



GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ
POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PIAUÍ
GABINETE GERAL DA POLÍCIA CIVIL - PC-PI

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

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 7/2025/PC-PI

Dispõe sobre normas e procedimentos para o serviço de registro de ocorrências via plataforma BO fácil e estabelece metas de produtividade no âmbito da referida plataforma.

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 a obrigatoriedade de registro único de ocorrências policiais no âmbito do Estado do Piauí, conforme diretriz estabelecida pela Portaria n.º 201/2024/SSP-PI/GAB, que institui normas e procedimentos para o uso do Sistema de Procedimentos Policiais Eletrônicos (PPE);

CONSIDERANDO que a validação e o registro de ocorrências na plataforma BO Fácil, por meio da captação via WhatsApp/IA e posterior conclusão no SINESP PPE, constitui modalidade de atendimento e serviço público à população, mesmo que de forma remota;

CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar a prestação do serviço público, garantindo a eficiência e celeridade no atendimento ao solicitante, em consonância com as diretrizes da Portaria n.º 03/2023/PC-PI, que trata do Primeiro Atendimento ao Solicitante e à Vítima;

CONSIDERANDO que a validação das solicitações da plataforma BO Fácil constitui, em sua essência, o ato de Registro de Ocorrência Policial (B.O.) no SINESP/PPE, sendo, portanto, atividade funcional intrínseca à obrigação de ofício do policial civil, prevista no Estatuto da Polícia Civil do Estado do Piauí (L.C. n.º 037/2004), sujeitando-se o descumprimento às sanções administrativas e civis cabíveis;

CONSIDERANDO o aumento contínuo da demanda de solicitações geradas no BO Fácil, com crescimento médio mensal, atual, de aproximadamente 12%, tornando imprescindível que a vazão diária de validações acompanhe o volume de entrada para evitar o acúmulo de passivo;

CONSIDERANDO a necessidade de promover a efetivação do princípio da eficiência, estabelecendo Análise de Produtividade e metas mínimas para subsidiar a gestão na otimização de recursos e combate à variabilidade de produtividade;

Resolve:

Art. 1º Estabelecer a obrigatoriedade de priorização e celeridade na validação das solicitações

de registro de ocorrência provenientes da plataforma BO Fácil, visando garantir a fluidez do serviço e a manutenção do Tempo Médio de Resposta em níveis satisfatórios.

Art. 2º A ordem de análise e validação das solicitações de ocorrência no BO Fácil deverá seguir rigorosamente o critério de priorização e antiguidade, definidos nessa instrução normativa, sendo terminantemente proibida a manipulação da fila para fins de acúmulo de estatísticas de produtividade, em especial:

§1º As solicitações classificadas com a categoria "PRIORIDADE" deverão ser validadas em primeiro lugar.

§2º Não havendo solicitações com classificação "PRIORIDADE" pendentes, a validação deverá seguir a ordem cronológica, priorizando-se as solicitações mais antigas.

§3º É terminantemente proibido o uso de filtros ou mecanismos para buscar solicitações mais recentes com o propósito exclusivo de proceder ao seu arquivamento, com vistas a burlar os critérios de produtividade estabelecidos nesta instrução normativa.

Art. 3º Para fins de Análise de Produtividade e gestão de desempenho, ficam definidas as seguintes metas mínimas de Validações por Pessoa (V/P):

I - Servidor com lotação exclusiva/foco no BO Fácil: A meta de produtividade mínima é de 40 Validações por dia útil.

II - Servidor do Central de Atendimento e Despacho (CAD) em regime de plantão de 12 horas: A meta de produtividade mínima é de 50 Validações por plantão de 12 horas.

Parágrafo Único. A meta estabelecida neste inciso baseia-se na máxima produtividade aferida na equipe CAD, com o objetivo de subsidiar a gestão na padronização do serviço e reduzir a variabilidade de produtividade observada entre os plantonistas.

III - Servidor de Unidade Policial em regime de plantão de 24 horas (acúmulo de atribuições): a meta de produtividade mínima é de 40 validações por plantão de 24 horas.

IV - Servidor da Delegacia-Geral (DG) em atribuição ordinária (atuação colaborativa): os servidores da Delegacia-Geral, que possuem atribuições ordinárias diversas, devem atuar na validação de ocorrências do BO Fácil sempre que a disponibilidade de serviço permitir, em caráter colaborativo e de apoio à vazão diária.

Art. 4º No caso de acúmulo de solicitações na fila de "aguardando análise" por período superior a 24 (vinte e quatro) horas, os servidores da Delegacia-Geral em atuação no apoio do Gabinete e demais setores poderão ser convocados, a critério do Delegado-Geral ou Adjunto, para atuar em regime de mutirão extraordinário de suporte.

Parágrafo Único. A convocação prevista no caput implicará o estabelecimento de uma meta mínima de 15 Validações por dia útil para o servidor, durante o período de atuação no mutirão extraordinário de suporte.

Art. 5º O apoio do Gabinete deverá realizar a análise de produtividade semanalmente e encaminhar os relatórios à Gestão Superior da Polícia Civil com o objetivo de subsidiar a tomada de decisões estratégicas e operacionais.

Art. 6º Para fins de cômputo e análise de produtividade das validações por pessoa (V/P), estabelecidas no Art. 3º desta Instrução Normativa, será aplicada a seguinte métrica:

I - Ocorrência devidamente registrada/validada no SINESP PPE: contará como 1 (um) ponto para fins de produtividade.

II - Solicitação arquivada: contará como 0,1 (um décimo) de ponto para fins de produtividade.

Parágrafo Único. O cômputo da produtividade estabelecido no caput considera que a solicitação arquivada possui caráter de ação mecânica e simples, sendo necessário o cômputo de 10 (dez) arquivamentos para equivaler a 1 (uma) ocorrência registrada/validada.

Art. 7º O arquivamento de solicitações de Boletim de Ocorrência (B.O.) na plataforma BO Fácil

será permitido apenas quando o fato comunicado se tratar de crime (fato típico) ocorrido fora do Estado do Piauí (em outro Estado da Federação ou país), devendo todos os demais fatos atípicos (não-criminais) serem obrigatoriamente registrados no SINESP PPE.

Parágrafo Único. Excetua-se da regra de arquivamento por tipicidade a comunicação de desaparecimento de pessoa que, em que pese sua natureza atípica, exige a imediata atuação da Polícia Civil, devendo ser registrada no SINESP PPE para encaminhamento à unidade competente.

Art. 8º As metas de produtividade estabelecidas no Art. 3º desta Portaria são de natureza mínima, sendo imprescindível o empenho e foco de todos os validadores para que a fila de pendências do BO Fácil seja mantida sem acúmulo, garantindo a vazão diária necessária.

Parágrafo Único. Considerando o aumento contínuo da demanda, esta Instrução Normativa deverá ser revisada semestralmente, ou em prazo inferior, para readequação das metas à realidade da demanda de serviço, mediante análise de produtividade e relatório técnico.

Art. 9º O descumprimento das disposições contidas nesta Instrução Normativa sujeitará o servidor às providências de responsabilização administrativa e civil cabíveis, na forma da Lei Complementar n.º 037/2004 (Estatuto da Polícia Civil) e da legislação aplicável à espécie.

Art. 10 Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua Publicação

Art. 11 Publique-se em sua íntegra na página eletrônica da Polícia Civil (<https://portal.pi.gov.br/pc/>).

GABINETE DO DELEGADO GERAL DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PIAUÍ, em Teresina/PI, 28 de novembro de 2025.

Del. **LUCCY KEIKO LEAL PARAÍBA**
Delegado Geral da Polícia Civil do Estado do Piauí



Documento assinado eletronicamente por **LUCCY KEIKO LEAL PARAÍBA - Matr.0196331-7, Delegado Geral de Polícia**, em 28/11/2025, às 15:12, 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 **0021414421** e o código CRC **C0FDA3E6**.