



GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ
POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PIAUÍ
ASSESSORIA ESPECIAL I - PC-PI

Rua Barroso, 241, Praça Saraiva - Bairro Centro, Teresina/PI, CEP 64001-380
- <https://www.pc.pi.gov.br>

Portaria Normativa nº 65/2024/PC-PI

PORTARIA Nº 65-GDG/AN/2024.

*Institui a Coordenação de Serviços
Virtuais (CSV) no âmbito da Polícia Civil do Estado do Piauí, e dá
outras providências.*

O DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PIAUÍ,
Del. LUCY KEIKO LEAL PARAÍBA, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pelo art. 159, § 1º, da Constituição do Estado do Piauí e pelo art. 73, XI, da Lei Complementar n.º 037, de 09/03/2004, que dispõe sobre o Estatuto da Polícia Civil do Estado do Piauí, e, ainda,

CONSIDERANDO que cabe ao Delegado Geral de Polícia Civil exercer a superior orientação, coordenação e supervisão da Polícia Civil, bem como praticar atos administrativos necessários ao cumprimento das atividades da Polícia Civil, na forma do art. 73, incisos I, III e XI, da Lei Complementar nº 37/2004;

CONSIDERANDO a necessidade de promover a efetivação dos princípios administrativos insculpidos no art. 37 da Constituição Federal promulgada em 05/10/1988, notadamente ao princípio da eficiência;

CONSIDERANDO que promover a inovação e o uso da tecnologia da informação é objetivo Institucional do Planejamento Estratégico da Polícia Civil 2020/2030.

CONSIDERANDO a implantação do sistema SINESP CAD no âmbito da Secretaria de Segurança, ferramenta tecnológica para o registro e gestão de Atendimentos e Despachos de ocorrências solicitadas a partir de números tridígitos emergenciais ou de outros canais de acionamento e atendimento ao cidadão, abarcando os processos de atendimento, despacho e fechamento dos atendimentos;

CONSIDERANDO, ainda, a necessidade de estabelecer o fluxo adequado de todos os registros de Boletins de Ocorrência oriundos do SINESP - CAD, SINESP DEVIR, bem como dos que serão registrados por outras forças, por meio do BO Integrado;

CONSIDERANDO, por fim, o incremento do número de Boletins de Ocorrências, dada a incorporação das novas ferramentas tecnológicas, e a imprescindibilidade do acompanhamento dos despachos dessas ocorrências e da instauração dos respectivos procedimentos policiais no âmbito das unidades da Polícia Civil.

RESOLVE:

Art. 1º INSTITUIR a Coordenação de Serviços Virtuais (CSV) no âmbito da Polícia Civil do Estado do Piauí, unidade policial virtual vinculada ao Gabinete do Delegado Geral, com atuação remota em todo o estado do Piauí.

Art. 2º São atribuições da Coordenação de Serviços Virtuais(CSV):

I - Estabelecer o fluxo adequado de todos os registros de Boletins de Ocorrência oriundos da Delegacia Virtual (DEVIR), bem como dos registrados por outras forças por meio do BO Integrado e do SINESP CAD, assim como os registrados por quaisquer outros meios regulamentados no âmbito da Polícia Civil e/ou Secretaria de Segurança Pública.

II - Análise de dados dos Boletins de Ocorrência e Saneamento de unidades que, independente do motivo, estejam apresentando baixa produtividade no que diz respeito ao despachos de BOs, tramitação de procedimentos e andamento das investigações;

III - Atendimento e suporte das unidades policiais físicas de todo o estado, com o intuito de dar celeridade ao atendimento das ocorrências registradas pelo cidadão através dos diversos sistemas e canais de atendimento em uso na Polícia Civil;

IV - Elaborar plano de trabalho anual com base nos dados estatísticos das ocorrências registradas, o qual deverá ser submetido à aprovação do Delegado-Geral.

Art. 3º São setores da CSV:

I - **Divisão Delegacia Virtual - DEVIR**, solução SINESP, através da qual a população solicita o registro do Boletim de Ocorrência(BO) *online*;

II - **Central de Distribuição de Boletins de Ocorrência - CDBO**, unidade da estrutura organizacional da Polícia Civil do Estado do Piauí no SINESP PPE, que concentrará o recebimento dos BOs das outras forças de segurança, do SINESP CAD e da DEVIR, de acordo com determinação do Delegado Geral.

III - **Divisão de Saneamento - DISA**, responsável pela análise de dados relativos aos registros de ocorrências e aos procedimentos policiais, bem como o saneamento das unidades que, independente do motivo, estejam apresentando baixa produtividade no que diz respeito aos despachos de BOs, tramitação de procedimentos e andamento das investigações, quando verificado através de vistoria da Corregedoria Geral da Polícia Civil, ou determinado pelo Delegado Geral. O Núcleo também dará suporte das unidades policiais físicas de todo o estado, com o intuito de dar celeridade ao atendimento das ocorrências registradas pelo cidadão através dos diversos sistemas e canais de atendimento em uso na Polícia Civil;

IV - **Divisão SINESP CAD/Agente Operacional**, sistema SINESP de registro e gestão de Atendimentos e Despachos de Emergência, permitindo o

atendimento às ocorrências solicitadas a partir de números trídígitos emergenciais ou de outros canais de acionamento de atendimento ao cidadão, abarcando os processos de atendimento, despacho e fechamento dos atendimentos, e que permite a integração entre as agências de segurança pública em âmbito nacional, estadual e municipal, promovendo uma gestão mais eficaz dos recursos humanos e operacionais disponíveis.

Art. 4º A Coordenação de Serviços Virtuais terá o suporte técnico e operacional da **Divisão de Sistemas e Redes da Polícia Civil (DSR)** e da **Coordenação SINESP** para o desempenho de suas atividades.

Art. 5º São atribuições dos servidores lotados na Divisão da Delegacia Virtual:

I - Receber e Processar as solicitações de registro de BOs na Delegacia Virtual (DEVIR), proceder a análise e homologação BOs solicitados pelos cidadãos/usuários, podendo em alguns hipóteses definidas pela Delegacia Geral/SSP recusar a homologação;

II - Após a homologação, o servidor deverá dar o devido encaminhamento da ocorrência, considerando as opções de unidades de apuração disponíveis no sistema;

III - Auxílio subsidiário à CDBO, realizando o aceite dos BOs, e o devido encaminhamento das ocorrências que tiverem aceite, considerando as opções de unidades de apuração disponíveis no sistema;

§1º A análise e homologação dos Boletins de Ocorrência solicitados na SINESP DEVIR, não poderá exceder o prazo de 48(quarenta e oito) horas.

§2º A comunicação com o cidadão usuário do sistema SINESP DEVIR, enquanto pendente de validação a ocorrência, é de responsabilidade dos policiais civis em atividade na Delegacia Virtual, e será feita de forma clara e objetiva, sempre em consonância com as orientações dos superiores e sob a supervisão dos gestores da ferramenta.

§3º Após o aceite da ocorrência registrada eletronicamente pela Delegacia responsável pela apuração do fato, ficará a cargo desta estabelecer contato com a comunicante, no intuito de desenvolver a investigação pertinente.

§4º As unidades policiais, no horário de expediente subsequente ao encaminhamento dos boletins, obrigatoriamente, deverão proceder ao aceite dos boletins encaminhados pela equipe da Delegacia Virtual, e caso identifiquem que a ocorrência encaminhada não se enquadra em sua esfera de atribuição, deverão efetuar a alteração da unidade de apuração no próprio sistema, encaminhando-as diretamente para a unidade que julgar ser competente.

Art. 6º São atribuições dos servidores dedicados à Central de Distribuição de Boletins de Ocorrência (CDBO):

I - Receber e Processar BOs recebidos e aguardando aceite, que tenham sido registrados por outras forças de segurança.

II - Encaminhamentos dos BOs às respectivas unidades de apuração, conforme a atribuições definidas nos mais diversos normativos da Polícia Civil.

Art. 7º São atribuições dos servidores lotados na Divisão SINESP/CAD:

I - Operar de forma integrada o sistema SINESP/CAD, realizando os procedimentos de atendimento e despacho das ocorrências, operando de forma

integrada com as demais Forças de Segurança, facilitando a comunicação e colaboração entre diferentes agências policiais;

II - Registrar as ocorrências que tomar conhecimento ao realizar os procedimentos de atendimento e despacho das ocorrências SINESP/CAD;

III - Auxílio subsidiário às unidades CDBO e a Divisão da DEVIR.

Art. 8º Essa portaria terá efeitos retroativos à 12/08/2024.

Art. 9º Publique-se em sua íntegra na página eletrônica da Polícia Civil (<https://portal.pi.gov.br/pc/>).

CIENTIFIQUE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.

GABINETE DO DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PIAUÍ, Teresina-PI, 19 de Novembro de 2024.

(Assinado eletronicamente)

Del. LUCY KEIKO LEAL PARAÍBA

Delegado Geral da Polícia Civil do Estado do Piauí



Documento assinado eletronicamente por **LUCY KEIKO LEAL PARAÍBA - Matr.0196331-7, Delegado de Polícia**, em 19/11/2024, às 14:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Cap. III, Art. 14 do [Decreto Estadual nº 18.142, de 28 de fevereiro de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.pi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **015344661** e o código CRC **CBE7A4CB**.

Referência: Processo nº 00019.034285/2024-69

SEI nº 015344661

Rua Barroso, 241, Praça Saraiva - Bairro Centro, Teresina/PI, CEP 64001-380