

7 4

### Quesito 1 – Raciocínio Básico

**Segurança via internet** – Em dezembro de 1999, o secretário da Segurança Pública de São Paulo, Marco Vinício Petrelluzzi, admitia ao jornalista Clóvis Rossi<sup>1</sup> que havia na população e na mídia as sensações de que em São Paulo a insegurança era absoluta e de que a polícia não funcionava, apesar de os números mostrarem o contrário. Para ele, o mau atendimento nos distritos seria parte do problema. Parte da solução viria “da iminente criação de delegacias eletrônicas”, apontava Rossi. “Em breve, o paulistano (e mais tarde os paulistas em geral) poderá, via Internet, registrar furto de documentos e até de carros, o que diminuirá a necessidade de as vítimas comparecerem a um distrito policial para dar queixa, o que atravanca, como é óbvio, o trabalho”. Outras iniciativas em curso, como o mapeamento eletrônico dos crimes por área, facilitariam as investigações “e, onde possível, a prevenção”, concluía o jornalista.

Em novembro de 2021, o governo federal leiloou o 5G,<sup>2</sup> a nova tecnologia de internet móvel que abre inúmeras aplicações e serviços a pessoas, corporações e governos, como a Internet das Coisas (IoT, na sigla em inglês) – que possibilita do carro autônomo ao controle da despensa doméstica, da coleira inteligente para cães ao uso intensivo de drones e uma infinidade de usos a distância com melhores conexões e mais interações –, e já está forçando economias e governos a se adaptarem aos novos tempos. A contrapartida é a sofisticação da criminalidade: invasões, roubos e vazamentos de dados, crimes com criptomoedas, clonagens de celulares.

Apostando nessa nova era digital, o Governo de São Paulo lançou o Conecta SP,<sup>3</sup> para agilizar a chegada do 5G a todos os 645 municípios paulistas. “Temos que abraçar a tecnologia porque ela vai permitir um amplo uso e práticas que vão levar ao benefício ao cidadão, da mais remota área rural do Estado de São Paulo até os grandes centros urbanos”, afirmou o governador João Doria no lançamento do programa.<sup>4</sup>

**Um Estado inovador** – Há décadas o Estado de São Paulo vem incorporando soluções tecnológicas à vida de seus cidadãos: bilhetagem eletrônica, Poupatempo, agendamentos, solicitação de documentos e dezenas de outros serviços fazem parte da rotina da população e tornam o Estado referência para todo o Brasil. Com o slogan “Sua conexão com o futuro”, a Prodesp é a empresa

<sup>1</sup> A sensação e os números – Artigo do jornalista Clóvis Rossi, no jornal Folha de S.Paulo, em 10/12/1999.

<sup>2</sup> Em 4 de novembro de 2021.

<sup>3</sup> Em 16 de novembro 2021.

<sup>4</sup> Governo lança Conecta SP com investimento de R\$ 3 milhões para agilizar chegada do 5G, em Portal do Governo, 16/11/2021.

provedora de tecnologia para o setor público. Desenvolve e implementa soluções em nuvem para gestão, projetos para governo eletrônico como Cidades Digitais e São Paulo Sem Papel e aplicativos como: Detecta (segurança pública e gestão do trânsito), São Paulo Mais Humana, SOS Mulher. Entre seus parceiros estão Huawei, IBM, Salesforce, Oracle, Google, Microsoft. A companhia processa mais de 24 milhões de transações/dia no Estado de São Paulo, o que mostra que a figura do funcionário público que carimba papel é ultrapassada e que a transformação digital da gestão pública e do atendimento ao cidadão é uma política de governo no Estado. “Atuar em busca da excelência, aprofundando a expansão do digital, é uma marca registrada desta gestão”, resume André Arruda, presidente da Prodesp.<sup>5</sup>

**Segurança pública digital** – Criada há 21 anos, a Delegacia Eletrônica do Estado de São Paulo, a partir de agora tratada somente de DE-SP, foi em seu início um dos mais relevantes projetos da Prodesp, premiada por inovação e pioneirismo. O segundo semestre de 2020 contemplaria a modernização e a ampliação de seus serviços, projeto do governo do Estado que foi parcialmente antecipado em razão do isolamento social. Roubo ou furto a residência, estabelecimento comercial e de carga; crime contra o consumidor, ameaça; estelionato, violência doméstica e contra a mulher; intolerância ou preconceito por diversidade sexual, de gênero, religiosa, racial; pessoa desaparecida, maus-tratos a animal; e crime digital foram incluídos nas ocorrências passíveis de registro na DE-SP. Os novos serviços foram anunciados à população nas coletivas diárias do governador com secretários e divulgados na imprensa de todo o Estado. Entretanto, como a prioridade era proteger a população contra o coronavírus, os anúncios soaram emergenciais, agregando positividade à imagem do governo em si, como resultado do esforço de enfrentamento da pandemia, dando visibilidade à DE-SP como ferramenta de prestação de serviço, uma opção para registro de ocorrências sem gerar aglomerações nos Distritos Policiais, e não como uma relevante iniciativa da Secretaria da Segurança Pública (SSP) e da Polícia Civil do principal Estado brasileiro, capaz de atender de forma digital e com eficiência o cidadão, agregando reconhecimento positivo à imagem da SSP, da Polícia Civil e da própria DE-SP.

**O futuro da segurança pública** – As demandas do isolamento social comprovaram que o cidadão paulista pode ser bem atendido remotamente em quase todos os segmentos de governo. Mas não se pode dizer que a DE-SP tenha se tornado uma presença efetiva na vida do cidadão. É verdade que

<sup>5</sup> Delegacia da Diversidade online amplia o combate à intolerância, em Portal do Governo, 18/10/21.

creceu. A imagem da marca Delegacia Eletrônica, porém, não conquistou atributos institucionais e de ‘personalidade’ próprios, nem espaços significativos na imprensa.

Entre 102 cidadãos participantes de pesquisa realizada pela H+K,<sup>6</sup> 63,7% declararam conhecer a DE-SP,<sup>7</sup> 22,5% já ouviram falar e 13,7% não sabem do que se trata. Sobre os serviços: violência doméstica e crime digital foram citados duas vezes; violência contra a mulher, assédio, calúnia, injúria, desaparecimento de pessoa e clonagem de celular tiveram uma citação cada um. Todas as demais citações se referiram apenas a roubo, furto ou perda de carro, celular e documentos e acidentes de trânsito. Falhas no sistema, falta de orientação, de investigação e, principalmente, de retorno foram alguns dos motivos apontados pelo cidadão para não persistir no uso da plataforma e contribuem para o entendimento de que a DE-SP serve apenas para facilitar a obtenção de B.O., sem compromisso com a apuração da ocorrência.

Entrevistas com jornalistas e delegados da Polícia Civil<sup>8</sup> sinalizaram algumas razões para o baixo conhecimento dos serviços, e da DE-SP em si, após duas décadas de atuação e de sua recente ampliação de ocorrências que podem ser registradas, abrindo-se para questões de interesse de toda a sociedade. Alguns pontos sensíveis são conhecidos da mídia que cobre segurança pública: disputas internas na Polícia Civil e com outras áreas da Segurança Pública parecem gerar desinteresse em “fazer dar certo”; personalismos e vaidades priorizam assuntos que causem grande repercussão na mídia, até com vazamentos de informações; visão de que se trata apenas de uma ferramenta para reduzir demandas nas delegacias territoriais e, conseqüentemente, não tem importância na hierarquia da Polícia Civil.

Obviamente, tais problemas dificultam construir a imagem da DE-SP como a iniciativa inovadora e eficiente que o jornalista Clóvis Rossi pensou que seria. Contudo, dentro da corporação há entusiastas que acreditam que a DE-SP é ator importante no futuro da segurança pública, como um dos delegados entrevistados, para quem “a delegacia eletrônica é um avanço e com a ampliação ficou ainda melhor. Claro que ainda precisa de ajustes, mas está sendo muito bem gerida e coordenada”. E “pode melhorar muito com mais pessoal especializado no atendimento a distância e mais tecnologia”.

---

<sup>6</sup> Pesquisa exclusiva realizada entre 19 e 25/11/2021, na plataforma SurveyMonkey, com participação de 102 cidadãos acima de 20 anos.

<sup>7</sup> Independentemente de ter usado ou não os serviços da DE-SP.

<sup>8</sup> Entrevistas informais, sem questionário estruturado, com dois delegados da Polícia Civil e dois jornalistas que acompanham a SSP-SP.

2

1

## Quesito 2 – Plano de Ação

### A – Estratégia

**Delegacia eletrônica: uma velha amiga, desconhecida** – Falta de notoriedade<sup>9</sup> é a expressão que melhor define o desafio de comunicação colocado para a DE-SP, porque sua existência já é sabida há anos. O que não há é o reconhecimento público de seu nome, reputação, objetivos e compromissos. “Talvez as pessoas só se interessem em saber que existe, e sua atuação, quando precisam da Polícia. Aí procuram se informar”, avalia um delegado. Sem dúvida, a afirmação explica o status do relacionamento da população com a DE-SP, porém não o justifica.

Diagnóstico da H+K com listening<sup>10</sup> nas redes sociais e análise de mídia, além da pesquisa e entrevistas já citadas, mostrou que há muito espaço a ser trabalhado para superar a visibilidade incipiente da DE-SP, detectada em todas as apurações, não apenas para que se torne um bom case de comunicação – isso será consequência –, mas para que seja reconhecida como o melhor serviço digital de atendimento policial ao cidadão do Brasil. Esse diagnóstico vai ser a base do Plano de Comunicação que pretende construir a imagem da DE-SP como instituição competente e necessária à população, dando visibilidade a seus atributos positivos. O ecossistema corporativo da H+K será forte apoio para o sucesso do plano por contar com consultoria, agência boutique de intensa atuação nacional e internacionalmente uma operação voltada para a tecnologia digital.

**Imprensa é fundamental** – Por melhores que sejam as mudanças no perfil de serviços e infraestrutura da DE-SP, o caminho do reconhecimento será mais longo e árido se não houver uma mudança profunda também no trabalho com a imprensa. A análise de mídia contou com apenas 37 matérias<sup>11</sup> publicadas em 26 dias ao longo de 2020. Não há negatividade para a imagem da DE-SP, contudo não existe reforço de atributos institucionais ou de marca. Majoritariamente, a imprensa reproduziu os press-releases oficiais que divulgaram novos serviços, alinhando-os aos esforços de atendimento à população durante a pandemia. Até porque o governador João Doria é a única autoridade citada nesses comunicados, sem entrevistas. Não há porta-vozes da Secretaria da Segurança Pública, da Polícia Civil ou da própria DE-SP, nem depoimentos, testemunhos de personagens, imagens ou ilustrações gráficas.

<sup>9</sup> Condição de quem ou do que é de conhecimento público. Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa.

<sup>10</sup> Análise da totalidade da coleta de conversas relacionadas aos serviços no campo digital acessível, fora de grupos e comunidades fechadas.

<sup>11</sup> A amostra contou com as matérias indicadas no edital e outras localizadas por busca ativa.

A positividade é 100% direcionada à ferramenta de delegacia eletrônica, incluindo a delegacia virtual do Ministério da Justiça. Essa percepção é reforçada pela orientação ao público de usar a plataforma para acessar as várias delegacias especializadas como Delegacia de Defesa da Mulher (DDM), Proteção Animal (Depa), ao Meio Ambiente, da Diversidade, todas iniciativas reconhecidas e aprovadas pela mídia, transformando a DE-SP em um simples endereço eletrônico. Não fica claro se essas delegacias integram a DE-SP ou apenas são acessadas via plataforma.

**Neutralidade nas redes** – Nas redes sociais a neutralidade domina. Foram 821 menções, volume excepcionalmente baixo para o período de um ano,<sup>12</sup> considerando as palavras delegacia virtual e delegacia online. O predomínio é de 83% de sentimentos neutros ante 14% negativos e somente 3% positivos, ou seja, presença desprovida da emoção e da polêmica que movem as redes sociais. A repercussão de matérias da imprensa é quase nula. Um único pico de conversas foi estimulado pelas contas do Governo de São Paulo e do governador sobre segurança da mulher. A classificação por assunto ilustra bem a falta de entusiasmo das redes: Menções secundárias, são 31% – a maior parte no site ReclameAqui; Recomendações de uso, 11%; Declaração de uso, 10%; Proteção animal, 8%; Proteção à mulher e Divulgação espontânea, 6%; Comunicação oficial, 5%; Alto alcance online, Falha ou mau uso e Dificuldade ou dúvida, 4%; Experiência do usuário e Diversidade, 3%. Desconfiança, Acessibilidade, Imprensa e Atendimento oficial, 1%. As maiores negatividades foram de Experiência do usuário, com 87%, e Falhas no sistema, 76%, enquanto Diversidade teve a maior positividade, 15%. Mesmo com a relevância da questão de Proteção à mulher, o público total é apenas 38% feminino. Dos 11 públicos detectados, Vítima reclamante é a maioria, seguido por Cidadão engajado em causa e Cidadão que conhece e recomenda.

**Cidadão não conhece, mas quer** – Pelos resultados acima, a H+K preferiu ouvir diretamente o cidadão, apostando em obter melhores insumos que uma previsível enquete com jornalistas que conhecem e têm contato constante com a SSP-SP. Os resultados mostraram que o cidadão não rejeita o atendimento remoto, pelo contrário, mesmo com críticas o recomenda. Sessenta e quatro pessoas declararam ter usado a DE-SP. Dessas, 81,3% se consideraram bem atendidas, apesar de que só 53,1% tenham recebido retorno e 81,5% tenham recomendado o uso do serviço, ainda que com várias críticas: “Fico insegura sobre a eficiência”, “Tentei mais de 20 vezes”, “Dificuldade de concluir. A

<sup>12</sup> Período da coleta de 01/11/2020 a 01/12/2021.

descrição dos assaltantes nunca estava completa”, “Site meio confuso, pouco instintivo, processo longo”, “Fiquei com a impressão que telefonar ou ir presencial surte mais efeito”, “Termos técnicos”, “Pessoa comum não entende. Precisa ser mais didático”. Houve cobrança de retorno aos registros: “Não tive retorno, nem solução”, “Fácil o B.O., mas sem retorno”, e de atendimento policial e investigação: “Em pequenos delitos, só registro mesmo para reforçar o policiamento. A gente sabe que não vai dar em nada”, “Como toda experiência com a polícia, nunca tive retorno”, “Não tive retorno, mas não esperava do presencial também”. Algumas expectativas foram atendidas: “Sem interação, mas o B.O. veio assinado”, “Atendeu às expectativas. Achei bom para coisas simples”. “Achei simples de usar”, “Eficiente, fácil e prático em relação a carro”, “Tive duas experiências: na primeira, o site dava erro após preencher, na outra, funcionou de primeira com retorno rápido por e-mail”. E houve elogios: “Ótimo atendimento”, “Número do B.O. saiu na hora”.

Outras 41 pessoas<sup>13</sup> mesmo conhecendo não utilizaram os serviços. As explicações vão de descrença a problemas técnicos: “Nem tentei”, “Não confio”, “Tentei, não consegui”, “Travado”, “Pedia documentos que já estavam anexados”, “Dava erro, mandei e-mail, sem resposta”.

Do total de 102 respondentes, 64,6% *não concordaram* que “em se tratando de ocorrência policial não dá pra substituir o documento impresso” e 76,6% que “é melhor ir à delegacia para falar com uma pessoa de verdade”. Já 87,1% *concordaram* que “se sentem seguros em usar a delegacia eletrônica em vez da territorial”; 85,1% que “na pandemia ficou claro serem possíveis bons serviços públicos digitais” e que “o 5G aumentará o número de serviços digitais para o cidadão”; 78,4% que “se houvesse um aplicativo para celular haveria maior procura pela delegacia eletrônica”; e 83,3% que “a falta de acesso à internet é um impeditivo à disseminação do uso da delegacia eletrônica para boa parte da população do Estado”.

**Integração e boa imagem** – “A verdade é que a delegacia eletrônica, dentro da SSP, é muito pequena”, diz um profissional de comunicação.<sup>14</sup> Ele avalia que é preciso integrar as polícias à DE-SP para resultados mais significativos. “A integração funciona para projetos com outras secretarias”, pondera. Uma dificuldade “é que a delegacia eletrônica tinha poucos serviços e problemas técnicos, pane”, que talvez sejam resolvidos nesta nova fase.

<sup>13</sup> Algumas pessoas responderam tanto ao bloco “Se usou” como quanto o bloco “Se não usou, por quê?”.

<sup>14</sup> Profissionais que conhecem o tema, mas não estão envolvidos com atendimento da SSP-SP ou correlatos.

“O governador João Doria quer que a DE-SP se torne mais efetiva na vida das pessoas”, aposta outro profissional, por isso “está investindo em tecnologia, para que seja um case de sucesso”. E, também, “como uma grande iniciativa para melhorar a imagem do policial”. O problema “é que as polícias não se falam”, provoca. Antes, “quase não havia investigação dos registros”, conta ele, e ainda persiste a falta de dados. “Sem números, fica difícil trabalhar com a imprensa.” Ambos os profissionais concordam que, se bem trabalhada, é possível transferir a positividade da DE-SP para a corporação. “É uma boa iniciativa que, hoje, não ajuda a melhorar a imagem da polícia.”

“Com a pandemia, a DE-SP sofreu alterações importantes no funcionamento e merece ser destaque, pois o trabalho é excelente”, diz um delegado. Para ele, o cidadão precisa saber mais sobre a DE-SP, “até para não ir a uma unidade perder tempo e se expor a um ambiente adverso à sua realidade”. Ele acredita que o caminho é esse, “a tecnologia não substitui o homem, principalmente o policial, mas o auxilia a buscar o esclarecimento de um crime, desde o registro”. Outro delegado concorda: “A população ainda carece de informação” sobre quais casos podem ser registrados. “As pessoas ainda não confiam no boletim eletrônico e acham que se for feito presencialmente tem mais valor.” E completa: “Muitas vezes a pessoa espera três ou quatro horas para fazer o B.O., quando na delegacia eletrônica o tempo para o registro é infinitamente menor”.

*Perto do cidadão – Tornar a DE-SP reconhecida como um conceito de serviço digital policial que atende a todos os cidadãos, em seus momentos mais difíceis ou sensíveis, com eficiência e resolução de problemas, é o objetivo de comunicação proposto pela H+K, de acordo com o novo momento da DE-SP. Como vimos, o cidadão está aberto à iniciativa porque entende que a delegacia eletrônica lhe trará benefícios, no que é apoiado pelos delegados. As críticas na pesquisa, mesmo duras, se deram no sentido de aprimorar os serviços e a infraestrutura tecnológica para garantir que a delegacia eletrônica funcione. E tudo sugere que essa postura permanecerá depois da pandemia.*

Há uma conjunção de fatores favoráveis ao sucesso da DE-SP modernizada: com o isolamento social, a população ‘perdeu o medo’ da tecnologia, há novas tecnologias no mercado, cresce na sociedade a defesa de pautas sociais e identitárias acolhidas pela DE-SP e São Paulo tem um governo que quer fazer o projeto dar certo.

Ao acessar a DE-SP, o cidadão não pode ter a sensação de que apenas fez um registro. Falar sobre as investigações e comprovar seus resultados é fundamental, para garantir que atrás da tela há uma estrutura profissional com delegados, investigadores e técnicos comprometidos em investigar

ocorrências e apurar denúncias. É necessário mostrar também que a DE-SP é uma plataforma para desatramancar as delegacias. Embora facilite seu trabalho das delegacias físicas, atender ao cidadão é o objetivo. Da mesma forma, esclarecer que não se pretende cortar custos com segurança pública, pelo contrário, há investimentos em tecnologia, treinamentos e contratações.

A delegacia digital deve ser uma experiência positiva, menos estressante e mais cidadã, para a população e uma oportunidade para a polícia se aproximar do cidadão, mudando a lógica do atendimento policial: em vez de o cidadão ir à delegacia, a delegacia vai a ele, em todas as faixas da população, inclusive nas regiões mais pobres onde há ainda o medo da polícia. “A DE-SP seria uma forma de subir positivamente a visibilidade do governo tanto na área de segurança quanto de tecnologia”, analisa um profissional de comunicação. “Hoje, sem esse esforço, não ajuda em nada.” Para contribuir nesse esforço, a estratégia de comunicação terá três eixos apoiados em intenso trabalho com a imprensa, gerando credibilidade,<sup>15</sup> conquistando o reconhecimento positivo entre cidadãos, formadores de opinião e influenciadores: *humanizar, disseminar e engajar*.

**Humanizar a DE-SP** – O cidadão quer esse benefício em sua vida, mas ainda não reconhece a DE-SP como a instituição que o atenderá, de fato. Humanizar a comunicação, no sentido literal de tornar humano o contato com a delegacia eletrônica, significa nomear a DE-SP, contar histórias de quem a usa e de quem a faz, suas pessoas, emoções e compromissos envolvidos, aproximar o cidadão da polícia numa relação benéfica para ambas as partes. Sem deixar de ser um serviço de segurança pública, construir a percepção de uma linha simbólica que separa as investigações de alta periculosidade dos pequenos crimes, infrações, agruras e dificuldades da população, por mais dolorosos e injustos que sejam, como violência doméstica e injúria racial, de gênero ou religião.

**Disseminar dados e informações** – Todos os resultados positivos apurados no diagnóstico vieram dos esforços das comunicações oficiais. É preciso mantê-las e ampliá-las, apresentando cada serviço, orientando o cidadão e, principalmente, trabalhando a prevenção. A divulgação de serviços e orientações deve ser permanente, a apresentação de resultados, periódica, inclusive fora do Estado de São Paulo, e ações concentradas trabalharão os assuntos em formato de campanhas.

**Engajar a mídia e a sociedade** – Conquistar respeito e espaços na mídia pela qualidade dos serviços prestados, “virar a chave” na direção de “abrir as portas” para outras coberturas que se diferenciem das matérias rotineiras de crimes e perseguições, fará a diferença positiva para o novo

<sup>15</sup> Instituto Reuters indicou crescimento da confiança do brasileiro na imprensa durante a pandemia (índice de 54%), em O Globo e AFP, 23/06/21

posicionamento da DE-SP. É possível direcionar a disponibilidade que a mídia sempre tem para pautas de segurança pública com matérias mais aprofundadas e contextualizadas, de prevenção e orientação. É estratégico trabalhar o máximo possível com matérias exclusivas, ocupando espaços qualificados nos grandes veículos, nos especializados e verticais, sejam impressos ou online, rádios e TVs. E, assim, atingir as redes sociais com a reprodução espontânea das matérias.

## B – Ações com a mídia



**Humanizar a DE-SP é contar histórias** – A H+K destacará um profissional para atender a DE-SP diariamente, apurando pautas, levantando dados e definindo estratégias para a mídia. Fará ainda a ponte com profissionais de comunicação de secretarias, autarquias e demais polícias e levantará os assuntos de segurança nos principais veículos da capital e interior para oferecer pautas exclusivas. Esse profissional, apoiado na equipe de atendimento à SSP-SP e na estrutura da agência, responderá pela elaboração do planejamento estratégico de comunicação da DE-SP.



Antes mesmo do planejamento, fica claro que a comunicação deverá sempre sustentar as matérias e casos em testemunhos, sejam animais salvos, mulheres agredidas, injúrias, crimes ambientais ou digitais. A comunicação buscará cidadãos dispostos a contar suas histórias, com identidade protegida, se necessário.



Para evidenciar a boa experiência do uso da DE-SP, periodicamente serão oferecidas matérias com a linha do tempo de um caso, do registro à solução, passando pela investigação, explicando protocolos de atendimento e orientações gerais e até auxiliando no encaminhamento para apoio por outros entes públicos como Secretaria de Justiça e Cidadania, Secretaria da Mulher, Procon, Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente. Matérias preferenciais para TVs, revistas e portais.



**Rosto e voz** – Disponibilizar e preparar porta-vozes: **institucionais** da SSP-SP, da Polícia Civil e da DE-SP para falarem sobre estrutura, funcionamento, segurança das informações, proteção ao cidadão e investigações; **técnicos** para as mídias especializadas; **de atendimento ou rede de apoio**, como assistente social, psicólogo, sociólogo, da própria SSP ou de parceiros do governo ou do terceiro setor, que são referências em algumas causas; **regionais**, da capital e do interior, que reproduzirão as mensagens alinhadas pela comunicação; e **especialistas, influenciadores ou ativistas parceiros** que acessam públicos de interesse.

 Uma política de relacionamento com a mídia garantirá o alinhamento de todos os porta-vozes com as mensagens da DE-SP. O manual de relacionamento com a mídia trará informações gerais, números, recomendações e dicas. Se necessário, serão feitas palestras de sensibilização.

 A comunicação buscará oportunidades de participação de lideranças, porta-vozes e técnicos da DE-SP em eventos setoriais, seminários e congressos, apresentando cases e soluções tecnológicas, assim como possibilidades de inscrição em prêmios de tecnologia, ativismo social e segurança.

 **Mural da delegacia** (início em dois meses) – Como no mural da delegacia física, o site da DE-SP deve oferecer orientações, dicas de prevenção, informações sobre redes de apoio e alertas e contatos dos órgãos da SSP, Polícia Civil, Militar, Técnico-Científica, Corpo de Bombeiros, Defesa Civil, Secretarias e aplicativos disponíveis, além de cards e vídeos que ajudem o cidadão a encontrar orientação para seu problema, ou para ajudar alguém. Pode trazer ainda nome e cargo dos responsáveis pela DE-SP, informação pouco disponível, e texto do secretário da Segurança Pública sobre a missão e importância da DE-SP. Isso tornará o site mais acolhedor e fonte de pesquisa para o cidadão.

 **Disseminar dados e informações – Deu na TV** – A televisão é o meio mais usado pelo brasileiro para se informar, segundo várias pesquisas.<sup>16</sup> Empiricamente, a SSP sabe disso, pois é presença constante nos jornais e programas televisivos. A DE-SP precisa conquistar esses espaços com matérias informativas, novas abordagens e conteúdos atrativos. Record, Band, SBT, Globo, Cultura, CNN, GloboNews, Record News serão sempre a primeira opção de matérias, com números e personagens.

 Nas divulgações periódicas da SSP-SP, incluir sempre um recorte da DE-SP: seja clonagem de celulares, violência doméstica, sejam denúncias ambientais. Os dados serão trabalhados com pautas exclusivas para mídia de interesse, que não furem a divulgação, e depois distribuídos a toda a imprensa e disponibilizados na sala de imprensa. Os delegados regionais e os demais porta-vozes receberão kits com os dados locais e Q&A com as perguntas mais importantes.

 **Imagem regional** (início de dois a três meses)– Tour de porta-vozes pelas principais cidades do interior, contando o novo momento da DESP. As visitas serão institucionais com entrevistas. Se houver anúncios de interesse local, poderão ser feitas coletivas. Serão oferecidos

<sup>16</sup> A mais recente, da Quaest/Genial, de 08/12/21, perguntou: “Como você se informa sobre política, principalmente?” 52% responderam TV.

infográficos e cards didáticos sobre acesso à DE-SP, orientações, alertas e prevenções às versões online dos veículos.

Perfil de usuário, faixa etária, casos mais procurados, detecção de novos tipos de caso, índice de resolução, principais ocorrências, cruzamento de dados são estatísticas relevantes para mostrar consistência na atuação da DE-SP e serão trabalhados por área e interesse.

 **Falando com a imprensa** – Os dados estatísticos disponibilizados para jornalistas, assim como mapeamentos de ocorrências, indicação de especialistas, lista de porta-vozes, releases divulgados, orientações, pesquisas, estudos da SSP ou outros órgãos do governo, estarão disponíveis também na Sala de Imprensa, que deverá ser criada no próprio site da DE-SP.

 **Pautas sociais em números:** em diferentes regiões do Estado de São Paulo e da capital, de acordo com a evolução dos registros, impacto sobre a população, providências e expectativas de solução.

 **Pautas de tecnologia:** na mídia especializada para reforçar competência técnica inteligência da DE-SP para veículos como TechTudo, TI Inside, TecMundo, Mundo Conectado, Olhar Digital, Valor Econômico. Encontros com formadores de opinião como Ronaldo Lemos, jornalista, Marcelo Crespo, advogado especialista em digital, editores de informática, games e digital.

 **Pautas jurídicas:** entrevistas e artigos assinados em portais como Conjur e Migalhas.

**Segurança pública:** oferta de pautas de interesse do cidadão a jornalistas, mesmo que críticos, da Folha de S.Paulo, O Estado de S. Paulo, UOL, G1 e R7.

 **Engajar a mídia e a sociedade – Falar via imprensa** – Organizar evento híbrido (presencial e online) destinado à grande imprensa e à mídia regional para apresentação da Delegacia Eletrônica modernizada, pós-pandemia, sua missão, serviços, tecnologia e seus canais de comunicação.

 Distribuir, quinzenalmente, textos que estimulem no cidadão o hábito da segurança, gerando matérias que mostrem os cuidados recomendados pela DE-SP com celular, carro e bicicleta, e textos que orientem sobre quando e como podem ser feitas denúncias, provas a serem apresentadas, primeiras providências da DE-SP, com oferta de porta-vozes institucionais e locais.

 **Pautas programas femininos, de bem-estar e jornais de TV:** com dicas e histórias como quando um animal pode estar sendo maltratado; Psiu, viva bem com seu vizinho; Carros, bicicletas, celulares, roubados: como não comprar um; ou ainda “Um dia na DE-SP”.



Responder sempre que houver reclamações por carta ou participação do cidadão em rádios ou TVs, com explicação didática. Usar o conteúdo para gerar novas pautas de esclarecimento.



**Falar diretamente com a população** – Campanhas periódicas “Você sabia que a DE-SP...” para cada tipo de ocorrência. Mensagens curtas e objetivas, uma frase que resuma a história e endereço, para constar no material para a imprensa como aviso de pauta e press-release e distribuição nos canais do Sicom, principalmente a TV Minuto e canais e redes de parceiros e influenciadores/apoiadores de causas, tornando a nova DE-SP mais conhecida entre esses públicos.



A recém-aprovada lei que obriga síndicos a notificar suspeitas de violência doméstica em condomínios é um bom exemplo de como se aproximar da população de maneira direta. Síndicos e administradoras de condomínios têm acesso a uma grande parcela da população e dispõem de diversos canais de comunicação, como grupos de WhatsApp, redes sociais, newsletter e TVs online. Encontros com assessores ou jornalistas responsáveis pela comunicação desse setor facilitarão parcerias que beneficiarão a todos.

A comunicação mapeará entidades e se aproximará de algumas que falam com a população ou com nichos com alto poder de informação ou formação de opinião, inclusive dispendo de veículos e canais de comunicação relevantes. Além de apresentar a DE-SP, oferecer materiais de divulgação, inclusão no mailing da comunicação da DE-SP e pedir a inclusão do endereço no material de Associações Comerciais, de lojistas e shoppings, Febraban, Igrejas, Apas, OAB, assim como institutos, fundações e empresas engajadas em causas como Avon, Natura, Magazine Luiza.



Da mesma forma, o Governo de São Paulo tem inúmeros órgãos e autarquias que lidam com a população diariamente. A comunicação oferecerá constantemente material para divulgação ou, quando possível, sugerirá pautas e entrevistas para, entre outros, TV Procon, TV Minuto, Secretaria da Saúde, da Educação, Poupatempo, Prodesp, Metrô, CICs, Iamspe, USP, Unicamp, Unesp, Univesp, CPS, SDE, Sabesp, Detran, Artesp, as diversas delegacias e todos os canais e redes do Sicom. Um texto básico fornecerá as informações consolidadas a todas as instâncias de governo.

## C – Materiais

### Humanizar a DE-SP

**Acolher e contar histórias:** planejamento estratégico de comunicação, banco de cases, formulário de autorização de uso de imagem; apuração de histórias para linha do tempo, mapeamento de veículos

de interesse, sugestão de pauta, material de apoio – dados e talking points para porta-vozes. Elaboração de pautas, levantamentos e atualizações de dados, estratégias para mídia.

**Rosto e voz:** hierarquia de porta-vozes, política e de relacionamento com a mídia, palestras, mapeamento de eventos e prêmios, material para apresentações e inscrições.

**Mural da delegacia:** infográficos, textos curtos e tabelas com orientações, dicas de prevenção, informações sobre redes de apoio e alertas, lista de contatos com órgãos públicos e aplicativos, cards e vídeos. Lista com nomes e cargos, texto do secretário da SSP-SP.

### **Disseminar dados e informações**

**Deu na TV:** elaboração de conteúdos especiais e orientação de personagens, avaliação e detalhamento do tema a ser abordado na divulgação periódica, levantamento de dados para pauta exclusiva, texto de apoio para porta-voz.

**Imagem regional:** agenda de visitas, levantamento de dados de apoio sobre cidade ou região, textos para coletiva ou divulgação, organização de dados estatísticos, kits com dados locais, Q&A.

**Sala de imprensa:** atualização do material, lista de porta-vozes, material complementar.

**Pautas sociais em números, tecnologia, jurídicas, segurança pública:** elaboração de conteúdo, levantamento de dados, agendamento, perfis, redação de artigos.

### **Engajar a mídia e a sociedade**

**Falar com a imprensa:** convites, material de apoio, conteúdo, talking points, press-kit; textos sobre hábitos de segurança e como fazer denúncias; textos/roteiros para matérias em programas femininos e de bem-estar; respostas a cartas e reclamações.

**Falar diretamente com a população:** cronograma de temas, definição e redação de mensagens, campanhas periódicas, versão para divulgação na imprensa e nos canais do Sicom, parceiros e influenciadores; mapeamento de entidades, instituições e empresas sugeridas e de suas assessorias de imprensa, cartas e textos de apoio e divulgação; material para divulgação constante nos órgãos e autarquias do governo, sugestões de entrevistas, texto básico com as informações consolidadas.

**Rotinas:** elaboração de mailings, análise de clipping, planos táticos, recomendações de ações, solicitações de correções, monitoramento da mídia, redação de press-releases, material de apoio a porta-vozes como perfis de veículos, jornalistas e especialistas, talking points, Q&As, relatórios semanais de atividades, relatórios mensais de resultados, relatório anual de balanço.

12

### Quesito 3 – Oportunidades Positivas de Mídia

**1 – Delegacia eletrônica?!** – “O atendimento foi todo online, mas o nome é delegacia eletrônica e está em funcionamento desde 2000!” O comentário na pesquisa, provavelmente feito por um profissional de digital, sinalizou um ponto relevante para a nova imagem que se quer para a DE-SP. Conceituação técnica à parte, em tempos de 5G e robotização das rotinas, a palavra ‘eletrônica’ soa antiquada. No listening, como já apontamos, foram incluídas as palavras delegacia online e delegacia digital, porque, somente com o termo delegacia eletrônica, a amostra para análise seria pífia. Na pesquisa, muitos respondentes a trataram de delegacia virtual, online ou digital.

A frase acima exprime ao mesmo tempo surpresa pela atualidade do atendimento, que “foi todo online” e funciona assim “desde 2000!”, e dissonância do ‘eletrônico’, que remete à necessidade de algum meio como pendrive ou os superados CDs, comuns na época de criação da DE-SP, para armazenamento e leitura de dados. Herança da atitude inovadora do Governo do Estado há décadas, a denominação Delegacia Eletrônica precisa ser atualizada e será uma excelente oportunidade de exposição positiva da DE-SP. Não se trata de jogada de marketing, mas de acertar os passos da Polícia Civil e da SSP-SP com o discurso da tecnologia, agregando percepções positivas ao seu trabalho, principalmente em relação às gerações mais jovens. Evidentemente, uma mudança como essa implica esforços significativos em diversos níveis técnicos e de gestão.

Na comunicação, demandaria um forte trabalho estratégico que casaria perfeitamente com toda a estratégia proposta até aqui. Seria um ‘gancho’ oportuno e coerente para a coletiva de ‘relançamento’, provocando o interesse da mídia e da população por essa nova DE-SP, e consequentemente para a implementação das ações sugeridas no Plano de Ações.

**2 – Foco no cidadão** – A Polícia Civil de São Paulo trabalha para “ser referência nacional e internacional como instituição policial democrática, jurídica, autônoma, imparcial, eficiente e eficaz, indispensável à tutela dos direitos e garantias fundamentais”, tendo em sua missão o compromisso de promover “a solução ou composição de conflitos” e garantir “o bem-estar coletivo e o respeito à dignidade da pessoa humana”. Obviamente, essa não é uma tarefa simples. Do ponto de vista da comunicação, inclusive. Como apontamos na Estratégia, a nova DE-SP é uma oportunidade para melhorar a imagem do policial civil mesmo com a corporação se defrontando com alguns pontos sensíveis que dificultam ‘fazer dar certo’ e com a percepção ainda dominante de que a delegacia eletrônica é apenas uma ferramenta para registro de ocorrência.

O foco no cidadão é a chave. A DE-SP precisa ter cara e espaços próprios, exclusivamente seus, através de um website voltado para o acolhimento inicial ao cidadão, atendendo-o com eficiência e atraindo seu interesse com inúmeras informações, alertas, guias, numa linguagem acessível a todos os públicos, a partir do material elaborado pela Polícia Civil que está disponível na capa do website da Polícia Civil. O que se destaca, porém, são as notícias da imprensa. Além disso, o website mistura informações de interesse da corporação, do policial e do cidadão.

Organizar esse acervo em um ambiente mais acolhedor, com linguagem clara e didática, e 'cara' própria, permitirá explicitar o foco que se deseja, o cidadão. A mesma tática se aplica à Sala de imprensa a fim de atrair jornalistas de editorias diferentes como Tecnologia, Jurídico, Causas, Meio ambiente, sem perder a mídia de Cidades/Segurança. Esses jornalistas já conhecidos terão uma experiência diferenciada e perceberão com clareza os esforços e o compromisso SSP-SP de cumprir a integralidade de sua missão e de seus valores, sendo testemunhas da mudança.

**3 – Falem de mim** – Nesta nova era digital que estamos vivendo, a presença física no contato entre pessoas, como repórteres e fontes, autoridade e cidadão, perdeu relevância. A tecnologia prometia e o isolamento social tomou posse desse novo modo de relacionamento, online, a qualquer hora, de qualquer lugar. Essa condição tem forçado mudanças nos veículos de imprensa: na configuração de veículo como o rádio, que pela sua longevidade poderia estar extinto e, ao contrário, é hoje um dos mais modernos e dinâmicos, com áudio e imagem em tempo real; na formação de redes de diversos veículos conectados de diferentes regiões do país, independentemente de pertencerem ao mesmo grupo; no fortalecimento de grupos de mídia pequenos, porém de grande influência em algumas cidades; no surgimento de inúmeros veículos na internet voltados para grupos ligados a causas ou a gerações, que produzem conteúdo próprio e reproduzem conteúdo de interesse de seus leitores; no crescimento das agências de notícias que abastecem a todas essas possibilidades.

Se por um lado as pesquisas indicam o crescimento da credibilidade da mídia, do jornalismo, mostram também uma certa resistência ao mainstream midiático. A DE-SP deve estar presente em todos esses veículos, seja por abordagem direta via comunicação, seja por meio de parceiros como outros órgãos públicos, entidades, empresas que, ao divulgarem suas ações, falam também de suas parcerias com a DE-SP prestando serviço à comunidade.

2

1

#### Quesito 4 – Riscos de Imagem na Mídia

**1 – Números e sensações** – O diagnóstico mostrou que o sentimento predominante em relação à DE-SP é a neutralidade. O adjetivo neutro qualifica aquele que não se posiciona, que se abstém de tomar partido, indiferente.<sup>1</sup> O registro de um boletim de ocorrência não é uma rotina na vida do cidadão, mesmo assim a experiência com a DE-SP não conseguiu provocar impactos significativos entre os usuários, e menos ainda entre pessoas influenciadas por eles.

Como defendeu Clóvis Rossi em seu artigo, nem sempre as sensações levam os números em consideração. O contrário, porém, é verdadeiro: números consistentes e bem trabalhados podem mudar sensações. E, em se tratando de percepção consolidada, números são fundamentais.

De uma plataforma eletrônica (ou digital) esperam-se dados, números. Essa será uma cobrança constante da imprensa, dos parceiros e até mesmo do governo. Não somente números de volume de atendimento. O que se espera são leituras inteligentes dos resultados, cruzamentos de informações que permitam conclusões e, principalmente, previsibilidade para atuar na prevenção. Não investir em produzir dados e em compartilhá-los com a sociedade põe em risco a imagem da DE-SP e será difícil a imprensa reconhecê-la como um órgão da Polícia Civil, e não um endereço eletrônico.

**2 – Maior visibilidade, maior compromisso** – O crescimento da visibilidade positiva e qualificada da DE-SP é um dos resultados esperados da implementação do Plano aqui sugerido. Para o cidadão, maior visibilidade gerará maiores expectativas por acolhimento e solução de denúncias, orientação e aconselhamento. A frustração dessas expectativas poderá gerar manifestações.

No caso da imprensa, reclamações e críticas de cidadãos ou consumidores ganham atenção e são rapidamente cobradas dos ‘causadores do problema’, sejam empresas, sejam órgãos públicos. Além disso, com mais visibilidade, crescerá o interesse da imprensa por acompanhar o dia a dia da DE-SP, inclusive para pautas positivas, de prestação de serviços, dados gerais ou específicos que corroborem coberturas, levantamentos do próprio veículo etc.

Não atender jornalistas nessas demandas é um alto risco para a imagem da SSP e da Polícia Civil. O empenho na construção de uma nova imagem pressupõe coerência, por exemplo, adotando novos protocolos de atendimento, criando laços de confiança. Por maior que seja a preocupação da corporação em preservar informações, é preciso entender a necessidade de mudança. O

---

<sup>1</sup> Dicionário Houaiss da Língua portuguesa, Rio de Janeiro, 2009.

atendimento à imprensa por meio de comunicados lacônicos ou o simples nada a declarar não são recomendáveis, sob pena de comprometerem os bons resultados esperados e agravarem eventuais “más vontades” ou acirrarem críticas dos jornalistas.

**3 – Fora do 5G** – Pesquisa Idec/Instituto Locomotiva<sup>2</sup> sobre acesso à internet mostrou um dado alarmante: 38% dos internautas das classes C, D e E deixaram de acessar serviços de saúde, como consulta online ou agendamento de exames, por falta de internet móvel em um contexto de isolamento social e alta conectividade durante a pandemia. O estudo constatou ainda que 44% dessa faixa da população acessa a internet exclusivamente pelo celular via 3G, 4G ou wi-fi.

O Governo de São Paulo logrou oferecer diversos serviços online nesse período, amenizando assim as dificuldades com o isolamento, e aposta no 5G para mais serviços. Apesar dos esforços, a imprensa ainda mostra diariamente pessoas em situação de vulnerabilidade que não conseguem acessar serviços fundamentais, como o auxílio federal, por não terem como acessar o aplicativo.

Para uma iniciativa como a DE-SP, que tem como premissa o atendimento à população, seja para evitar que perca tempo em delegacias, seja para assegurar o direito a um atendimento digno, a questão do acesso é crucial. As periferias das grandes cidades e as áreas menos favorecidas de todas as regiões são tão afetadas por crimes e infrações quanto as áreas mais favorecidas, mesmo com diferentes perfis de ocorrência.

A defesa de políticas públicas para garantir o acesso à internet para essa faixa da população deve ser feita, sempre, pelos porta-vozes da DE-SP e da Polícia Civil. Mas isso não é suficiente, é preciso indicar alternativas, equipamentos públicos ou projetos sociais em que a população possa acessar a DE-SP com segurança como nos CICs<sup>3</sup> e diversos outros órgãos que disponibilizem acesso a serviços do governo. Até mesmo as delegacias territoriais podem oferecer acesso com apoio de funcionários àqueles que preferiram ir presencialmente a uma delas ou não tiveram outra opção.

Sem esses cuidados, o risco é criar a sensação de elitização dos serviços, permitindo que um projeto que pretende se aproximar do cidadão demarque duas partes distintas da população: aquela que quer somente evitar ir à delegacia e aquela que não pode deixar de ir à delegacia, fazendo com que para uma seja a garantia de conforto e tranquilidade, e para a outra, a exclusão.

<sup>2</sup> Pesquisa nacional com 1000 pessoas, realizada entre 26/07 e 12/08/21, em Idec.org.br

<sup>3</sup> Centros de Integração da Cidadania, vinculados à Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo

2

h

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 22/03/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 0 | Impresso: 1 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **Folha Metropolitana (Cosmópolis) - Coronavírus: Polícia Civil pede à cosmopolenses que realizem BO pela internet**

**Resumo:** Em comunicação direcionada à população de Cosmópolis, a reportagem da Folha Metropolitana chama a atenção para as ocorrências que podem ser realizadas pela Delegacia Eletrônica. O tom é de prestação de serviço destacando o trabalho de conscientização realizado pela Polícia Civil.

A reportagem evidencia que a Delegacia Eletrônica foi criada com o objetivo de reduzir o fluxo de pessoas nas delegacias de polícia. Para alcançar tal resultado, já é possível registrar, pela internet, de casos de roubo ou furto de veículos, furto de documentos, celular, placa de veículos ou bicicletas; perda de documentos, celular ou placa de veículos; injúria, calúnia ou difamação; acidente de trânsito sem vítimas; desaparecimento de pessoas e encontro de pessoas e proteção animal.

O endereço eletrônico a ser acessado para fazer o Boletim de Ocorrência é apresentado na reportagem a fim de levar a informação à população. Cita ainda que o atendimento está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.

**PONTOS POSITIVOS:** A indicação de todos os tipos de ocorrências que podem ser realizados pela Delegacia Eletrônica agrega valor reputacional à imagem da Secretaria

e contribui de forma positiva para que a informação chegue ao conhecimento da população.

**RISCOS DE IMAGEM:** Levando-se em consideração a conotação de prestação de serviço que predomina na reportagem, não há indicação de risco de imagem à Delegacia Eletrônica.

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** Elaborar um tutorial com imagens ilustrativas sobre o acesso à Delegacia Eletrônica. Esse material gráfico será oferecido à mídia para ilustrar as reportagens. O objetivo é aumentar as chances de os impressos fazer uso do material e despertar o interesse da população pelo assunto. O material ilustrativo também pode ser utilizado em pautas para TV.

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 24/03/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 5 | Impresso: 0 | Total: 5 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **R7.com (São Paulo)** - São Paulo amplia registro de boletim de ocorrência pela internet
- **Diário do Litoral Online (Santos)** - Coronavírus: Delegacia Eletrônica vai ampliar possibilidades de registros de crimes
- **CBN Campinas (Campinas)** - Delegacia Eletrônica amplia opções para ocorrências virtuais
- **JJ Online - Jornal de Jundiaí (Jundiaí)** - São Paulo amplia possibilidade de registros na Delegacia Eletrônica
- **Voz Olimpense (Olimpia)** - Delegacia eletrônica amplia serviços e passará a registrar roubos, furtos, ameaças dentre outros crimes.

**Resumo:** É na mídia online que a Delegacia Eletrônica tem ampla visibilidade em contexto totalmente favorável. Em evidência está a ampliação dos tipos de ocorrências que podem ser realizadas por meio eletrônico, conforme anúncio feito pelo governador João Doria.

A expansão dos tipos de ocorrências já estava no radar do governo, mas a previsão era que viesse a acontecer no segundo semestre, informam os sites noticiosos. Entretanto, com a disseminação da Covid-19, as autoridades do governo do Estado decidiram antecipar a medida, pontuam as reportagens.

Para dar ciência sobre os procedimentos que serão adotados a partir do registro do boletim de ocorrência via internet e reforçar que eles são similares aos registros feitos presencialmente nas delegacias, as reportagens detalham que após o registro, as ocorrências serão avaliadas pela Central

Eletrônica de Polícia Judiciária e o delegado responsável, assim que receber a notificação, fará o enquadramento da natureza do crime e adotará as medidas cabíveis, tais como entrar em contato com a vítima e providenciar as diligências e perícias necessárias. Além disso, a vítima receberá, por e-mail uma cópia do Boletim de Ocorrência.

**PONTOS POSITIVOS:** A antecipação para o primeiro semestre de amplo rol de ocorrências que pode ser registrado via internet chega à mídia e recebe tratamento totalmente favorável. Contribui para a percepção positiva o detalhamento das providências adotadas após o registro da ocorrência.

**RISCOS DE IMAGEM:** O tratamento dado pelas edições não inclui desgaste de imagem, mas sugere-se ficar atento à orientação que a população receberá quando comparecer presencialmente às delegacias e não conseguir registrar o Boletim de Ocorrência.

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** Elaborar um balanço com número de ocorrências realizadas via Delegacia Eletrônica nos primeiros dias após a ampliação dos tipos de ocorrências. Se os dados forem expressivos, pode-se utilizá-los para sensibilizar a população a adotar a Delegacia Eletrônica para o registro de Boletim de Ocorrência.

Caso seja possível localizar um personagem que tenha feito uso da internet para realizar o Boletim de Ocorrência, a ideia é elaborar pauta para reportagem de TV. O personagem poderá relatar sua experiência e ressaltar o ganho de tempo e, mais do que isso, a preservação da saúde em tempo de pandemia.

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública****Data:** 25/03/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 0 | Impresso: 1 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **O Dia (São Paulo)** - Governo de SP amplia possibilidade de registros na Delegacia Eletrônica
- **TI Inside (São Paulo)** - Governo de São Paulo amplia tipos de crimes que podem ser registrados online

**Resumo:** Uma série de crimes que antes só podiam ser registrados presencialmente, passam agora a ter registro por meio eletrônico. Reportagens de O Dia e TI Inside informam que será possível notificar pela internet roubo ou furto a residência; roubo ou furto a estabelecimento comercial; crimes contra o consumidor, roubo ou furto de carga; ameaça; estelionato; entre outros. A única exceção são ocorrências que dependem de coleta imediata de provas, como homicídios, latrocínios, estupros e violência doméstica.

A ampliação dos tipos de ocorrências que podem ser notificados pela Delegacia Eletrônica estava prevista para o segundo semestre, mas foi antecipada por causa da coronavírus.

Com conotação de orientação, O Dia detalha que a Delegacia Eletrônica poderá ser acessada a partir de computadores, smartphones ou tablets.

Já a reportagem de TI Inside amplifica o contexto positivo ao incluir um balanço dos registros já recebidos pela Delegacia Eletrônica desde o seu lançamento no ano 2000.

São mais de 13 milhões de ocorrências registradas, sendo mais de 220 mil somente nos dois primeiros meses deste ano. Em 2019, por exemplo, as modalidades disponíveis no serviço digital apresentaram movimento 29% superior ao total de ocorrências presenciais.

**PONTOS POSITIVOS:** A série de crimes que podem ser registrados por meio da Delegacia Eletrônica garante exposição positiva para o assunto e agrega valor o detalhamento dos procedimentos que serão adotados pelo delegado que cuidará do caso.

**RISCOS DE IMAGEM:** Predomina nas reportagens o tom informativo sem qualquer sinalização de prejuízo para a imagem de Delegacia Eletrônica.

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** Montar uma agenda de divulgação de casos que são mais relatados nos meios eletrônicos e a agilidade na solução do caso se houver informação que possibilite identificar que houve redução de tempo. Disponibilizar porta-vozes para falar especificamente de dados de cada região ou município do Estado.

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 02/04/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 1 | Impresso: 0 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **UOL Notícias (São Paulo) - Subnotificação de violência doméstica preocupa e SP libera B.O. online**

**Resumo:** A pandemia de Covid-19 é a justificativa para a inclusão de casos de violência doméstica entre aqueles que podem ser registrados eletronicamente, informa o UOL.

De acordo com a promotora de Justiça Juliana Gentil Tocunduva, trata-se de um piloto para que as vítimas possam, sem sair de casa, registrar a ocorrência e pedir medidas protetivas.

Para destacar a importância da Delegacia Eletrônica, a promotora lembra que em tempo de isolamento, a violência doméstica não diminuiu, mas pode estar havendo subnotificação.

A juíza Carolina Moreira Gama, que atende casos de violência doméstica em Ribeirão Preto, acrescenta que o fato de a mulher ter que ficar em casa, menos pessoas a veem. Sem os olhos de vizinhos, parentes e amigos, um sinal de agressão física não será percebido.

**PONTOS POSITIVOS:** Garantir o isolamento e preservar o atendimento a vítimas de violência doméstica é o enfoque da reportagem do UOL que coloca em evidência a funcionalidade da Delegacia Eletrônica como canal para registro de ocorrências e pedidos de medidas protetivas.

**RISCOS DE IMAGEM:** Construída a partir de declarações de profissionais que atuam no atendimento a vítimas de violência doméstica, a reportagem não contém sinalização de risco de imagem à Delegacia Eletrônica.

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** Identificar delegadas que possam relatar o ganho de agilidade no atendimento a vítimas que recorreram à Delegacia Eletrônica para solicitar medida protetiva. Tais relatos podem gerar sugestão de pauta contendo número de atendimentos realizados na capital paulista e nas regiões administrativas.

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 03/04/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 3 | Impresso: 1 | Total: 4 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **Agência Brasil** - Polícia Civil de SP permite registro eletrônico de violência doméstica
- **A Cidade on (São Carlos)** - Delegacia Eletrônica passa a registrar BOs de violência contra a mulher
- **RD Repórter Diário Online (Santo André)** - Mais de 150 policiais civis estão afastados por conta do Covid-19
- **Poliarquia (Rio de Janeiro)** - Polícia Civil de SP permite registro eletrônico de violência doméstica

**Resumo:** Em tom informativo e conotação favorável, a Delegacia Eletrônica fica em evidência pela ampliação de serviço. A partir de agora, os casos de violência doméstica contra a mulher ou familiares poderão ser registrados virtualmente.

A novidade acontece em um momento sensível para a população em razão do isolamento social, em razão da pandemia de Covid-19, o que denota a atenção em relação à proteção da mulher. Com o novo serviço, a vítima de violência doméstica não precisa sair de casa para registrar a queixa.

Agrega valor à iniciativa as orientações detalhadas na reportagem. A vítima, como consta da reportagem, deve guardar provas como conversa eletrônica e/ou fotos de ferimentos, pois estas poderão vir a ser solicitadas posteriormente pela autoridade policial responsável pelo caso.

Acrescenta ainda que após o registro da ocorrência, a delegacia responsável pelas investigações, de forma discreta, fará contato com a vítima, para identificar se há necessidade de realização de exames periciais e de medida protetiva.

Embora o enfoque seja o canal eletrônico, a imagem que ilustra a reportagem é de fachada de prédio da Delegacia da Mulher.

**PONTOS POSITIVOS: A inclusão de casos de violência doméstica no rol de ocorrências que podem ser registradas via Delegacia Eletrônica amplia as possibilidades de atendimento à população. O tom de orientação contribui para que a população compreenda como e quando fazer uso da ferramenta.**

**RISCOS DE IMAGEM: Não há risco de imagem**

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO: Sugere-se fornecer à imprensa um banco de imagens com fotos do site da Delegacia Eletrônica. Estas imagens podem vir a compor a edição de matérias e valorizar a mensagem que a Delegacia Eletrônica tem entre seus objetivos reduzir a aglomeração em Distritos Policiais ou Delegacia da Mulher.**

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 04/04/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 3 | Impresso: 1 | Total: 4 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **O Liberal (Americana)** – Notas rápidas
- **Mais expressão online (Indaiatuba)** - Delegacia Eletrônica fará atendimento virtual às mulheres
- **Jornal de Barretos (Barretos)** - Delegacia Eletrônica registra casos de violência doméstica
- **Giro SA** - Delegacia Eletrônica passa a registrar violência doméstica

**Resumo:** Conteúdo distribuído pelo Governo do Estado e pela Agência Brasil é reproduzido pela mídia regional destacando que o governador João Doria anunciou que a Delegacia Eletrônica passou a receber registro de casos de violência doméstica em São Paulo.

De acordo com o governador, a possibilidade do registro do boletim de ocorrência de forma eletrônica vem na esteira do aumento do isolamento social e visa a proteção das mulheres dentro das suas casas.

Como prestação de serviço ao leitor e contexto positivo, a mídia informa que a Delegacia Eletrônica pode ser acessada de qualquer dispositivo eletrônico. Esta informação tem relevância para que a população saiba é possível viabilizar o atendimento sem que a vítima chame a atenção do agressor ou tenha a necessidade de comparecer pessoalmente a uma delegacia. O objetivo é permitir que a vítima possa prestar queixa sem sair de casa. As reportagens incluem o endereço de acesso à Delegacia Eletrônica e detalham que para esclarecer dúvidas basta escrever para o e-mail [eletronica@policiacivil.sp.gov.br](mailto:eletronica@policiacivil.sp.gov.br).

**PONTOS POSITIVOS:** A possibilidade de a Delegacia Eletrônica ser acessada por computador, celular ou tablet denota que a ferramenta está ao alcance da população mesmo em tempo de isolamento social. Assim, passa a mensagem que há atenção para reduzir o risco de contágio do coronavírus e ao mesmo tempo garantir a notificação de casos de violência doméstica.

**RISCOS DE IMAGEM:** O tom informativo da reportagem inviabiliza o aparecimento de qualquer sinal de risco à imagem da Delegacia Eletrônica.

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** Identificar um caso registrado pela Delegacia Eletrônica em que a vítima concorde em prestar declaração à imprensa mediante a preservação de sua identidade. O objetivo é oferecer um personagem cuja declaração reforce a utilidade do meio eletrônico.

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 07/04/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 1 | Impresso: 0 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **O Defensor Online (Taquaritinga) - Delegacia Eletrônica passa a registrar boletins de ocorrência de violência doméstica contra a mulher**

**Resumo:** A mídia segue concedendo espaço para o registro de boletim de ocorrência de violência doméstica via Delegacia Eletrônica. Desta vez é O Defensor que traz a informação com conteúdo idêntico ao publicado nos últimos dias.

O enfoque é a ampliação do escopo de ocorrências que já podem ser registradas eletronicamente com ênfase para os casos de violência doméstica contra a mulher.

Agrega valor à divulgação a menção do endereço eletrônico que deve ser acessado para o registro das ocorrências: <https://www.delegaciaeletronica.policiacivil.sp.gov.br>

**PONTOS POSITIVOS:** A exemplo do que tem sido uma constante, a mídia informa, com conotação positiva, a inclusão de casos de violência doméstica no rol de crimes que podem ser notificados via Delegacia Eletrônica.

**RISCOS DE IMAGEM:** Não há desgaste de imagem reputacional

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** Para agregar a percepção de ser a Delegacia Eletrônica uma ferramenta de fácil acesso e que traz agilidade ao processo de registro de Boletim de Ocorrência, a sugestão é divulgar um balanço do número de casos registrados, o tempo médio que o cidadão demorou para concluir o registro e qual foi o tempo que necessário para a entrega do Boletim de Ocorrência finalizado.

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 08/04/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 0 | Impresso: 1 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **O Dia (São Paulo) - Cravi disponibiliza canais de contato para vítimas de violência doméstica**

**Resumo:** A Delegacia Eletrônica com o registro online de casos de violência doméstica é pano de fundo de reportagem em O Dia. Para o leitor, o conteúdo agrega a informação do endereço eletrônico que pode ser acessado para o registro de ocorrência. Cita ainda que o serviço é mais uma ferramenta disponibilizada pelo Governo de São Paulo para proteger as mulheres.

Em destaque, a publicação coloca o Centro de Referência e Apoio à Vítima (Cravi), ressaltando que o órgão vinculado à Secretaria da Justiça e Cidadania oferece dois canais de contato para as vítimas. São eles: o telefone (11) 3291-2624 e o email [cravi@justica.sp.gov.br](mailto:cravi@justica.sp.gov.br).

Acrescenta que durante a quarentena, um profissional de plantão está disponível para encaminhar os casos para uma das unidades do Cravi localizadas em São Paulo, Barueri, Suzano, Araçatuba, Santos e São Vicente.

**PONTOS POSITIVOS:** A mídia segue adotando o tom informativo e, portanto, sem juízo de valor, no noticiário que envolve a Delegacia Eletrônica.

**RISCOS DE IMAGEM:** Não há risco de desgaste de imagem

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** Para ampliar a exposição da Delegacia Eletrônica sugere-se identificar porta-vozes que possam falar sobre o meio eletrônico de forma

**didática e com dados específicos sobre a localidade do veículo que demanda a informação.**





**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 09/04/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 0 | Impresso: 1 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **Correio de Itapetininga (Itapetininga) - Governo amplia possibilidade de registros na Delegacia Eletrônica**

**Resumo:** O anúncio do governador João Doria sobre as novas modalidades que poderão ser registradas pela Delegacia Eletrônica segue no radar da mídia.

O Correio de Itapetininga informa que a utilização do modelo eletrônico visa evitar aglomerações nos Distritos Policiais, bem como reduzir os riscos de contágio do coronavírus.

A ampliação da Delegacia Eletrônica permite, agora, a notificação de roubo ou furto a residência; roubo ou furto a estabelecimento comercial; crimes contra o consumidor; roubo ou furto de carga; ameaça; estelionato.

Os procedimentos após o registro também estão detalhados na reportagem. Cita que a vítima receberá mensagem por e-mail com as devidas requisições de perícia médico-legal, juntamente com uma cópia do Boletim de Ocorrência finalizado.

Para levar ao conhecimento do leitor o endereço da Delegacia Eletrônica, o Correio de Itapetininga informa que a ferramenta pode ser acessada a partir de computadores, smartphones ou tablets, por meio do endereço eletrônico [ww.delegaciaeletronica.policiacivil.sp.gov.br](http://ww.delegaciaeletronica.policiacivil.sp.gov.br).

**PONTOS POSITIVOS:** As novas modalidades de crimes que podem ser registradas via Delegacia Eletrônica contribuem para a visibilidade positiva da ferramenta na mídia regional

**RISCOS DE IMAGEM:** O conteúdo não inclui prejuízo de imagem à Delegacia Eletrônica

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** Em tom educacional pode-se elaborar vídeo e áudio release para explicar, em reportagens de TV e rádio, os tipos de crimes que já podem ser registrados pela Delegacia Eletrônica

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 16/04/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 1 | Impresso: 0 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **Primeira Página (São Carlos) - A Tecnologia a serviço da vida**

**Resumo:** Em artigo assinado, o presidente da Prodesp, André Cunha, classifica a tecnologia como algo essencial na vida das pessoas, principalmente em tempo de pandemia.

É neste contexto que o texto publicado no Primeira Página relata as iniciativas adotadas pela Prodesp, empresa de Tecnologia do Governo do Estado, entre elas a solução tecnológica que permite à Delegacia Eletrônica ampliar as possibilidades de atendimento à população.

O presidente da Prodesp escreve que para atender a necessidade da Secretaria de Segurança Pública, a expansão das possibilidades da Delegacia Eletrônica que estava prevista para o segundo semestre, foi antecipada por causa da Covid-19.

Sem avançar em detalhes, o artigo passa a percepção que a Delegacia Eletrônica está apta a receber um maior número de registro de Boletins de Ocorrência em diferentes modalidades.

**PONTOS POSITIVOS:** A antecipação da disponibilidade para receber um maior número de modalidades de casos traz ganho de imagem reputacional para a Delegacia Eletrônica. Agrega valor a exposição que o processo foi antecipado visando atender a necessidade da população em tempo de isolamento social.

**RISCOS DE IMAGEM:** O artigo do presidente da Prodesp faz referência à Delegacia Eletrônica em ambiente favorável e sem qualquer sinal de risco de imagem.

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** O artigo pode ser reproduzido em outras publicações e, no caso específico da Delegacia Eletrônica, o texto poderia trazer mais detalhes sobre a redução do tempo de implantação das novas aplicações, bem como as inovações que estão em fase de planejamento e desenvolvimento.

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública****Data:** 24/04/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 1 | Impresso: 0 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **Correio de Itapetininga (Itapetininga) - Caem registros de violência doméstica na cidade**

**Resumo:** A Delegacia Eletrônica é citada em reportagem do Correio de Itapetininga em reportagem que coloca em destaque a redução no número de casos de violência doméstica. Com visibilidade discreta, a Delegacia Eletrônica é mencionada como sendo um dos canais que a população utilizar para registrar boletim de ocorrência ou apresentar denúncia.

Em tom de esclarecimento, a reportagem apresenta os diferentes tipos de violência doméstica, como a psicológica (ameaça, constrangimento, humilhação), patrimonial (controle do dinheiro, destruição de bens) e moral (calúnias e vida íntima exposta sem o consentimento).

**PONTOS POSITIVOS:** Apesar de ser apenas uma citação, a Delegacia Eletrônica transita em ambiente favorável ao ser apresentada como um dos canais disponíveis para que a população possa registrar boletim de ocorrência.

**RISCOS DE IMAGEM:** O texto não inclui sinais de prejuízo de imagem

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** Na esteira da informação sobre redução de casos de violência doméstica, sugere-se apresentar para a imprensa um recorte dos dados sobre registros realizados via Delegacia Eletrônica. Seria um balanço de dados dos quatro primeiros meses do ano. Como não é possível fazer a comparação com dados de 2019, pode-se mostrar um histórico dos casos mais registrados por meio da Delegacia Eletrônica.

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 19/05/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 1 | Impresso: 1 | Total: 2 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **Folha da Região (Araçatuba)** - Ocorrências de casos de menor gravidade devem ser feitas eletronicamente
- **Folha da Região Online (Araçatuba)** - Ocorrências de casos de menor gravidade devem ser feitas eletronicamente

**Resumo:** Com o avanço da Covid-19, o registro de boletins de ocorrência pela Delegacia Eletrônica ganha relevância no noticiário como ferramenta que contribui para a redução de movimento no plantão policial da Central de Polícia Judiciária de Araçatuba.

Reportagem da Folha da Região na edição impressa e no portal chama a atenção para a utilização da Delegacia Eletrônica, pois ainda há casos de pessoas que não estão sabendo e procuram a delegacia para registrar boletim de ocorrência.

Além dos casos que podem ser registrados, o texto concede amplo espaço para orientação à população e à estrutura da Delegacia Eletrônica.

De acordo com a reportagem, atualmente, podem ser registradas ocorrências referentes a roubo ou furto de veículo; furto ou perda de documentos; telefone celular e placa de veículos; roubo de documentos ou objetos; injúria, calúnia ou difamação; acidente de trânsito sem vítimas, desaparecimento de pessoas; encontro de pessoas desaparecidas; furto de fios e cabos em via pública, violência doméstica e relacionados à proteção animal.

Cita ainda que a Delegacia Eletrônica disponibiliza profissionais, 24 horas por dia, responsáveis pela verificação das ocorrências registradas. Em casos como roubos e furtos, é possível que um policial entre em contato com a vítima, por telefone, para conferir dados e informações adicionais ou mesmo apurar campos ausentes ou com informação insuficiente no registro da ocorrência.

Além de registrar o boletim, a Delegacia Eletrônica permite também que o usuário acesse o sistema posteriormente para complementar informações, além de acompanhar o status da ocorrência, informa a reportagem.

**PONTOS POSITIVOS:** A relação de crimes que podem ser registrados pela Delegacia Eletrônica e o detalhamento dos procedimentos adotados pela Polícia contribui para o esclarecimento da população sobre a seriedade da ferramenta eletrônica.

**RISCOS DE IMAGEM:** Fica ausente qualquer possibilidade de risco de imagem. Entretanto fica evidente que a ferramenta ainda é desconhecida da população.

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** Fazer uma força tarefa para fazer chegar à população o passo a passo de como preencher o Boletim de Ocorrência na Delegacia Eletrônica. Ilustrações, podcasts e áudios com conteúdo didáticos sobre o acesso eletrônico podem ser enviados para a mídia regional. Negociar com emissoras de rádio um espaço para responder ouvintes e esclarecer dúvidas sobre o preenchimento de Boletim de Ocorrência eletrônico.

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 22/05/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 0 | Impresso: 1 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **O Dia (São Paulo)** - Governo de São Paulo reforça ações para mulheres vítimas de violência doméstica

**Resumo:** Com ênfase em violência doméstica, O Dia reporta que o Governo de São Paulo tem adotado iniciativas para garantir que as mulheres continuem com o direito de denúncia garantido neste momento de pandemia.

A publicação expõe a Delegacia Eletrônica como opção que possibilita que a mulher realize denúncias.

Entretanto a preocupação com a subnotificação de casos persiste. E para dar uma dimensão, a reportagem informa que em 2019, de 25 de março a 21 de abril, 11.283 vítimas de violência doméstica registram ocorrência em Delegacias de Defesa da Mulher. Em 2020, no mesmo período, mesmo com existência da Delegacia Eletrônica, foram apenas 7.479.

**PONTOS POSITIVOS:** A apresentação da Delegacia Eletrônica como alternativa para a realização de denúncia durante a pandemia reforça, de forma positiva, o papel da ferramenta eletrônica.

**RISCOS DE IMAGEM:** Não há risco à imagem do meio eletrônico

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** Identificar porta-vozes que possam indicados para a mídia para falar dos benefícios e procedimentos proporcionados pela Delegacia

**Eletrônica de forma a garantir a segurança das vítimas e reduzir o risco de contaminação pelo coronavírus.**

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 23/05/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 0 | Impresso: 1 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **Diário da Região (São José do Rio Preto) - Cartas do Leitor**

**Resumo:** Em espaço opinativo o jornal Diário da Região publica carta assinada pela Assessoria de Imprensa e Comunicação da Secretaria de Segurança Pública de São Paulo esclarecendo que o registro de fatos criminais é uma atribuição exclusiva da Polícia Civil.

É neste contexto que a Delegacia Eletrônica é citada com um dos meios que a população tem para comunicar ilícitos à autoridade policial.

Lembra ainda que em março deste ano houve aumento dos tipos de ocorrências que podem ser registrados pela Delegacia Eletrônica a fim de reduzir a aglomeração de pessoas em distritos policiais e conseqüentemente diminuir o risco de contágio da Covid-19, preservando cidadãos e policiais.

**PONTOS POSITIVOS:** A Delegacia Eletrônica tem sua imagem valorizada ao ser apresentada como opção disponível para o registro de crimes sem a necessidade de o cidadão precisar comparecer a um Distrito Policial.

**RISCOS DE IMAGEM:** A imagem do meio eletrônico não é exposta a risco no conteúdo publicado pelo Diário da Região.

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** Por ser uma iniciativa pontual da Assessoria de Imprensa em esclarecimento a conteúdo anteriormente publicado pelo jornal, a ação não requer desdobramento. Entretanto, o conteúdo da carta pode servir de base para

**release a ser distribuído na mídia regional e conseqüentemente amplificar a divulgação sobre o papel da Delegacia Eletrônica em tempo de pandemia. Vale ressaltar que as publicações costumam publicar na íntegra o conteúdo produzido por órgãos governamentais.**

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 26/05/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 0 | Impresso: 1 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **Folha Metropolitana (São Paulo) - Crimes contra animais também aumentam na quarentena e exigem atenção redobrada**

**Resumo:** Crimes contra animais está na pauta da Folha Metropolitana e traz na esteira menção à Delegacia Eletrônica, uma vez que esse tipo de ocorrência também pode ser registrado pela internet. O texto aponta que o agressor de animais tem grande potencial para ser autor de casos de violência doméstica.

De acordo com a reportagem, durante a pandemia o aumento de casos de crimes contra cães, gatos e outras espécies de estimação foi superior a 10%. Na Delegacia Eletrônica de Proteção Animal, o número de denúncias passou de 4.108 no início de 2019 para 4.524 no mesmo período deste ano.

A partir desses dados, a reportagem alerta para a importância da notificação à polícia de casos de maus-tratos contra animais via a Delegacia Eletrônica de Proteção Animal, que pode ser acessada pelo link <http://www.ssp.sp.gov.br/depa>

Com visibilidade mais contida, a reportagem também cita que denúncias de casos de violência doméstica podem ser registradas por meio da Delegacia Eletrônica no link <https://www.delegaciaeletronica.policiacivil.sp.gov.br/ssp-de-cidadao/pages/comunicar-ocorrencia/violencia-domestica/triagem-de-vitima>.

**PONTOS POSITIVOS:** A presença da Delegacia Eletrônica no noticiário voltado a violência doméstica compõe o conteúdo jornalístico que coloca em destaque os maus tratos contra animais. A opção de realizar os registros via internet aparece em contexto totalmente favorável. Agrega credibilidade à ferramenta o escopo de ocorrências que já é possível fazer eletronicamente.

**RISCOS DE IMAGEM:** Os dados contidos na reportagem ressaltam os benefícios da Delegacia Eletrônica e não traz qualquer sinal de prejuízo à sua imagem

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** A pandemia e o consequente isolamento social resultaram em aumento no número de casos de adoção de gatos e cães. Acontece que nem todos os tutores dão o devido tratamento aos animais. Este pode ser o pano de fundo para pautas sobre a atuação da Delegacia Eletrônica com viés para denúncia de maus tratos a animais. Vale salientar que cães e gatos têm um forte apelo para pautas de TV e mídia especializada para pets.

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 09/06/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 0 | Impresso: 1 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **Diário de Santa Bárbara (Santa Bárbara D'Oeste) - Violência doméstica na pandemia**

**Resumo:** Com visibilidade contida e em tom informativo, a Delegacia Eletrônica é citada pelo Diário de Santa Bárbara como sendo o canal eletrônico pelo qual a população pode registrar boletim de ocorrência.

O enfoque que fica em destaque é a violência doméstica durante a pandemia. A abordagem é o crescente número de feminicídio e da violência doméstica e contra a mulher em Santa Bárbara e região, onde, no período de 14 de março a 13 de abril, uma mulher foi agredida a cada 3,5 horas.

De acordo com a reportagem esse número pode ser muito maior devido ao desconhecimento das mulheres dos meios que estão disponíveis para a notificação de denúncias. Um deles é a Delegacia Eletrônica na qual o Boletim de Ocorrência pode ser registrado através de um dispositivo eletrônico, como celulares, computadores e tablets.

**PONTOS POSITIVOS:** Sem juízo de valor, a Delegacia Eletrônica é apresentada como um dos canais que as mulheres podem utilizar para registrar Boletim de Ocorrência de casos de violência doméstica. A exposição da ferramenta é secundária, mas em contexto positivo.

**RISCOS DE IMAGEM:** Não há risco de imagem para Delegacia Eletrônica

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** Dados de casos de violência doméstica de outras regiões do Estado de São Paulo podem ser inseridos em release que tenha como objetivo ampliar o conhecimento da população sobre a eficiência e eficácia da Delegacia Eletrônica. A indicação de tempo médio para atendimento das ocorrências pode despertar interesse da mídia em mostrar as vantagens da ferramenta eletrônica.

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 16/07/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 1 | Impresso: 0 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **TV Jaguari Online (Cosmópolis) - Delegacia Virtual está agora no site da TV Jaguari para auxiliar a todos**

**Resumo:** Em viés diferenciado e inédito, o site da TV Jaguari informa o seu engajamento na atuação da Secretaria de Segurança Pública para facilitar o registro de Boletim de Ocorrência.

A novidade anunciada é a inclusão de um botão na barra lateral do site [www.tvjaguari.com.br](http://www.tvjaguari.com.br). Ao acionar esse botão o internauta terá acesso direto à Delegacia Eletrônica e poderá efetuar o registro de Boletim de Ocorrência.

Em contexto positivo, a reportagem enfatiza que a intenção da nova ferramenta é ajudar a população de Cosmópolis a registrar seu Boletim de Ocorrência de forma rápida e segura. O texto também traz alerta à população ao lembrar que a Delegacia Eletrônica não envia e-mails para cumprimento de intimações, nem para pedir atualização dos seus dados cadastrais. E caso o cidadão receba alguma mensagem com esse teor, a recomendação é não abrir nenhum link, marcar o remetente como SPAM e apagar o e-mail recebido.

**PONTOS POSITIVOS: A iniciativa da TV Jaguari de contribuir com a população que precisa fazer denúncia ou registrar crimes coloca a Delegacia Eletrônica em ambiente favorável. A praticidade que o meio eletrônico proporciona é informação que fica evidente na reportagem.**

**RISCOS DE IMAGEM:** Não há risco para imagem reputacional da Delegacia Eletrônica

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** A partir desta primeira experiência com a TV Jaguari, pode-se divulgar que a Delegacia Eletrônica avança em busca de novos meios para estar cada vez mais à mão da população. Se houver outras iniciativas com o mesmo objetivo, é possível apresentar um balanço consolidado das formas que a população pode registrar Boletim de Ocorrência.

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 17/07/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 0 | Impresso: 1 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **Gazeta de Cosmópolis (Cosmópolis) - Delegacia Virtual está agora no site da TV Jaguari para auxiliar a todos**

**Resumo:** Um dia após o assunto ser exposto no noticiário na internet, a Gazeta de Cosmópolis destaca que a Delegacia Eletrônica está no site da TV Jaguari.

O conteúdo é similar e mostra que a novidade anunciada é a inclusão de um botão na barra lateral do site [www.tvjaguari.com.br](http://www.tvjaguari.com.br), o que facilita o acesso do internauta à Delegacia Eletrônica e conseqüentemente o registro de Boletim de Ocorrência.

Em conteúdo com conotação positiva, a reportagem mostra que a intenção da nova ferramenta é ajudar a população de Cosmópolis a registrar Boletim de Ocorrência de forma rápida e segura. O texto detalha os tipos de crimes que podem ser registrados por meio eletrônico e também traz alerta à população ao lembrar que a Delegacia Eletrônica não envia e-mails para cumprimento de intimações, nem para pedir atualização dos seus dados cadastrais. E caso o cidadão receba alguma mensagem com esse teor, a recomendação é não abrir nenhum link, marcar o remetente como SPAM e apagar o e-mail recebido.

**PONTOS POSITIVOS: A Delegacia Eletrônica é exposta de maneira positiva e agrega valor à sua imagem, as novas opções de acesso. A reportagem sinaliza que o principal**

**objetivo é fazer com que a Delegacia Eletrônica esteja cada vez mais próxima da população a fim de facilitar o registro de Boletim de Ocorrência.**

**RISCOS DE IMAGEM: A reportagem na representa risco de imagem**

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO: Pode-se preparar release para informar que a Delegacia Eletrônica avança em busca de novos meios a fim de estar mais acessível para a população. Se for possível o levantamento de dados, programar a divulgação do volume de Boletim de Ocorrência registrado por meio do site da TV Jaguari.**

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 18/07/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 1 | Impresso: 0 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **O Eco (Paramirim) - Delegacia Eletrônica é alternativa durante pandemia**

**Resumo:** Criada para facilitar o registro de boletins de ocorrência, principalmente durante a pandemia do novo coronavírus, a Delegacia Eletrônica possibilita à população o registro de 13 tipos de ocorrência. A informação publicada por O Eco ressalta que podem ser registrados casos de furto e roubo, perda de documentos, celulares e placas de veículos, injúria, difamação, calúnia, desaparecimento e encontro de pessoas, acidente de trânsito sem vítima e denúncias de violência doméstica. Detalha que o site da Delegacia Eletrônica contém um manual com passo a passo para que vítimas possam denunciar e solicitar medidas protetivas pela internet.

Além de crimes envolvendo pessoas, a reportagem relata que casos envolvendo animais também podem ser registrados através da Delegacia Eletrônica de Proteção Animal.

**PONTOS POSITIVOS:** A Delegacia Eletrônica transita em ambiente favorável por possibilitar o registro de Boletim de Ocorrência sem expor a população ao risco de contaminação por coronavírus.

**RISCOS DE IMAGEM:** A imagem da Delegacia Eletrônica fica preservada.

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** Montar um passo a passo semelhante ao que aparece no manual que está no site da Delegacia Eletrônica para oferecer à mídia. Tal material

**pode vir a ser divulgado junto com informações sobre o número de casos que vem sendo registrados nos meios eletrônicos.**

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 20/07/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 1 | Impresso: 0 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **Veja Saúde (São Paulo) - Racismo Faz Mal à Saúde**

**Resumo:** Casos de violência envolvendo animais seguem no radar da mídia. Reportagem de Veja Saúde informa que a Delegacia Eletrônica de Proteção Animal registrou um crescimento de aproximadamente 10% nas denúncias de crimes contra animais ao comparar o início de 2019 com o mesmo período deste ano.

A veterinária Tália Tremori, do Conselho Regional de Medicina Veterinária de São Paulo relata que em um lar em que a violência doméstica esteja presente, os bichos estão em situação de extrema vulnerabilidade. Ela alerta que atitudes agressivas colocam em risco a saúde física e mental do pet e da família inteira.

Em tom de orientação a veterinária pontua que antes de registrar uma denúncia é necessário colher provas para não correr o risco de fazer uma denúncia frágil. Ela lembra que deixar o bicho acorrentado quase o tempo todo, bem como bater, gritar ou repreender duramente podem ser formas de agressão aos animais e podem ser denunciados pela Delegacia Eletrônica.

**PONTOS POSITIVOS:** A utilização da Delegacia Eletrônica para a realização de denúncia de casos de crimes contra animais amplia as referências positivas à ferramenta.

**RISCOS DE IMAGEM:** A reportagem não contém sinais de prejuízo de imagem.

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** Elaborar um levantamento de crimes contra animais mais denunciados pela população. O conteúdo pode ganhar maior apelo se, ao lado da apresentação dos números, houver representantes de entidades de defesa de animais orientando o que deve ser relatado em caso de denúncias.

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 24/07/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 1 | Impresso: 0 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **O Colinense - Golpistas clonam celular e pedem dinheiro pelo whatsapp**

**Resumo:** O site noticioso O Colinense reporta vários casos policiais e, neste contexto, a Delegacia Eletrônica é citada por ter sido utilizada por uma vítima de estelionato, que fez o registro de Boletim de Ocorrência.

Em plano secundário e sem avançar em detalhes do caso, a reportagem informa que um homem depositou R\$ 17.355,00 como pagamento referente à compra de um veículo. Entretanto, acabou arcando com o prejuízo, pois o depósito foi realizado em conta de um estelionatário. A Delegacia Eletrônica compõe o noticiário por ter sido a ferramenta utilizada pela vítima para registrar a ocorrência.

**PONTOS POSITIVOS:** Mesmo com discreta visibilidade a Delegacia Eletrônica alcança exposição positiva ao ser a opção que uma vítima de estelionato utilizou para registrar Boletim de Ocorrência.

**RISCOS DE IMAGEM:** O conteúdo não traz risco de imagem

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** Estruturar evento para jornalistas da mídia regional a fim de apresentar a Delegacia Eletrônica, suas vantagens e opções de acesso. Em um primeiro momento, o objetivo não é a publicação de matéria e sim municiar a imprensa de informações que poderão ser publicadas futuramente quando houver notícias sobre casos policiais que possam ser registrados via Delegacia Eletrônica.

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 08/09/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 1 | Impresso: 0 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **Fiquem Sabendo (São Paulo) - Denúncias de violência contra animais em São Paulo aumentam 81,5% em 2020**

**Resumo:** O aumento de 81,5% nas denúncias de violência contra animais recebidas pela Delegacia Eletrônica de Proteção Animal de janeiro a julho de 2020, em relação ao mesmo período do ano passado é reportado pelo site noticioso Fiquem Sabendo. Foram 12.581 queixas contra 6.932 registradas nos primeiros sete meses de 2019.

Com sinalização que a Delegacia Eletrônica vem cumprindo seu papel como meio que possibilita o registro de denúncias, a reportagem mostra ainda que em média, foram 59 reclamações por dia neste ano.

Ao mesmo tempo em que ressalta a importância da Delegacia Eletrônica, a reportagem cita que parte das reclamações não gera boletins de ocorrência porque as denúncias não se confirmam. Daí a importância de os denunciantes apresentarem provas consistentes para os crimes relatados, reforça a reportagem.

**PONTOS POSITIVOS: A sinalização é que a Delegacia Eletrônica de Proteção Animal é conhecida e a população faz uso desse meio eletrônico para apresentar denúncias de crimes contra animais.**

**RISCOS DE IMAGEM:** Por falta de apresentação de provas consistentes nem todas as denúncias resultam em registro de Boletim de Ocorrência. A ausência de provas tem potencial para ser mal compreendida pela população e gerar, mesmo que equivocadamente, reação negativa contra a Delegacia Eletrônica.

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** Elaborar sugestão de pauta que tenha por objetivo esclarecer a população sobre as provas que precisam ser apresentadas quando da apresentação de denúncia. O contexto não deve ficar restrito aos casos de crimes contra animais. A ideia é levar o conceito também para casos de denúncia contra violência doméstica.

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 06/10/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 1 | Impresso: 0 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **Diário do Litoral online (Santos) - Cadeia para quem cometer maus-tratos contra animais**

**Resumo:** Desde o dia 30 de setembro, aquele que maltratar animal será punido com reclusão de dois a cinco anos, além de multa e proibição de guarda, escreve o deputado Tenente Coimbra. Em seu artigo, publicado na plataforma digital do Diário do Litoral, o parlamentar enfatiza os animais doméstico têm sido alvo de maus-tratos e isso é crime. Ele faz referência à Delegacia Eletrônica como um dos canais disponíveis para que a população apresente denúncias de maus tratos contra animais a fim de coibir os crimes.

Tenente Coimbra relata ainda o crescente número de animais domésticos abandonados. Cita que o Brasil, que já tinha mais de 30 milhões de bichos vivendo nas ruas, viu o índice de abandono crescer mais de 60% durante a pandemia. Lembra ainda que abandono também é crime e pode ser denunciado no site da Delegacia Eletrônica de Proteção Animal.

**PONTOS POSITIVOS:** A Delegacia Eletrônica de Proteção Animal é citada pelo deputado Tenente Coimbra como referência de meio eletrônico que pode ser acessado pela população que queira denunciar casos de maus-tratos de animais.

**RISCOS DE IMAGEM:** Não há risco de imagem para a ferramenta.

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** A partir do artigo do deputado Tenente Coimbra, elaborar release sobre o papel da Delegacia Eletrônica na preservação da vida de animais domésticos. Se possível apresentar o caso de um animal que tenha sido alvo de maus-tratos e que foi salvo após denúncia feita na Delegacia Eletrônica.

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 07/10/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 0 | Impresso: 1 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **Diário do Litoral (Santos) - Cadeia para quem cometer maus-tratos contra animais**

**Resumo:** Desde o dia 30 de setembro, quem maltratar animais será punido com reclusão de dois a cinco anos, além de multa e proibição de guarda, escreve o deputado Tenente Coimbra. Em seu artigo, publicado no Diário do Litoral, o parlamentar ressalta que maltratar animal doméstico é crime e aponta a Delegacia Eletrônica como um dos canais disponíveis para que a população apresente denúncias de maus tratos contra animais a fim de coibir os crimes.

O texto também chama a atenção para o aumento do número de animais domésticos abandonados. Cita que o Brasil, que já tinha mais de 30 milhões de bichos vivendo nas ruas, viu o índice de abandono crescer mais de 60% durante a pandemia. Lembra ainda que abandono também é crime e pode ser denunciado no site da Delegacia Eletrônica de Proteção Animal.

**PONTOS POSITIVOS:** A Delegacia Eletrônica de Proteção Animal aparece como canal a ser acessado pela população que queira denunciar casos de maus-tratos de animais.

**RISCOS DE IMAGEM:** Por ser mencionada apenas como uma referência de meio para registro de denúncia, a imagem da ferramenta é totalmente preservada.

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** Elaborar sugestão de pauta mostrando o número de casos de animais abandonados em diferentes regiões do Estado de São Paulo e a evolução dos registros realizados via Delegacia Eletrônica. Importante detalhar quais

**são os tipos de provas que o denunciante deve apresentar para que o caso seja considerado consistente e gere um Boletim de Ocorrência.**

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 08/10/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 0 | Impresso: 1 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **Gazeta (São Paulo) - Lei mandará agressores de animais para a cadeia**

**Resumo:** Pelo terceiro dia consecutivo, a mídia cede espaço para artigo assinado pelo deputado Tenente Coimbra apontando o aumento de casos de maus-tratos de animais doméstico. Desta vez, o assunto está na pauta da Gazeta e alerta que abandonar animais é crime previsto na Lei 14.064, sancionada pelo presidente Jair Bolsonaro. Assim, quem praticar crimes contra animais será punido com reclusão de dois a cinco anos, além de multa e proibição de guarda. O site da Delegacia Eletrônica de Proteção Animal é citado pelo autor do artigo como indicação de local no qual as denúncias de crimes contra animais domésticos podem ser realizadas.

**PONTOS POSITIVOS:** No site da Delegacia Eletrônica de Proteção Animal o cidadão pode denunciar casos de maus-tratos de animais.

**RISCOS DE IMAGEM:** Não há evidências de desgaste de imagem para o meio eletrônico.

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** O crescimento no número de animais abandonados tem potencial para gerar interesse de emissoras de TV. Neste caso a inclusão da Delegacia Eletrônica de Proteção Animal entra dentro do contexto de prestação de serviço para mostrar à população os canais de acesso disponíveis para o registro de denúncias de casos de maus-tratos ou abandono de animais domésticos.

**ANÁLISE DIÁRIA: Secretaria de Segurança Pública**

**Data:** 10/11/2020      **Pesquisa:** Delegacia Eletrônica

**Reportagens analisadas:**

TV: 0 | Rádio: 0 | Internet: 1 | Impresso: 0 | Total: 1 / Clipping: Boxnet

**Reportagens de destaque:**

- **UOL (São Paulo)** - Cerca de 280 mil clientes da Enel em Osasco (SP) tiveram seus dados vazados

**Resumo:** Mesmo com discreta visibilidade, a citação à Delegacia Eletrônica em reportagem publicada pelo UOL vem acompanhada de conotação de ser a ferramenta uma referência para quem precisa registrar uma ocorrência.

Em reportagem sobre vazamento de dados cadastrais de clientes da distribuidora de energia Enel São Paulo, o portal UOL detalha o caso e inclui, com ênfase em prestação de serviço, as providências que devem ser adotadas pelas vítimas.

A advogada Gisele Truzzi, especialista em Direito Digital, alerta aos clientes da concessionária que receberam o email notificando sobre o vazamento de dados que confirmam a procedência do mesmo. Segundo ela, golpistas podem se aproveitar da situação e enviar comunicados fraudulentos para solicitar mais informações ou pedir para que os clientes acessem links suspeitos.

É neste contexto de orientação, que a advogada orienta o cliente da Enel a registrar um boletim de ocorrência em Delegacia Eletrônica a fim de se resguardar caso seja vítima de uma eventual fraude em decorrência do vazamento dos dados.

**PONTOS POSITIVOS:** A Delegacia Eletrônica é apresentada como ferramenta através da qual clientes da Enel podem registrar Boletim de Ocorrência a fim de se resguardar de eventual fraude decorrente de vazamento de dados. Apesar do conteúdo sensível da reportagem, a menção à Delegacia Eletrônica serve como contraponto para preservar o cidadão de possíveis consequências decorrentes de vazamento de dados.

**RISCOS DE IMAGEM:** Mesmo estando inserida em contexto bastante sensível a imagem da Delegacia Eletrônica fica preservada.

**AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** Em um momento em que tem sido recorrente casos de vazamento de dados, a sugestão é elaborar release sobre as providências que o cidadão deve adotar caso seja vítima de fraude. Aqui é importante ressaltar a existência e o papel da Delegacia Eletrônica com ferramenta que pode ser aliada do cidadão.