QR Code* remetendo para material multimídia a ser publicado no portal. Os releases a serem divulgados

X

AF

A

23

pela SSP devem ser multimídia, com textos, link para vídeo em alta resolução sobre o evento, áudio em boa qualidade com sonora das fontes do Governo de São Paulo e da SSP para uso de rádios e podcasts, e também fotografias. Todos os conteúdos estarão disponíveis em plataformas digitais acessíveis aos jornalistas e comunicadores.

Também pode ser criado um destaque na home do site da SSP com os tutoriais prontos para serem veiculados, assim como rádios releases produzidos por temas como “O que mudou nos registros de boletins de ocorrência online?” “Atenção para os tipos de ocorrência que já podem ser registrados na Delegacia Eletrônica”.

A assessoria de imprensa deve se empenhar em mostrar também a flexibilidade das Delegacias Eletrônicas e que se trata de um serviço completo para o cidadão, que além de comunicar a ocorrência pode também complementar as informações - caso se lembre de algo posteriormente - e ainda acompanhar o andamento.

Outro ponto é que poderia ter divulgado uma “campanha” para a imprensa, via release e rádio release, com um texto de incentivo à população a registrar seus boletins de ocorrência.

Um artigo pode ser produzido com o título: “Os perigos da subnotificação de ocorrências”, citando a Delegacia Eletrônica como solução, destacando o esforço de proteção contra a COVID-19.

Os jornais de bairro costumam dar muita atenção a temas relacionados à Segurança Pública. Poderia ser realizada uma ação em parceria com eles, com materiais específicos enviados e *follow up*. O objetivo seria explicar a importância de darem destaque à notícia já que são veículos mais próximos dos cidadãos. Escolher a maior delegacia do bairro e oferecer uma fala do delegado responsável para os jornais da região é uma opção para aumentar a atratividade.

Notícias relevantes do dia

Impresso | O Dia - Governo de São Paulo amplia tipos de crimes que podem ser registrados online

Web | TI Inside - Governo de São Paulo amplia tipos de crimes que podem ser registrados online

Web | Folha da Vila Prudente - Governo amplia registros de ocorrências na Delegacia Eletrônica


AF
24

Data: 28/03/2020

Auditoria: 1 matéria

Análise

Neste dia, analisamos uma matéria publicada no Portal R7. Novamente, uma matéria com ares de release e, portanto, positiva. Consideramos que apesar disso o tema não ganhou o peso que ele poderia ganhar. Foi tratado novamente como algo “corriqueiro”, como se não tivesse sido um esforço do Governo de São Paulo.

Textos como esse indicam a probabilidade de ter faltado uma postura mais pró-ativa da assessoria de imprensa e também com a oferta de materiais mais robustos sobre o tema Delegacia Eletrônica. O texto apenas é uma repercussão da coletiva de imprensa em que o Governador fez o anúncio e do release. Pareceu não haver nenhuma outra ação relacionada ao assunto.

Pontos Positivos

Um ponto que consideramos positivo é que o texto mostrou que a medida foi antecipada, reconhecendo o senso de urgência do poder público. A matéria também explicou o motivo pelo qual a ampliação foi realizada, em poucas linhas, mas pelo menos falou sobre isso: “A orientação é que as pessoas evitem ir pessoalmente às delegacias, que continuam funcionando normalmente. A medida serve para evitar aglomerações e reduzir a disseminação do coronavírus. A ampliação da Delegacia Eletrônica estava prevista para o segundo semestre deste ano, mas, por conta da pandemia, foi antecipada”.

Riscos à imagem

Não há

Ações da assessoria de imprensa

Além das ações já citadas nas análises dos dias anteriores, pode-se acrescentar o seguinte:

Em relação à matéria publicada no portal R7, a assessoria poderia oferecer a inclusão de uma fala do Delegado Geral de São Paulo, Ruy Ferraz Fontes no texto.

25

A assessoria também poderia sugerir a inclusão no texto do tutorial para fazer o B.O.E. O argumento para conseguir “encorpar” a matéria já publicada é, sem dúvida, a grande utilidade pública da Delegacia Eletrônica.

Ainda sobre a matéria do R7, já que o tema interessou à empresa, a assessoria pode oferecer para a TV Record acompanhar como se dá na prática o registro. Qual o procedimento interno para que a ocorrência seja validada. Como a pandemia estava em uma fase crítica, a assessoria poderia oferecer um vídeo em alta qualidade de algum delegado na frente do computador, agindo na prática após o recebimento do boletim de ocorrência, entrando em contato com a vítima, por exemplo e explicando como funciona esse pós-registro do B.O.E.

Notícia relevante do dia

Web | Portal R7 - São Paulo amplia registro de boletim de ocorrência pela internet



Data: 02/04/2020

Auditoria: 4 matérias

Análise

O que seria o grande assunto do dia seguinte foi antecipado pelo Universa do UOL em uma matéria que conta a inclusão da possibilidade de registrar boletins de ocorrência relacionados à violência doméstica pela delegacia eletrônica. A matéria é muito positiva para coibir a subnotificação e ainda contribuir para os cuidados no contexto da pandemia do COVID-19.

Consideramos neutra a matéria do Bom Dia SP e do portal G1 sobre os policiais afastados por conta da COVID-19. Afinal, por se tratar de um serviço essencial, infelizmente esses profissionais acabam sendo mais expostos ao vírus. A reportagem não citou a Delegacia Eletrônica como parte dos esforços de proteger os policiais. Ainda sobre policiais afastados, o portal Jornal de Brasília publicou um texto do Estadão Conteúdo negativo para a SSP. Faltou, na nossa avaliação, uma resposta mais contundente. A assessoria, no entanto, acerta quando informa em sua resposta que apenas 0,5% do seu efetivo estava afastado. A porcentagem deu a real dimensão do problema, já que números absolutos podem passar uma ideia errada.

Pontos Positivos

A matéria do Universa UOL antecipa uma notícia muito importante para o contexto da pandemia, que vai permitir muitos desdobramentos.

Riscos à imagem

É importante monitorar as críticas de falta de cuidado com os policiais na pandemia.

Ações da assessoria de imprensa

O Universa é um portal do UOL voltado para as questões femininas e, portanto, é um bom canal para tratar dessa nova iniciativa da SSP, mas do ponto de vista da estratégia de comunicação poderia ter sido escolhido outro veículo de maior alcance para oferecer em primeira mão a novidade da Delegacia Eletrônica.

Uma sugestão é oferecer entrevistas com a dra. Jamila Ferrari, coordenadora das Delegacias de Defesa da Mulher, para falar do acesso ao B.O.E. para as ocorrências de violência doméstica e



27

suas múltiplas vantagens, inclusive para a investigação e a obtenção de medidas protetivas junto à Justiça.

Sobre a matéria com falas críticas do Sindicato dos Delegados de Polícia de São Paulo, a Segurança Pública poderia ter respondido de forma mais contundente e menos genérica, citando também a ampliação da Delegacia Eletrônica entre os argumentos.

Novamente, essa auditoria reforça a importância do trabalho conjunto com as redes sociais. Poderiam ser feitos posts sobre os materiais de proteção (como luvas, álcool e máscaras) sendo entregues a policiais. Ainda sobre o tema dos policiais afastados, na matéria do G1/Bom Dia SP a assessoria poderia incluir na nota que a ampliação da Delegacia Eletrônica é parte dos esforços de proteger os policiais.

Notícias relevantes do dia

Web | Jornal de Brasília - Polícia Civil de SP já tem 150 agentes afastados por suspeita de coronavírus

TV | TV Globo | Portal G1 - Mais de 500 policiais do estado de SP estão afastados por suspeita de Covid-19, diz Segurança Pública

Web | Portal Universa/Uol - Subnotificação de violência doméstica preocupa e SP libera B.O. online

Data: 03/04/2020

Auditoria: 8 matérias

Análise

“Vou começar com uma informação muito importante, uma prestação de serviço: porque a partir de hoje, os crimes de violência doméstica aqui em São Paulo vão poder ser registrados pela Internet”. Foi assim que foi introduzida a notícia na Globonews, no programa “Em Ponto”. E foi finalizada assim: “Fundamental que o Estado estenda a mão e crie essas iniciativas”. Ou seja, foi noticiada de forma bem positiva, colocando o Governo de São Paulo como atento às demandas da sociedade, sensível às dificuldades ainda maiores das mulheres para denunciar a violência doméstica no contexto da pandemia.

Nesta data, o Governador João Doria fez esse anúncio na coletiva de imprensa no Palácio dos Bandeirantes. Essa matéria foi um adiantamento do assunto para a GloboNews. O assunto também foi publicado no portal G1, de forma positiva também.

Selecionamos 8 reportagens sobre o assunto Delegacia Eletrônica ou que citavam o novo serviço, e 75% foram avaliadas como positivas, e 25% negativas. Essas negativas tratavam do afastamento de policiais por conta de infecção pela COVID-19.

Pontos positivos

A delegacia eletrônica é sempre citada de alguma forma como positiva, como alternativa de proteção no contexto da pandemia.

Riscos à imagem

É necessário acompanhar os desdobramentos das críticas sobre a falta de cuidado com os agentes das corporações ligadas à Segurança Pública.

Ações da assessoria de imprensa

A divulgação da possibilidade de registrar violência doméstica pela Internet foi feita no Palácio dos Bandeirantes pelo Governador com a participação do Secretário da Segurança Pública. Faltou, na nossa avaliação, uma maior participação feminina no evento, como da delegada Jamila Ferrari, Coordenadora das Delegacias de Defesa da Mulher em São Paulo.

Também poderiam ter participado do evento agentes que atendem os casos de violência doméstica, mostrando os seus procedimentos. E poderia ser explicado didaticamente como as vítimas podem recorrer a esse serviço.

A Assessoria de Imprensa deve também estuar as melhores práticas internacionais sobre o assunto. No Reino Unido, por exemplo, as mulheres vítimas de violência doméstica também podem registrar queixas pela internet, e vale a pena ver como isso é divulgado. Ao pesquisar “Violence against women” descobrimos que o Governo do Estado da Califórnia trabalhou forte o mês da violência contra a mulher. No Brasil há o “Agosto Lilás”, e a possibilidade de B.O.E. para casos de violência doméstica pode ser tema de várias iniciativas no mês.

Notícias relevantes do dia

Web e TV | Portal G1 | Globonews - Polícia de SP começa a registrar crimes de violência doméstica pela internet para auxiliar vítimas durante quarentena

Web | Agência Brasil - Polícia Civil de SP permite registro eletrônico de violência doméstica

Web | Diário do Litoral - Secretaria faz plantão especial para atender casos de violência doméstica em Santos

Web | A Cidade On - Delegacia Eletrônica passa a registrar BOs de violência contra a mulher

Web | Poliarquia - Polícia Civil de SP permite registro eletrônico de violência doméstica

30

Data: 04/04/2020

Auditoria: 7 matérias

Análise

A inclusão da violência doméstica como crime que pode ser denunciado virtualmente continuou em evidência na imprensa e de forma positiva. Das sete matérias que selecionamos para análise, seis eram positivas. E a que era negativa -- que tratava do afastamento de policiais por causa da pandemia do COVID-19 -- era positiva na parte que fala sobre a Delegacia Eletrônica, aparecendo como recurso para proteger o policial. As matérias, no entanto, não exploram todo o potencial positivo da iniciativa da SSP.

O jornal Acontece Botucatu, por exemplo, reproduziu na íntegra o release divulgado pela assessoria de imprensa. O jornal Mais Expressão e a Gazeta de Votorantim também. O jornal Giro SA, publicação relevante da região Oeste da Grande São Paulo, usou vários trechos do release. A prefeitura de São Paulo também publicou um texto divulgando a iniciativa.

Pontos positivos

Um release tem os dados que a comunicação quer que emplaque nos veículos. Nesse sentido, o objetivo foi atingido, já que o texto oficial foi reproduzido com todas as palavras por diversos veículos. Isso reforça a importância do tradicional texto divulgado pela assessoria. Ele tem bastante utilidade e ajuda, de fato, a emplacar o assunto.

Riscos à imagem

Os policiais afastados por conta do COVID-19 continuaram repercutindo. É necessária uma intervenção maior da comunicação, mostrando o que está sendo feito, como citaremos no item abaixo.

Ações da assessoria de imprensa

Reforça-se a necessidade de produzir releases e kits de imprensa mais robustos, já que eles são em grande parte reproduzidos por veículos. A cada coletiva/evento e/ou encontro de fonte da Secretaria com comunicador deve ser preparado *press-kit* específico com release, notas, material visual e *QR Code* remetendo para material multimídia a ser publicado no portal. Os releases a serem divulgados pela SSP devem ser multimídia, com textos, link para vídeo em

alta resolução sobre o evento, áudio em boa qualidade com sonora das fontes do Governo de São Paulo e da SSP para uso de rádios e podcasts, e também fotografias.

É oportuno a assessoria de comunicação começar a preparar os balanços dos registros eletrônicos de violência doméstica porque certamente também vão interessar à imprensa, dando continuidade à abordagem positiva no lançamento da funcionalidade. Acreditamos que já seria válido se planejar para divulgar os dados da primeira semana e depois da quinzena e depois do mês. Com certeza terão espaço positivo nos veículos de comunicação, desde que divulgados juntos com ações efetivas de proteção às mulheres, como decisões da Justiça em sua proteção e eventuais indiciamentos e prisões.

É também necessário reforçar a importância de um vídeo e uma cartilha com o passo-a-passo desse registro eletrônico, assim como das etapas seguintes da investigação. Esse é o tipo de serviço que é muito bem-vindo para a população e a imprensa repercute com frequência.

Outra medida para ampliar a repercussão positiva do lançamento é oferecer porta-vozes sobre o assunto em todas as regiões do estado, que devem ser as delegadas de DDMs nesses locais. A coordenadora das DDMs deve entrar individualmente na grande imprensa, mas as delegadas regionais devem falar com as TVs, rádios, jornais e sites locais sobre o tema.

Notícias relevantes do dia

Web | Acontece Botucatu - Delegacia Eletrônica fará atendimento virtual de violência doméstica

Web | Gazeta de Votorantim - Delegacia Eletrônica começa a registrar violência doméstica e outros crimes

Web | Giro SA - Delegacia Eletrônica passa a registrar violência doméstica

Web | Cidade On - Violência doméstica também pode ser registrada pela internet

Data: 05/04/2020

Auditoria: 1 matéria

Análise

Neste dia, analisamos um artigo publicado no site Consultor Jurídico, o ConJur, um dos maiores sites sobre Justiça e Direito. O artigo foi escrito por Vladimir Passos de Freitas, que é secretário Nacional de Justiça no Ministério da Justiça e Segurança Pública do Governo Federal e também é desembargador aposentado. Classificamos como negativo, até porque - levando em conta as configurações políticas - não teria como ser diferente. Ele cita a Delegacia Eletrônica de São Paulo, mas em nenhum momento diz que o serviço foi ampliado por causa da pandemia: “Em São Paulo, desde 2000 a central da Delegacia Eletrônica atende a população ininterruptamente, possibilitando boletins à distância em 13 espécies de situações.” Esse texto acaba dando a impressão de que a Delegacia Eletrônica como se tem hoje é igual a de 2000. Além disso, ele critica o trâmite: “Mas, porque não pensar em uma Delegacia de Polícia Virtual que não apenas selecione os boletins de ocorrência, mas sim faça todo o inquérito policial?”

Pontos positivos

Ao menos, a existência da Delegacia Eletrônica do Estado de São Paulo é citada.

Riscos à imagem

Não há.

Ações da assessoria de imprensa

A assessoria poderia entrar em contato com o ConJur para esclarecer a falta de informação que há no artigo e pedir correção, já que leva à uma ideia errada da Delegacia Eletrônica. De 2000 para 2020, ele sofreu muitas ampliações e inclusive na data de publicação do artigo, já havia sido anunciada a inclusão da possibilidade de se fazer B.O.E. quando o assunto é violência doméstica.

Poderia também oferecer um artigo do Secretário de Segurança Pública ou algum jurista que faça parte do corpo técnico da SSP falando do assunto na perspectiva do Governo de São Paulo. O destaque deve ser dado à Delegacia Eletrônica e seu papel no combate à subnotificação, à proteção do policial e do cidadão e na desburocratização. E, nesse artigo, como um contraponto



indireto ao artigo de Vladimir Passos de Freitas, deveria citar a história da Delegacia Eletrônica ressaltando que sua ampliação ocorreu neste ano por conta da pandemia.

Também destacamos a importância de uma leitura atenta do clipping. O monitoramento é muito importante não apenas para que sejam feitas defesas, para que a assessoria seja reativa, mas para que se tenha ideias de pautas positivas: propor artigos em sites especializados ajuda a aumentar a penetração do tema e, conseqüentemente, cumpre o papel da comunicação pública, de levar ao conhecimento do maior número possível de pessoas um equipamento de utilidade pública.

Notícia relevante do dia

Web | Conjur - A segurança pública não será a mesma depois do coronavírus

34

Data: 07/04/2020

Auditoria: 2 matérias

Análise

A novidade em relação aos registros de violência contra a mulher seguiu sendo pauta. Os dois textos analisados foram positivos, recomendando o serviço e deram espaço ao tema sem misturá-lo com outro.

A Folha de Ribeirão, jornal relevante em sua região, publicou um bom texto sobre o tema, que tomou o cuidado de mostrar como os casos de violência doméstica podem progredir para casos fatais, de feminicídio: “Os casos de Violência Doméstica, em suma, evoluem para tentativas e Feminicídios consumados... Segundo o Raio-X do Feminicídio em São Paulo, organizado pela promotora de Justiça Valéria Diez Scarance Fernandes, em sua maioria, os crimes são cometidos por pessoas do convívio cotidiano da vítima, bem como são utilizados instrumentos caseiros, como faca, martelo, canivete, chave de fenda e afins, para a execução da agressão.”

É importantíssimo fazer essa ligação porque mostra a importância de se fazer o registro contra o agressor e, conseqüentemente, mostra como é relevante esse novo serviço oferecido pelo Estado de São Paulo.

A outra publicação, no Defensor online, de Taquaritinga, interior do Estado, foi bem positiva também. Não economizou adjetivo para tratar do tema: “Neste momento de isolamento social, por conta da epidemia de COVID-19, a Polícia Civil do Estado de São Paulo, sempre sensível e atenta à proteção da mulher, disponibiliza esta ferramenta que poderá se acessada de qualquer dispositivo eletrônico”. No entanto, colocou apenas como uma ação da Polícia Civil e não uma conduta maior, do Governo do Estado.

Pontos positivos

Há boa vontade em repercutir esse tema, em especial entre os veículos menores.

Riscos à imagem

Não há.

Ações da assessoria de imprensa

O tema de as Delegacias Eletrônicas aumentarem suas possibilidades de registros, continuou forte. Já sugerimos neste documento uma série de ações. É realmente uma ótima oportunidade para a comunicação essa iniciativa. Poderiam fazer diversas ações especiais. Uma delas: sugerir entrevistas ao vivo em todas as maiores rádios do Estado todo sobre o tema. O porta-voz estaria munido com dados regionalizados para trazer mais proximidade do Estado com a região. E em todas as entrevistas, o foco deveria ser incentivar o uso do registro eletrônico por causa da pandemia - proteção para o cidadão e para o policial, o combate à violência contra a mulher e mostrar proximidade com a região.

Essas duas publicações, uma da Folha de Ribeirão Pires, cidade próxima à capital paulista, e a outra do Defensor Online, de Taquaritinga, no interior do Estado, trazem a evidência da disposição que tem esse tipo de veículo de noticiar o assunto, o que pode despertar uma iniciativa da assessoria de imprensa de realmente trabalhar a pauta bem regionalmente. Uma ideia - assim que fosse possível - teria sido fazer um levantamento de registros de violência contra a mulher nas regiões antes do registro online e depois dele e sugerir entrevistas com portas-vozes munidos desses dados ou produzir material específico para enviar à cada região. É sabido que o tempo é curto nas redações, portanto, poderia ser oferecido um material bem pronto. Por exemplo, uma entrevista ping-pong com a delegada responsável pela principal DDM da região para contar sobre os números e com um texto de abertura. Esse poderia ser um material para um veículo. Pode oferecer algo diferente para outro veículo: por exemplo, um rádio release para a maior rádio da região com sonoras da mesma delegada. Também sabemos das limitações da assessoria de imprensa, são muitas demandas para tratar ao mesmo tempo, mas poderiam selecionar algumas cidades (principalmente as que tivessem veículos que alcançassem outras) para fazer essa ação especial. Que fossem umas cinco cidades ou uma de cada uma das regiões. Isso já ajudaria a melhorar a penetração do assunto na mídia.

Notícias relevantes do dia

Web - O Defensor - Delegacia Eletrônica passa a registrar boletins de ocorrência de violência doméstica contra a mulher

Web - Folha de Ribeirão Pires - Delegacia Eletrônica inicia registro virtual de casos de Violência Doméstica





Data: 08/04/2020

Auditoria: 3 matérias

Análise

Neste dia, analisamos - além do proposto pelo clipping oferecido - uma outra matéria por conta da oportunidade que ela poderia trazer e para levantar essa questão por aqui. Mas, vamos começar pela proposta por essa concorrência: “Cravi disponibiliza canais de contato para vítimas de violência doméstica”. É um texto publicado tanto na versão impressa do jornal O Dia, do Rio de Janeiro, como na versão online (e, portanto, contabilizado duas vezes). O foco da matéria é o Cravi, da Secretaria de Justiça e Cidadania também do Estado de São Paulo. No entanto, a opção da delegacia eletrônica é citada, ao lado da Delegacia de Defesa da Mulher, de uma forma muito positiva: “A Delegacia Eletrônica (www.delegaciaeletronica.policiacivil.sp.gov.br) também fará registro online de eventuais casos de violência doméstica em São Paulo. O serviço é mais uma ferramenta disponibilizada pelo Governo de São Paulo para proteger as mulheres. O atendimento presencial prossegue normalmente nas 134 DDMs (Delegacia de Defesa da Mulher) do Estado, mas agora as vítimas desse tipo de crime têm a opção digital para buscar ajuda e se defender dos agressores”. O Dia é um jornal do Rio de Janeiro e essa auditoria acredita que também é importante construir uma boa imagem sobre o Estado fora de São Paulo e também porque pode ser uma medida inspiradora para outros locais.

A outra matéria que encontramos sobre violência contra mulher também neste dia. Foi publicada no Estadão, tratava especificamente sobre o tema no Estado de São Paulo: “Tribunal de Justiça de SP cria campanha para ajudar a combater violência doméstica na quarentena”. E o texto não tinha uma linha sequer sobre a possibilidade de registro desse tipo de caso na delegacia eletrônica. Vamos sugerir abaixo uma ação da assessoria de imprensa.

Pontos positivos

O tema delegacia eletrônica, principalmente após o anúncio da inclusão da possibilidade de registrar casos de violência doméstica, mostra seu potencial positivo a cada dia. O jornal O Dia, por exemplo, não economizou nas palavras como foi dito acima, destacamos esse trecho: “o serviço é mais uma ferramenta disponibilizada pelo Governo de São Paulo para proteger as mulheres”.

37

Riscos à imagem

Não há.

Ações da assessoria de imprensa

A matéria publicada pelo O Dia poderia ter trazido um insight para a assessoria de imprensa: pensando em comunicação pública como uma prestação de serviço às pessoas, a assessoria de imprensa da Secretaria da Segurança Pública poderia divulgar o que foi feito em relação às delegacias eletrônicas para veículos do Brasil todo, não apenas para os grandes veículos nacionais, mas para todos os grandes e médios veículos de grandes cidades brasileiras. Isso porque trata-se de uma iniciativa que pode inspirar outros governos.

A divulgação já poderia ser feita usando esse mote, poderia orientar a fala de algum porta-voz da Secretaria da Segurança Pública ou até um fala do próprio governador na linha “Esperamos que São Paulo possa inspirar o resto do Brasil e facilitar a denúncia de mulheres vítimas de violência”. E divulgar isso com balanços, mostrando quantas mulheres foram atendidas, quantas medidas protetivas foram expedidas. E também falar sobre as outras categorias que puderam passar a ser denunciadas on-line para facilitar os processos durante o período em que a reclusão era necessária. Isso além de inspirar outros governos, faz bem à imagem de São Paulo.

Sobre a matéria que selecionamos do Estadão, acreditamos que pelo menos nesses primeiros dias após o anúncio da inclusão da categoria violência doméstica na delegacia eletrônica, a assessoria de imprensa poderia fazer um monitoramento do que vinha sendo publicado sobre o tema para propor a citação dos serviços do Estado à mulher, incluindo a delegacia eletrônica. Nesse texto que citamos caberia essa intervenção.

Notícias relevantes do dia

Web e Impresso | O Dia - Cravi disponibiliza canais de contato para vítimas de violência doméstica

Web | Estadão - Tribunal de Justiça de SP cria campanha para ajudar a combater violência doméstica na quarentena



38

Data: 29/04/2020

Auditoria: 2 matérias

Foram analisadas neste dia duas notícias que citam a Delegacia Eletrônica em meio ao contexto do problema da subnotificação de casos de violência doméstica contra a mulher e o perigo do seu aumento durante o isolamento social causado pela pandemia da COVID-19. A primeira, do site da revista Veja, é um texto que expõe os diversos riscos que especialistas apontam da subnotificação de casos de agressões e abusos contra mulheres nesse período e listam diversas iniciativas por regiões e por vários órgãos governamentais voltadas para evitar que isso aconteça. A possibilidade de registro desses casos por meio digital em São Paulo é citada junto com as mesmas medidas adotadas pelos estados do Rio de Janeiro, Espírito Santos e Distrito Federal. Além disso, o texto lista uma série de outros canais de denúncia que estão disponíveis, sejam outras novidades - como o aplicativo Direitos Humanos BR - como meios já consolidados, como a ligação para o telefone 190 da Polícia Militar.

A outra notícia analisada é do portal Carina Vitral, que é mais dedicado aos direitos das mulheres. Ela tem um foco mais voltado para o serviço, para mostrar todas as alternativas de denúncia disponíveis para as mulheres denunciarem agressões e abusos. A Delegacia Eletrônica de São Paulo aparece como uma das opções disponíveis, entre as diversas que as mulheres podem ter acesso pela internet.

Pontos positivos

A delegacia eletrônica é tratada como uma iniciativa bem-vinda para combater a subnotificação de violência doméstica contra a mulher, por meio de denúncias e registros dos casos que poderiam deixar de chegar para a autoridade policial por causa da pandemia. A medida é apresentada como complementar e necessária com as demais opções existentes antes do isolamento social ocasionado pela doença.

Riscos à imagem

Não há.

Ações da assessoria de imprensa

As duas reportagens listam a delegacia eletrônica como mais uma medida para combater a violência contra a mulher, mas não destacam como é uma ação que se diferencia das demais.



39

Por isso, vale a assessoria de imprensa da Secretaria da Segurança Pública oferecer uma pauta, para um site ou um jornal, que se dedique a detalhar toda a dinâmica da delegacia eletrônica, não só o passo-a-passo do registro pela mulher agredida, mas também as diligências realizadas pela autoridade policial a partir do momento que o registro é concluído. Dessa forma, a população terá confiança que o caso não ficará apenas na formalização de um registro burocrático, mas terá implicações práticas para o agressor, com investigação, depoimento dos envolvidos, recolhimento de provas, solicitação de medidas protetivas e ação criminal.

A assessoria poderia ter divulgado pesquisas que mostram que muitas vítimas deixam de fazer os boletins pelos gastos financeiros e de tempo para se deslocarem a uma delegacia convencional, como citamos no Raciocínio Básico deste documento. E até ter visto a viabilidade de se fazer novas pesquisas sobre o tema.

A assessoria de imprensa da Secretaria da Segurança Pública precisa apurar bons exemplos de casos resolvidos por meio da Delegacia Eletrônica, como a prisão de agressores e medidas protetivas que foram expedidas com mais agilidade do que vinha acontecendo. Esse tipo de reportagem rende boas matérias de TV, pois é possível mostrar uma entrevista com a vítima - sempre tomando o devido cuidado para não a expor - elogiando como foi o serviço público quando ela necessitou.

Notícias relevantes do dia

Web | Veja - Subnotificação e gatilhos: o drama da violência doméstica na quarentena

Web | Carina Vitral - Ligue 180 para preservar a vida das mulheres na quarentena

40

Data: 22/05/2020

Auditoria: 2 matérias

Análise

O texto analisado neste dia foi publicado pelo jornal O Dia, do Rio de Janeiro. Novamente, a publicação volta ao tema, mostrando, portanto, real interesse por ele. Consideramos a publicação positiva. Já no título o texto mostra um empenho do governo de São Paulo quando o assunto é a violência contra as mulheres: “Governo de São Paulo reforça ações para mulheres vítimas de violência doméstica”. Todo o conteúdo se desenrola positivamente para as iniciativas da Secretaria da Segurança Pública, que é citada no texto. Apesar de focar em São Paulo, a matéria traz uma abordagem um pouco mais ampla do tema, falando sobre como está o assunto em outros países do mundo, cita Estados Unidos, Malásia, Austrália, mostrando que o desafio do aumento dos casos de violência por causa da pandemia e a possível subnotificação dos casos.

Também analisamos um artigo publicado no Conjur, um portal de notícias especializado em notícias jurídicas, que citou a delegacia eletrônica e o esforço do Estado relacionado ao tema violência doméstica. Avaliamos como positivo.

Pontos positivos

As ações de São Paulo aparecem como protagonistas de exemplos do que pode ser feito quando o assunto é registro de violência doméstica. Outro ponto, é que se trata de um jornal de outro Estado. Então, além do benefício de ser positivo para a imagem do Estado fora dele, é positivo para inspirar ações semelhantes fora dele.

Riscos à imagem

Não há.

Ações da assessoria de imprensa

No dia 08 de abril, analisando uma outra matéria do jornal O Dia, listamos uma série de ações possíveis quando o assunto é a imagem do Estado fora de São Paulo e também quando o assunto é inspirar boas iniciativas pelo Brasil. Dada a boa vontade do jornal O Dia de falar sobre o tema citando São Paulo, a assessoria poderia oferecer uma entrevista exclusiva para o jornal

X
AF
41

justamente na linha de que é preciso espalhar boas iniciativas e, principalmente, dar espaço ao tema na mídia para encorajar mulheres a denunciar seus agressores.

A sugestão de entrevista poderia ser com a coordenadora das Delegacias de Defesa da Mulher, Jamila Jorge Ferrari, que poderia falar sobre a importância do papel da imprensa tradicional em incentivar que as mulheres não estão sozinhas e que há políticas públicas que podem respaldar elas.

E, para além da matéria em questão, a assessoria de imprensa poderia propor um artigo sobre esse tema para os veículos como Observatório da Imprensa e MediaTalks (UOL) que discutem a mídia. Esse artigo poderia inclusive ser escrito pelo coordenador de comunicação da Secretaria da Segurança Pública e caso não emplacasse em nenhum desses veículos poderia ser transformado em sugestão de pauta para revistas semanais, em forma de entrevista ping-pong, por exemplo. O portal 360 é um site que não é sobre mídia como os citados, mas que sempre traz reflexões sobre a imprensa. Eles têm, por exemplo, uma parceria com o Nieman Lab e publicam com frequência textos traduzidos desse site. O Nieman Lab faz parte da Fundação Nieman, de Harvard, cuja missão é “promover e elevar os padrões do jornalismo” e produz reportagens e análises sobre mídia. Portanto, esse portal poderia se interessar sobre o tema.

Notícias relevantes do dia

Web | Conjur - As medidas de combate à violência doméstica contra a mulher na pandemia

Web | O Dia - Governo de São Paulo reforça ações para mulheres vítimas de violência doméstica

X
AF
42

Data: 26/05/2020

Auditoria: 1 matéria

Análise

A matéria analisada neste dia foi publicada na Folha Metropolitana. Trata-se de um jornal muito tradicional de Guarulhos, uma das maiores cidades do Brasil. E no Estado de São Paulo, a maior depois da capital paulista. Foi um texto sobre maus tratos aos animais. Essa auditoria considerou o texto neutro para a Secretaria da Segurança Pública. Apesar dos números negativos do Estado, eles não foram atrelados à falta de cuidado público. A matéria girou em torno muito mais do psicológico dos agressores, falando sobre a teoria do elo, que diz que autores de crueldades contra animais são potenciais agressores/abusadores de pessoas do que à ausência de política públicas.

Apesar de não dar detalhes sobre os serviços oferecidos pelo Estado para combater esses problemas, o texto cita a Delegacia Eletrônica de Proteção Animal (DEPA) e a Delegacia Eletrônica para denúncia sobre violência contra mulheres como serviços, no pé da matéria. O que de forma indireta mostra atenção específica do Governo de São Paulo (e conseqüentemente da Secretaria da Segurança Pública) sobre os temas.

Pontos positivos

O texto leva ao conhecimento da população que há cuidados específicos relacionados tanto ao tema violência contra as mulheres e maus tratos aos animais.

Riscos à imagem

Não há.

Ações da assessoria de imprensa

O texto publicado pela Folha Metropolitana revela interesse do Jornal sobre o tema, já que foi um texto longo, com 6.800 caracteres. A assessoria poderia oferecer ao veículo entrevistas com porta-vozes tanto da Delegacia Eletrônica quanto da Delegacia de Proteção Animal (DEPA). Ou fazer levantamentos específicos da região sobre os últimos registros da Delegacia Eletrônica e oferecer ao jornal.



43

Ao sugerir as entrevistas acima para a redação, a assessoria também poderia aproveitar e propor que o jornal incluísse na versão online do texto já publicado manuais que ensinassem a população a fazer os registros pela Internet.

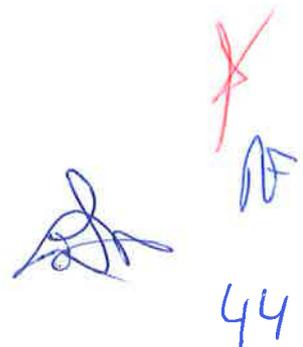
A matéria publicada sobre maus tratos aos animais levanta uma possibilidade de ação da assessoria de imprensa, que poderia fazer um material especial sobre defesa dos animais. Poderia encabeçar uma campanha sobre o tema, com ativistas da causa (influenciadores), pedindo ajuda para que eles divulgassem a Delegacia de Proteção Animal. A assessoria deveria realizar um levantamento dessas pessoas, colunistas e ONGs ligadas ao assunto e fazer o pedido de voluntariado pela causa. Essa ação poderia ser realizada em parceria com as equipes de redes sociais tanto da Segurança Pública, como de outros órgãos ligados à pasta, que poderiam ter mais facilidade para encontrar essas pessoas ou entidades.

Uma ideia seria, ter uma reunião com a Luísa Mel, por exemplo, pedindo que ela divulgasse a DEPA em suas redes, incentivando denúncias. Há centenas de outros ativistas dessa causa que poderiam contribuir dessa forma.

Assim que começasse a repercutir, a assessoria enviaria release para a imprensa contando a ação, com vídeos divulgados pelas personalidades em suas redes para tentar emplacá-los na divulgação da imprensa.

Notícia relevante do dia

Web | Folha Metropolitana - Crimes contra animais também aumentam na quarentena e exigem atenção redobrada



Handwritten signatures and marks in blue and red ink at the bottom right of the page.

Data: 09/06/2020

Auditoria: 1 matéria

Análise

Neste dia, analisamos uma coluna publicada no jornal Diário de Santa Bárbara, de Santa Bárbara D'Oeste, da colaboradora Germina Dottori. Foi sobre o aumento da violência doméstica durante a pandemia tanto no Brasil quanto no mundo. Germina traz dados sobre o problema referentes à região do jornal, que compreende as cidades de Americana, Hortolândia, Nova Odessa, Santa Bárbara d'Oeste e Sumaré. O texto foi avaliado como negativo para a Secretaria de Segurança Pública, apesar de citar os serviços da pasta relacionados ao tema.

Em sua argumentação, Germina discorre sobre a subnotificação de casos e o porquê isso pode acontecer. Segundo ela, as denúncias são pulverizadas em diversos órgãos e isso atrapalha a elaboração de um levantamento concreto.

Outro ponto destacado pela colunista e que diz respeito à Secretaria de Segurança Pública é - e aí a parte que torna a matéria negativa para o órgão - que o atendimento realizado pelas delegacias nem sempre é humanizado e as mulheres por diversas vezes são julgadas. Isso, de acordo com Germina, além de não oferecer acolhimento e atendimento adequado, afasta as mulheres das denúncias, por não sentirem apoio, desistem de registrar suas queixas.

Pontos positivos

A coluna cita quais serviços a Segurança Pública tem para receber denúncias das mulheres vítimas de violência, fala da Delegacia Eletrônica e fala também das Delegacias de Defesa da Mulher (DDMs).

Riscos à imagem

Nada muito grave, mas coloca em questão a confiabilidade dos dados e o serviço oferecido no atendimento a essas mulheres. Valeria uma resposta ao texto, como vamos sugerir abaixo.

Ações da assessoria de imprensa

O assunto violência contra mulher continuava forte em junho por conta do isolamento social durante a pandemia. Descrevemos nesse material diversas ações que poderiam ser realizadas nesse sentido, mas a coluna publicada no Diário de Santa Bárbara trouxe um tópico que vale

45

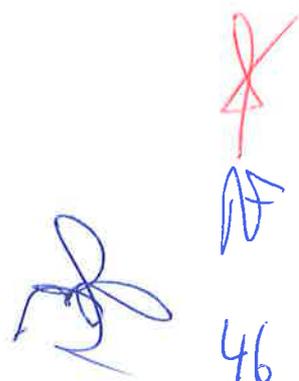
atenção da assessoria de imprensa da SSP e da SSP em si, que é a humanização do atendimento. A assessoria poderia ter entrado em contato com a jornalista para explicar - gentilmente - como é feita essa reunião dos dados das denúncias. E também para dizer que a subnotificação também preocupa o Estado e que a permissão do registro desse tipo problema na delegacia eletrônica foi justamente por causa disso, para aumentar a proteção às mulheres. Também poderia explicar como é o preparo dos profissionais que atendem essas mulheres. Talvez nem fosse necessário pedir a inclusão disso na versão online do texto, mas o contato com a autora, levando esclarecimentos, poderia evitar que ela voltasse a tratar do tema e incorresse nas mesmas afirmações. E talvez pudesse a estimular a voltar a falar sobre o tema

A assessoria de imprensa poderia criar uma pauta positiva sobre isso, produzir um material mostrando como é o atendimento, divulgar um vídeo release sobre o tema, um cinegrafista acompanharia atendimentos para mostrar a imprensa como é feito, que por trás da delegacia online tem mulheres, tem humanos, revezando-se em plantão para atender com dedicação às mulheres. Poderia ter um outro material mostrando como é o atendimento presencial na Delegacia de Defesa da Mulher. É necessário também mostrar como essas pessoas são preparadas para atuar no atendimento.

Ainda sobre o assunto proteção à mulher x atendimento, a assessoria de imprensa poderia propor ao comando da pasta que fosse realizado um workshop online com todas as pessoas que atendem mulheres vítimas de violência pela delegacia eletrônica e pelas Delegacias de Defesa da Mulher. Nesse curto curso, poderiam ter profissionais como psicólogos, ginecologistas, antropólogos e sociólogos. Essa auditoria acredita, sim, que a comunicação pode propor iniciativas de políticas públicas, isso porque a comunicação está atenta a tudo que está acontecendo relacionado ao tema da pasta.

Notícia relevante do dia

Impresso | Diário de Santa Bárbara - Violência doméstica na pandemia



Handwritten signatures and initials in red and blue ink, including a large red signature and a blue signature, with the number 46 written in blue at the bottom right.

Data: 16/07/2020

Auditoria: 1 matéria

Análise

A matéria auditada deste dia foi publicada no portal TV Jaguari, um site de notícias de Cosmópolis, uma cidade pequena, com cerca de 60 mil habitantes, na região de Campinas e foi considerada muito positiva por essa auditoria, principalmente pelo o insight que ela traz: “Delegacia Virtual está agora no site da TV Jaguari para auxiliar a todos”. O portal colocou um botão em seu site que vai direto para o link oficial da Delegacia Eletrônica.

A matéria ainda dá detalhes sobre o funcionamento do serviço da Secretaria da Segurança Pública, que é citada no texto. O texto é bem de utilidade pública, ele lista, por exemplo, que tipos de ocorrências podem ser realizadas pelo site e que tipo não podem, além de como proceder nesses casos. E ainda toma o cuidado de fazer uma série de alertas ao público: “também é válido lembrar que a Delegacia Eletrônica não envia e-mails para cumprimento de intimações, nem para pedir atualização dos seus dados cadastrais. Caso receba alguma mensagem com esse teor, não acesse nenhum link, marque o remetente como SPAM e apague o e-mail de sua caixa”.

Pontos Positivos

A iniciativa da Secretaria de Segurança Pública com a Delegacia Eletrônica é tão de utilidade pública que se transformou em um botão no site do portal de notícias.

Riscos à imagem

Não há

Ações da assessoria de imprensa

É muito legal a iniciativa do portal, no entanto, a assessoria deveria pedir para que fosse incluído no texto - em forma de alerta - para que sempre que o cidadão acessasse a Delegacia Eletrônica, conferisse se estava mesmo no endereço oficial:
<https://www.delegaciaeletronica.policiacivil.sp.gov.br/>.

Essa notícia dá a ideia de que a Secretaria da Segurança Pública poderia fazer uma parceria com grandes portais de notícias do Estado de São Paulo para que eles colocassem banners com botão

que levasse o cidadão direto para a página da Delegacia Eletrônica, como fez o portal TV Jaguari. A medida certamente aumentaria a visibilidade e o alcance do serviço.

A assessoria de imprensa poderia intermediar o pedido de inclusão do botão com os grandes veículos da capital paulista como Folha de S.Paulo, O Estado de S.Paulo, Agora São Paulo, que teve suas atividades encerradas no mês de dezembro de 2021, mas, na época em questão, existia. Também poderia sugerir o botão para as rádios como CBN, Capital, Bandeirantes, Bandnews e Jovem Pan, por exemplo.

Poderia ser feita uma ação nesse sentido também com jornais de bairro na capital paulista, que são publicações bem próximas das pessoas, que repercutem em grupos de Facebook, em grupo de WhatsApp.

Ainda dentre desse argumento de proximidade com o cidadão, a proposta poderia ser feita também aos jornais tanto do interior quanto do litoral paulista. Inclusive, seria legal se a Prodesp (Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo) pudesse se colocar à disposição para ajudar caso não soubessem como fazer.

Isso resultaria em uma série de matérias divulgando o serviço da Delegacia Eletrônica e todas as suas possibilidades de registros.

Notícia relevante do dia

Web | Portal TV Jaguari - Delegacia Virtual está agora no site da TV Jaguari para auxiliar a todos

48

Data: 17/07/2020

Auditoria: 2 matérias

Análise

Uma das matérias proposta para análise por essa concorrência é novamente - como no dia anterior - de uma publicação de Cosmópolis. Dessa vez, a Gazeta de Cosmópolis repercutiu o fato de o portal TV Jaguari ter colocado um botão em seu site, em sua home, que direciona o cidadão para o link da Delegacia Eletrônica, no site da Polícia Civil. Foi considerada positiva por essa auditoria já que dá espaço ao assunto, orientando o cidadão. Ou seja, além de um jornal ter dado destaque à iniciativa pública, o outro reverberou o assunto. Pauta positiva gera pauta positiva e esse é, claro, um bom ciclo.

Um outro texto que analisamos neste dia foi uma reportagem publicada no Portal G1 (Mulher denuncia ex após ser exposta na web e ele justifica: 'Eu fui traído'). Está na nossa análise por citar a delegacia eletrônica. Foi considerado positivo para a Secretaria da Segurança Pública porque o texto é finalizado com o seguinte parágrafo: “Com o registro da ocorrência, nesta semana, as investigações devem começar e, caso seja comprovado que o homem divulgou os vídeos íntimos da parceira por conta de chantagem, o suspeito poderá responder criminalmente pelo ato.” Ou seja, mostra que a polícia está tomando providências.

Pontos positivos

A notícia de que um botão para a Delegacia Eletrônica foi colocado em um portal de notícias pode inspirar outros portais, espontaneamente, a fazer o mesmo. Principalmente de cidades vizinhas. A concorrência poderia estimular isso.

Na outra matéria, o fato de o texto ter citado que o registro foi feito pela Delegacia Eletrônica é positivo porque mostra o serviço em pleno funcionamento. Cabe ação da assessoria nesse quesito, como sugerimos abaixo.

Riscos à imagem

Não há.

49

Ações da assessoria de imprensa

Sobre a matéria que reporta a denúncia de uma mulher contra o seu ex-parceiro, a assessoria de imprensa poderia ter entrado em contato com o Portal G1 para sugerir a inclusão de alguns serviços na matéria, já que o tema pode atrair outras mulheres que estão passando pelo mesmo problema. Poderiam mandar, inclusive, um manual de como fazer a denúncia. Também já poderia aproveitar e dar o serviço das Delegacias de Defesa da Mulher (DDMs).

Outro ponto que fica cada vez mais claro que precisaria ser reforçado é que a pandemia continua e daí o esforço para que a Delegacia Eletrônica seja mais utilizada. É preciso fazer apelo à imprensa para que sempre cite esse equipamento virtual como serviço. É sempre importante destacar que ela passou a aceitar mais tipos de denúncias não apenas para facilitar a vida do cidadão, mas para diminuir o movimento nas delegacias por conta do isolamento social recomendado e proteger também a vida dos policiais civis que trabalham nesses equipamentos.

Notícias relevantes do dia

Impresso | Gazeta de Cosmópolis - Delegacia Virtual está agora no site da TV Jaguari para auxiliar a todos

Web | Portal G1 - Mulher denuncia ex após ser exposta na web e ele justifica: 'Eu fui traído'

50

Data: 20/07/2020

Auditoria: 2 matérias

Análise

Um dos textos que analisamos foi sobre enfrentamentos e respostas à violência contra a mulher em tempos de pandemia. Foi um artigo publicado em um portal especializado chamado Jus.com.br. O texto traçou um panorama geral e nacional sobre o tema, mas não citou os exemplos de políticas públicas de São Paulo relacionadas ao tema. Citou a Segurança Pública quando trouxe estatísticas - assim como quando falou de outros Estados - mas não falou sobre as iniciativas estaduais. Classificamos a publicação como neutra. O artigo se debruçou mais em entender o porquê do aumento, como é a natureza dessa violência contra a mulher, o perfil do agressor e em trazer as diretrizes de órgãos competentes para ajudar no combate ao problema. A autora da coluna, Maria Eliene Alves de Souza, publicou orientações do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos, do Conselho Nacional do Ministério Público e da Organização das Nações Unidas. A ONU, por exemplo, orienta a expansão de delegacias virtuais para atender as vítimas de violência. Se o tema Delegacia Eletrônica estivesse forte na mídia, certamente o artigo publicado nesse dia, no portal especializado, teria informações sobre ela. Escolhemos esse texto para analisar por se tratar de um tema ligado ao tema dessa licitação e por ele mostrar o caminho para uma possível ação da assessoria, como descreveremos no item Ações da assessoria de imprensa.

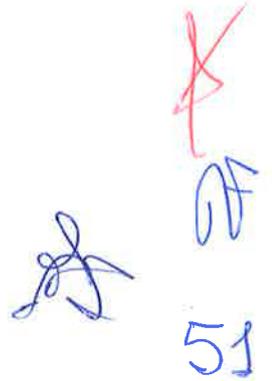
Outro texto desse dia e que entrou no nosso clipping é um que fala sobre o aumento de denúncias de violência contra pessoas com deficiência, publicado no ABC do ABC, um portal do ABC paulista. A publicação cita a possibilidade do registro contra esse tipo de violência ser feito na Delegacia Eletrônica. Classificamos como neutro. O texto apenas citou o equipamento virtual como serviço.

Pontos positivos

É positivo que a Delegacia Eletrônica seja lembrada ao menos como serviço, mesmo que o texto não discorra sobre ela.

Riscos à imagem

Não há



Ações da assessoria de imprensa

Seria muito interessante se a assessoria de imprensa tivesse acompanhado um monitoramento de notícias específico sobre o tema delegacia eletrônica para detectar possíveis oportunidades para a comunicação. O texto publicado no portal especializado, por exemplo, cita a orientação da ONU sobre a necessidade de expansão das delegacias virtuais. A assessoria poderia ter explorado mais esse ponto e poderia ter feito uma relação da expansão da delegacia eletrônica com a orientação da ONU. Não dizendo que tomou a iniciativa por causa da Organização, mas que está alinhada com o órgão nesse sentido. Poderia ser tema de um artigo, por exemplo.

Como já dissemos anteriormente, a assessoria de imprensa por estar atenta aos acontecimentos, poderia propor ações à secretaria a criação de uma cartilha com orientações contra o feminicídio para distribuir em comunidades. Essa cartilha deveria ajudar a mulher a identificar que ela está sendo alvo de agressões que podem resultar em morte. Além disso, deveria ter o caminho de como ela pode buscar ajuda, com todos os serviços disponibilizados pela secretaria e pelo governo como um todo, dando destaque à Delegacia Eletrônica, uma polícia mais inteligente e menos burocrática e, de certa forma, mais próxima do cidadão, merece atenção. A assessoria de imprensa poderia agendar uma coletiva de imprensa para falar sobre essa cartilha e para apresentar estatísticas e ações de combate ao problema, destacando o volume de registros virtuais.

Notícias relevantes do dia

Web | [Abc do Abc - Cresce o número de denúncias de violência contra pessoas com deficiência](#)

Web | [Portal Jus - Enfrentamentos e respostas à violência contra a mulher em tempos de pandemia](#)



52

Data: 24/07/2020

Auditoria: 3 matérias

Análise

Um dos textos analisados foi publicado no jornal O Colinense, da cidade de Panorama, no interior do Estado. É sobre o caso de uma pessoa que sofreu golpe via WhatsApp. Consideramos o texto neutro para a Segurança Pública. Mas há um aspecto positivo: a matéria conta que o boletim de ocorrência foi registrado virtualmente, apesar de não oferecer o serviço (como acessar e o que pode ser registrado, por exemplo).

Uma outra matéria que analisamos neste dia foi do portal Nós, Mulheres da Periferia. Trata-se de um site jornalístico criado por mulheres. Foi publicada na área de “serviços”: “Você não está sozinha: como pedir ajuda em caso de violência doméstica em SP”. Consideramos como positiva para a Secretaria da Segurança Pública, já que mostra seus serviços na lista de como a mulher pode pedir ajuda. Tem um item sobre a Delegacia de Defesa da Mulher e tem um item sobre a Delegacia Eletrônica, destacando que foi ampliada recentemente e tratando realmente como um serviço amplo: “O atendimento digital da Polícia Civil do Estado de São Paulo foi ampliado e agora, além de fazer o boletim de ocorrência online, as vítimas desse tipo de violência também podem solicitar medidas protetivas sem sair de casa. Consulte um manual virtual com o passo a passo para comunicar crimes dessa natureza à Polícia, bem como pedir medidas para garantir a segurança em relação aos agressores que as vítimas não precisam dispor de todas as informações pessoais do agressor para concluir a comunicação do crime.”

Também avaliamos uma matéria da Veja Saúde sobre maus-tratos aos animais, que cita a Delegacia Eletrônica de Proteção Animal, apesar dos números negativos, consideramos a matéria neutra por mostrar que há um serviço específico dentro da Segurança Pública quando se trata desse assunto.

Pontos Positivos

É positivo quando a publicação especifica que o boletim de ocorrência foi realizado por meio da Delegacia Eletrônica, afinal nesta data estávamos ainda no início da pandemia, com muitas incertezas, portanto, mostrar às pessoas que há essa alternativa é positivo.

53

Riscos à imagem

Não há.

Ações da assessoria de imprensa

No caso da notícia sobre o golpe sofrido, valeria ter entrado em contato com a redação para pedir a inclusão do serviço da Delegacia Eletrônica e reforçar o leque de possibilidades de registros que se pode fazer por ela.

Poderia pensar em pauta para sugerir para veículos como o “Nós, mulheres da periferia”, como um levantamento de casos registrados na cidade de São Paulo desde março de 2020 até a presente data (incluindo e destacando a quantidade feita pela delegacia eletrônica). Para esse veículo, poderia fazer recortes por bairro, por exemplo, para identificar em qual bairro, região, as mulheres mais têm sofrido violência. Para falar sobre os dados, poderiam propor uma portavoza mulher.

A Delegacia Eletrônica de Proteção Animal é uma boa pauta a ser tratada nos programas vespertinos. Poderia ser uma pauta com o gancho da matéria da Veja Saúde, que aumentou a violência contra animais, com vídeos de resgate, com desdobramentos numéricos sobre flagrantes. E também seria uma oportunidade de divulgar a Delegacia Eletrônica.

Notícias relevantes do dia

Web | O Colinense - Golpistas clonam celular e pedem dinheiro pelo WhatsApp

Web | Nós, mulheres da periferia - Você não está sozinha: como pedir ajuda em caso de violência doméstica em SP

Impresso | Veja - Crimes contra animais aumentam na quarentena

X
AF
54

Data: 05/08/2020

Auditoria: 2 matérias

Análise

A análise foi realizada a partir de duas reportagens que abordam o saldo de registros eletrônicos de casos de violência doméstica, desde abril de 2020, quando a delegacia eletrônica do Governo de São Paulo passou a realizar esse serviço. A notícia da Agência Brasil mostra que são 5,5 mil casos nesse período, o que representa um quinto de todos os registros desses crimes no ano. O resultado é apresentado como uma iniciativa da Secretaria da Segurança Pública e da Polícia Civil do estado para combater a subnotificação desses crimes. A entrevista com a Coordenadora das Delegacias de Defesa da Mulher, Jamila Ferrari, inclusive mostra que as vítimas se sentem incentivadas a registrar esses casos na Polícia.

O portal R7 dá ênfase na alta frequência desses crimes durante a pandemia, com destaque de que são registrados cinco casos de violência doméstica a cada duas horas no estado de São Paulo.

Pontos positivos

A notícia da Agência Brasil expõe a grande adesão que houve ao registro de violência doméstica na Delegacia Eletrônica e mostra como é uma iniciativa bem-vinda para as vítimas desses casos.

Riscos à imagem

O alto número de registros de violência doméstica pode causar preocupação excessiva sobre o problema e levar à conclusão de que São Paulo é um estado perigoso para a mulher.

Ações da assessoria de imprensa

Chegamos a agosto e os bons resultados dos B.O.E. dedicados ao combate à violência doméstica podem ser transformados em pautas e eventos que tenham como tema o “Agosto Lilás – mês da conscientização pelo fim da violência contra a mulher”. A imprensa é receptiva a pautas com esses temas e vai ser possível mostrar o trabalho da Delegacia Eletrônica com mais profundidade e maiores desdobramentos.

55

É necessário, também ter um contato pró-ativo com os veículos de comunicação para explicar que o número de registros deve ser compreendido como uma adesão positiva de uma novidade para combater a subnotificação de crimes. Esses números só estão disponíveis agora porque foram adotadas medidas para que fosse possível o registro. Anteriormente, esses crimes aconteciam, mas não havia conhecimento público. Desta forma, é importante o papel da imprensa para estimular o uso deste serviço. Se os resultados da Delegacia Eletrônica forem utilizados para apresentar a extensão do problema, é necessário também contextualizar que São Paulo tem índices muito menores do que outros estados em outros índices relacionados à violência contra a mulher, como o feminicídio. Com isso, caberá ao leitor entender esses números como redução da subnotificação ou ampliação dos casos.

A divulgação dos dados teve um bom resultado, pois mostra a efetividade do registro eletrônico de violência doméstica. Contudo, é válido reforçar um serviço sobre como realizar esses registros, com um passo-a-passo bem explicado, se possível com uma cartilha ou um vídeo sobre o assunto. Boa parte da população tem dificuldade de lidar com a internet, ainda mais quando envolve registros oficiais, e isso também deve ser destacado como uma iniciativa para combater a subnotificação desses crimes.

Notícias relevantes do dia

Web | Agência Brasil - SP - boletins eletrônicos de violência doméstica chegam a 5,5 mil

Web | R7 - SP registra cinco casos de violência doméstica a cada 2h na pandemia

X

AF

AF

56

Data: 01/09/2020

Auditoria: 1 matéria

Análise

Foi analisada uma reportagem sobre o índice de feminicídios no estado de São Paulo, que registrou 2 casos a cada 100 mil habitantes. O texto diz que, de acordo com o Fórum Brasileiro de Segurança Pública, esse é o menor indicador de todas as unidades federativas e apresenta o estado como o mais seguro para mulheres no país. No Brasil, por exemplo, são 4,3 casos a cada 100 mil habitantes. De acordo com o estudo, São Paulo registrou queda de 36,3% neste indicador entre 2008 e 2018.

Além disso, o texto apresenta outras iniciativas do Governo de São Paulo para combater a violência contra a mulher, como o registro eletrônico de violência doméstica e o aplicativo SOS Mulher.

Pontos positivos

A notícia compara São Paulo com os outros estados e mostra que tem o menor indicador desses crimes, além de mostrar que há outras ações em andamento para reduzir ainda mais esses casos.

Riscos à imagem

Não há.

Ações da assessoria de imprensa

O resultado de que São Paulo é o estado com a menor taxa de feminicídio no país é um bom gancho para oferecer a coordenadora das Delegacias de Defesa da Mulher, Jamila Jorge Ferrari, para falar em programas matutinos e vespertinos de variedades nas TVs sobre a importância da delegacia eletrônica. Se os canais grandes não se interessarem, com certeza com os canais menores vão se interessar para falar sobre a necessidade do combate ao feminicídio, sobre subnotificação de casos, estratégias para enfrentar o problema, violência doméstica, combate à violência sexual, canais de denúncia e registro de crimes, além de orientações de como identificar a violência contra a mulher na sua vizinhança ou na sua família. O assunto é um problema nacional importante e merece uma cobertura maior das televisões.

X
57

A assessoria de imprensa deve sugerir para a Secretaria da Segurança Pública de São Paulo o intercâmbio de ações para a proteção da mulher, com a oferta da implantação do registro de violência doméstica na Delegacia Eletrônica e a dinâmica com o Poder Judiciário para ter agilidade nas medidas protetivas. Se isso for viabilizado, é possível anunciar essas parcerias e divulgar mais ações positivas relacionadas ao tema.

Notícia relevante do dia

Web | Portal da Cidade - São Paulo é o Estado com a menor taxa de homicídios contra mulheres



Data: 08/09/2020

Auditoria: 1 matéria

Análise

Foi analisada uma matéria publicada pela agência Fiquem Sabendo que tratou sobre maus-tratos aos animais durante a pandemia, relatando um aumento nos registros de casos. Consideramos a reportagem neutra para a Secretaria da Segurança Pública apesar de confusa: trata-se de um levantamento da própria agência via Lei de Acesso à Informação (LAI) que num parágrafo traz os números de denúncias via Delegacia Eletrônica de Proteção Animal (DEPA) e, em seguida, traz uma declaração oficial, também obtida via LAI, dizendo que “parte das reclamações não geram boletins de ocorrência porque as denúncias não se confirmam, que por vezes, os denunciadores, vizinhos ou anônimos denunciam maus-tratos, mas a razão é apenas perturbação, como cachorro latindo. Feita a verificação, constata-se que não há qualquer sinal de maus-tratos”. Ou seja, os números anunciados no aumento não são reais porque muitos são falsas comunicações ou apenas reclamação de que o cachorro está fazendo barulho. Apesar disso, não traz a quantidade que se tornou, de fato, boletim de ocorrência, tornando assim, falha a matéria. Valeria contato da assessoria de imprensa, como sugerimos abaixo, no item “ações da assessoria de imprensa”.

Pontos positivos

A matéria mostra a existência de delegacia especializada contra os maus-tratos aos animais, a Delegacia Eletrônica de Proteção Animal.

Riscos à imagem

Não há.

Ações da assessoria da imprensa

Consideramos que ao ser acionada via Lei de Acesso à Informação (LAI), a assessoria de imprensa também entrar em contato com o repórter que está escrevendo a matéria, oferecendo-se para outros possíveis esclarecimentos de maneira não burocrática. No caso da matéria do Fiquem Sabendo, valeria a assessoria de imprensa ter entrado em contato - mesmo após a publicação do texto - para sugerir a inclusão do número de boletins de ocorrência que se efetivaram ligados a maus-tratos animais, para tornar mais palpável o que realmente foi maus-

58

tratos. Também valeria que a assessoria pedir a inclusão do serviço da DEPA e aproveitar e pedir que o repórter colocasse também o serviço da Delegacia Eletrônica, onde podem ser registrados a maioria dos tipos de ocorrência.

Sobre as denúncias de maus-tratos por animais terem aumentado, poderia ter sido um gancho para falar mais sobre a Delegacia Eletrônica de Proteção Animal (DEPA). A matéria publicada pelo Fiquem Sabendo deveria ter despertado na assessoria de imprensa a pró-atividade para incentivar espaço positivo relacionado a esse tema nos veículos. Poderiam preparar um material para divulgar à imprensa com todos os dados relativos à DEPA e mostrar como é o trabalho desse equipamento, disponibilizar um material explicando como ela funciona, o que acontece após a denúncia. Sair do abstrato: mostrar como os policiais trabalham diante dos registros. Poderia ser um material farto, inclusive com imagens em vídeo de flagrantes sendo feitos, por exemplo. De como os animais resgatados são tratados. Poderiam mostrar que todas as providências tomadas pela polícia podem ser acompanhadas através do número de protocolo gerado após a efetivação da denúncia. E também trazer isso para o real, mostrando um exemplo de caso.

Também poderiam destacar algum porta-voz para fazer um apelo pela denúncia, já que a pandemia provavelmente teve impactos na violência contra animais. Essa porta voz também deveria ponderar que denúncia falsa é crime e explicar que há muito registro contra donos “apenas” porque o cachorro estava latindo muito, por exemplo.

Notícia relevante do dia

Web | Fiquem Sabendo - Denúncias de violência contra animais em São Paulo aumentam 81,5% em 2020



Handwritten signatures and initials in blue and red ink, located in the bottom right corner of the page.

Data: 06/10/2020

Auditoria: 3 matérias

Análise

Como proposto pelo clipping do link do edital dessa concorrência, analisamos o artigo do Tenente Coimbra, deputado estadual, no Diário do Litoral. Nesta data, o texto foi publicado na versão Web do jornal e no dia seguinte (07/10/2020) na versão impressa. Textos idênticos nos dois dias e, portanto, só analisaremos nesta data. O foco da coluna é divulgar uma ação do presidente Jair Bolsonaro, que sancionou a Lei 14.064 na ocasião, que aumentou a pena para quem praticar abuso, maus-tratos, ferimento ou mutilação dos bichos. O tenente Coimbra, no entanto, cita a Delegacia Eletrônica de Proteção Animal (DEPA) como uma das possibilidades que o cidadão tem para registrar a sua denúncia.

A matéria “Homem é preso em flagrante por maus tratos a animais em Osasco”, publicada na Veja SP, também foi analisada por essa auditoria. Classificamos como positiva para a Secretaria da Segurança Pública por conta do desfecho a partir de uma denúncia anônima. Mas, o texto não citou como foi feita essa denúncia e nem cita a DEPA. Cabe ação da assessoria de imprensa.

Pontos Positivos

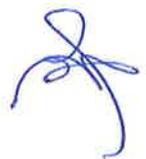
Na coluna do tenente Coimbra, ele coloca a denúncia - ao lado da lei mais rigorosa - com um dos principais recursos que temos para lutar contra os maus-tratos aos animais. E o serviço estadual é citado.

Riscos à imagem

Não há

Ações da assessoria de imprensa

Sobre o combate aos maus tratos dos animais, para aproveitar a oportunidade do tema que ganhou notoriedade nacional por causa de uma lei sancionada pelo presidente Jair Bolsonaro, a assessoria poderia aproveitar para divulgar a sua Delegacia Eletrônica de Proteção Animal (DEPA), que possibilita que qualquer cidadão faça denúncias contra maus tratos, tendo seus dados preservados. Além disso, é possível acompanhar sua denúncia, acompanhar no que desdobrou a reclamação.



69

No caso da matéria sobre o flagrante, valeria a assessoria de imprensa entrar em contato pedindo - por conta da utilidade pública - a inclusão do serviço da DEPA na matéria, com o link e com o passo-a-passo de como o cidadão pode fazer a denúncia.

Notícias relevantes do dia

Web e Impresso | Diário do Litoral - Tenente Coimbra - Cadeia para maus-tratos contra animais domésticos

Web | Veja - Homem é preso em flagrante por maus tratos a animais em Osasco

62

Data: 08/10/2020

Auditoria: 3 matérias

Análise

Novamente, analisamos um artigo do tenente Coimbra, desta vez publicado no jornal Gazeta de São Paulo, de onde ele é colunista fixo. Novamente, seu texto tratou sobre maus-tratos aos animais por meio do gancho da lei que poderá levar agressores para a cadeia, sancionada pelo presidente Jair Bolsonaro e citou a Delegacia Eletrônica de Proteção Animal (DEPA) no final, apenas como serviço, não foi o foco do texto falar sobre denúncias, na verdade, o objetivo dele foi mostrar que ele se trata de uma pessoa ligada à causa animal. Ele citou um outro programa do Governo de São Paulo, o Meu Pet: “E para ajudar os tutores a cuidarem de seus bichos, no mês de setembro, indicamos ao governador João Doria a instalação de dois Hospitais Públicos Veterinários. Um seria na cidade de Monte Alto (Região Metropolitana de Ribeirão Preto) e outro em Santos, por meio do programa estadual Meu Pet”. Esse programa não é o foco dessa análise, mas que poderia ter sido usado para divulgar a DEPA, como citaremos no item Ações da Assessoria de Imprensa.

Incluímos nessa análise duas matérias desse dia que tratam sobre denúncias relacionadas a animais. Uma delas sobre a prisão de um homem que guardava um couro de onça pintada em casa. A outra é um resgate pela PM de cachorros abandonados dentro de gaiolas.

Riscos à imagem

Não há.

Ações da assessoria de imprensa

Dada a visibilidade espontânea quando o assunto é animal de estimação, a assessoria de imprensa da Segurança Pública, poderia fazer uma parceria com a assessoria de imprensa responsável pelo programa Meu Pet, que é a da Saúde, para reforçar a divulgação do serviço da DEPA.

Ainda sobre a DEPA, a assessoria poderia ter orientado as redes sociais a trabalhar mais o tema. As redes sociais podem ser uma boa maneira de estimular pautas positivas na imprensa, por isso, o entrosamento entre as equipes - independente de ser a mesma empresa que faz ou não - é valioso. A assessoria de imprensa poderia diariamente compartilhar com a equipe de digital


 63

quais discursos está tentando emplacar para que não haja descompasso entre o que as redes estão dizendo e a assessoria de imprensa está dizendo.

A assessoria poderia apurar com a própria polícia vídeos de animais resgatados por causa de denúncias na DEPA e os desdobramentos judiciais disso para divulgar para a imprensa.

No caso das duas últimas matérias citadas na análise, a assessoria de imprensa poderia entrar em contato pedindo para que os repórteres incluíssem a DEPA como uma das possibilidades do cidadão registrar uma denúncia.

Notícias relevantes do dia

Impresso | Gazeta SP - Lei mandará agressores de animais para a cadeia

Web | Portal G1 - Polícia Militar Ambiental apreende couro de onça-pintada e multa homem em R\$ 5 mil

Web | Portal G1 - PM resgata filhotes de cachorro abandonados dentro de gaiola em ponto de ônibus no litoral de SP

Data: 10/10/2020

Auditoria: 3 matérias

Análise

Escolhemos quatro textos dessa data por se tratar do Dia Nacional de Luta contra a Violência à Mulher. A escolha foi feita por dois motivos: porque o tema foi muito relevante durante a pandemia (e continua) já que o número de casos de agressão contra mulheres aumentou expressivamente e porque a Secretaria da Segurança Pública incluiu a possibilidade de fazer esse registro na Delegacia Eletrônica.

Desses três, apenas uma citou a delegacia eletrônica e, portanto, consideramos como positivo para a pasta, já que colocou esse equipamento virtual como recurso para a mulher. Foi o jornal Cidade On, de Campinas, e deu um bom destaque a ele.

Os outros dois classificamos como neutros. Nem o G1, nem o Universa (do Uol) citam a inclusão da possibilidade de registro pela Internet, disponibilizada em abril. Essa auditoria considerou isso sintomático: consideramos um sintoma de que a pauta da delegacia eletrônica poderia ter sido mais trabalhada pró-ativamente. Abaixo, nas ações, escrevemos algumas sugestões.

Pontos positivos

O Jornal Cidade On, de Campinas, além de citar a delegacia eletrônica como serviço, explicou o porquê ela foi ampliada.

Riscos à imagem

Não há.

Ações da assessoria de imprensa

Pontualmente, tanto no que diz respeito em relação à matéria publicada no portal Universa, do UOL, quanto à publicada no portal G1, a assessoria de imprensa poderia ter entrado em contato com os autores da matéria e pedido para colocar como serviço a Delegacia Eletrônica, destacando a possibilidade da mulher registrar casos de violência doméstica.

X
AF
65

Agora, sobre o que poderia ter feito antes: por conta do Dia Nacional de Luta contra a Violência à Mulher. Segurança Pública poderia ter feito um evento especial - ainda que virtual - sobre a data. Algo como: "Mulher, você não está só: a atuação da Segurança Pública atua em favor das mulheres".

Os índices subiram no Brasil todo e com muitos relatos de dificuldades de fazer denúncias por causa da pandemia. No entanto, São Paulo teve um bom diferencial: casos de violência contra a mulher passaram a ser registrados pela Delegacia online também, viabilizando as queixas e agilizando, inclusive, as medidas protetivas. Essa medida começou em abril, ou seja, até essa data já havia rendido muitos frutos, que poderiam ser destacados nesse evento. O índice de avaliação das mulheres que já usaram o serviço é muito bom, poderia ser uma chance de destacá-lo.

Poderia ser um evento virtual para a imprensa com alguns painéis, poderiam ter rodas de conversas entre a delegada responsável pelas Delegacias de Defesa da Mulher, com as policiais que se revezam para atender virtualmente e ao vivo as vítimas, com uma psicóloga e assim por diante, seguindo nessa linha. Poderia ter um painel para contar quais são os cuidados que as pessoas envolvidas no atendimento têm com essa mulher - incluindo o atendimento virtual, contando de que maneira ela é acolhida, mostrando que se trata, sim, de um processo de atendimento humanizado.

Além disso, poderia ter investido na divulgação de artigo de alguma porta-voz mulher, que claro, divulgaria principalmente a delegacia eletrônica. O Universa, um portal do UOL voltado para as questões femininas, como já dissemos em outro dia dessa auditoria, seria um bom canal para tratar dessa iniciativa.

Notícias relevantes do dia

Web | Cidade On - Dia contra Violência à Mulher: em Indaiatuba jovem pede ajuda e viraliza nas redes

Web | Portal G1 - Vítima de violência doméstica é 'salva' pela filha de 2 anos: 'Me entregou uma faca de cozinha'

Web | Universa/Uol - Dia Contra a Violência à Mulher: 10 dados mostram por que falar sobre isso"



66

Data: 10/11/2020

Auditoria: 2 matérias

Análise

As notícias do dia que foram analisadas dão destaque para casos corriqueiros de crimes, mas que, entre si, têm em comum o fato de que a delegacia eletrônica é uma alternativa de serviço para as vítimas.

A notícia do Tilt, que faz parte do portal UOL, mostra que 280 mil clientes da concessionária de energia elétrica Enel em Osasco tiveram seus dados vazados indevidamente na internet. Entre a série de recomendações que especialistas citam que sejam adotadas pelas vítimas, está o registro do caso na delegacia eletrônica para que as vítimas se resguardem sobre esse vazamento.

O outro texto, do G1 de Mogi das Cruzes e Suzano, mostra a denúncia de morte de 14 cachorros por envenenamento. O site informa que três mulheres registraram o caso na Delegacia de Poá.

Pontos positivos

Fica evidente que cada vez mais a delegacia eletrônica se consolida como uma alternativa à população e uma iniciativa lembrada de forma recorrente pela imprensa.

Riscos à imagem

Não há.

Ações da assessoria de imprensa

Os casos de maus tratos e mortes de animais sempre têm muita repercussão na imprensa e nas redes sociais, por isso o caso em Poá é mais uma oportunidade para a assessoria de imprensa da Secretaria da Segurança Pública divulgar o serviço de registro eletrônico de violência contra os animais. Um representante da Delegacia Eletrônica de Defesa Animal poderia ser oferecido para dar entrevista em sites e TVs para estimular a população a utilizar essa possibilidade, além de apresentar resultados das investigações, como exemplo de casos solucionados.

X
AF
67

O caso de Poá é também uma deixa para divulgar um passo a passo de como denunciar maus tratos animais, com o lançamento de uma cartilha sobre como identificar casos e como utilizar a internet para registrar o problema para a Polícia.

Os crimes de vazamentos de dados privados tendem a crescer, seja pela adesão da população a serviços digitais ou pela ampliação da tipificação criminal que foi permitida pela Lei Geral de Proteção de Dados. Por isso, o registro desses casos na Delegacia Eletrônica devem ser cada vez mais estimulados. Essa sugestão de pauta pode ser feita para grandes TVs e para portais especializados em tecnologia. O porta-voz deve estar preparado para elencar esse tipo de crime, pois a população desconhece toda a amplitude de crimes do gênero. Isso é uma forma de combater a criminalidade e reduzir a subnotificação de casos.

Notícias relevantes do dia

Web | Uol - Cerca de 280 mil clientes da Enel em Osasco (SP) tiveram seus dados vazados

Web | Portal G1 - Mulheres denunciam a morte de 14 cães em Poá; animais teriam sido envenenados

A
AF

68



Data: 22/12/2020

Auditoria: 1 matéria

Análise

Escolhemos uma matéria sobre a inauguração de uma Delegacia de Defesa da Mulher, em Itanhaém, no litoral paulista, para verificar se foi falado sobre a Delegacia Eletrônica e sua possibilidade de registros sobre violência doméstica. Constatamos que o equipamento virtual não foi citado. A inauguração, por conta da pandemia, foi feita virtualmente e contou com a presença do governador de São Paulo, João Doria, e do secretário de Segurança Pública em exercício, coronel Álvaro Batista Camilo, direto do Palácio dos Bandeirantes e uma série de outras autoridades públicas. É uma matéria bem positiva para a Segurança Pública e cita algumas vezes a secretaria como fonte.

Pontos positivos

Apesar de não citar a delegacia eletrônica, é uma matéria que deu espaço a uma iniciativa da Secretaria da Segurança Pública.

Riscos à imagem

Não há.

Ações da assessoria de imprensa

As autoridades que participaram do evento poderiam ter sido orientadas a reforçar a delegacia eletrônica e sua importância, principalmente para mulheres que não conseguem sair de casa por causa da pandemia ou até mesmo porque seus agressores limitam suas saídas. Se isso estivesse presente no discurso de todos que participaram do evento de alguma maneira, provavelmente esse tópico teria saído na matéria.

De toda forma, a assessoria poderia ter entrado em contato com o autor da matéria e solicitado a inclusão do serviço da Delegacia Eletrônica como alternativa à mulher e também enviado manual de como usar o recurso.

A inauguração da Delegacia da Defesa da Mulher de Itanhaém também teria sido ótimo gancho para que a delegada titular da unidade falasse com exclusividade para jornais, sites, TVs e rádios da região. Ela pode falar sobre as características dos crimes na Baixada Santista e como as



69

investigações serão desenvolvidas na sua área de atuação. A oportunidade seria perfeita para incentivar a denúncia e o registro de todos os crimes de gênero, para combater a subnotificação desses casos e destacar a delegacia eletrônica como um bom recurso para evitar a subnotificação.

Na ocasião da semana que antecederesse a inauguração, a assessoria poderia ter tentado emplacar um artigo da delegada titular da DDM de Itanhaém, Evelyn Gonzalez Gagliardi em algum jornal da região, o texto deveria também dar destaque à Delegacia Eletrônica.

Notícia relevante do dia

Web | Portal G1 - Delegacia de Defesa da Mulher de Itanhaém, SP, é inaugurada