

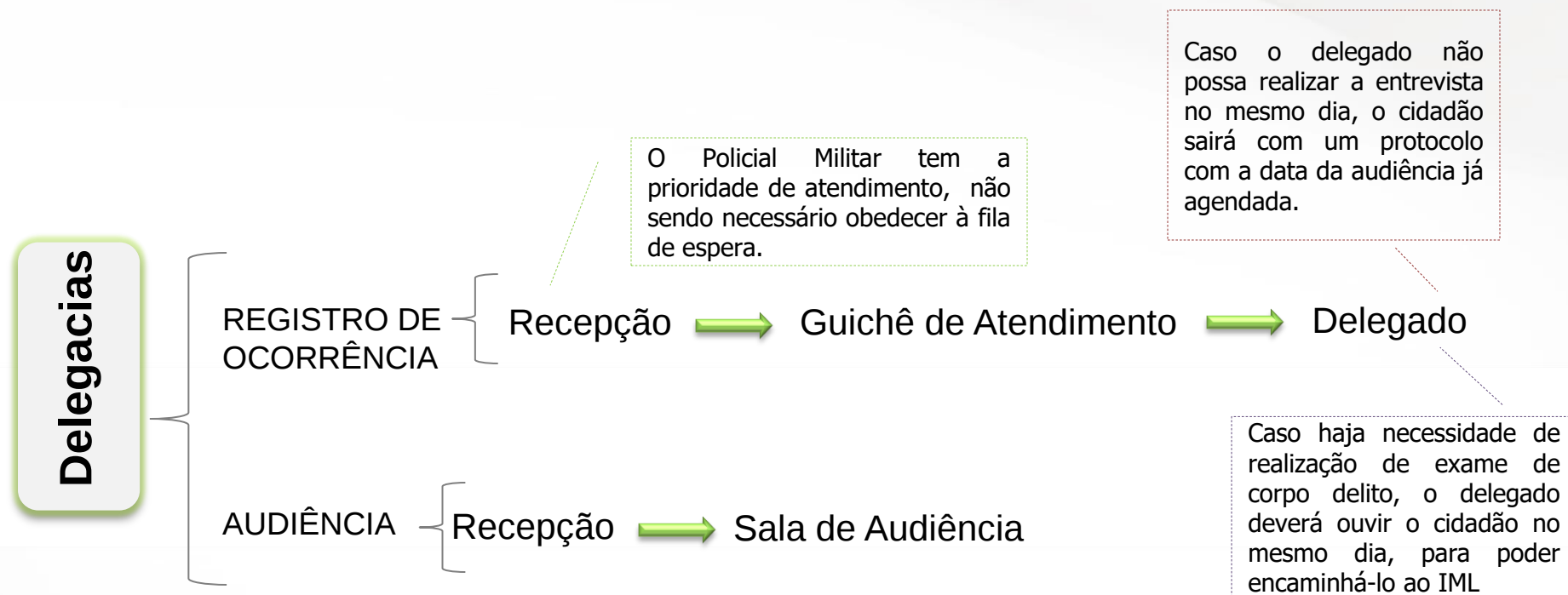
MELHORIA DO ATENDIMENTO NAS DELEGACIAS

Dezembro/2017

- **Melhorar o atendimento nas delegacias, a partir do desenvolvimento de um modelo com ênfase na humanização, tendo como referência as diretrizes de qualidade que norteiam o Modelo de Atendimento SAC**



- **Delegacia Especial de Atendimento à Mulher – DEAM - Brotas**
- **Delegacia para o Adolescente Infrator – DAI - Brotas**
- **1ª Delegacia Territorial - Barris**
- **16ª Delegacia Territorial - Pituba**



ASPECTOS AVALIADOS	OPORTUNIDADES DE MELHORIAS
Prestação de Serviços Necessidade de entrega do Boletim de Ocorrência no mesmo momento do registro, para os casos de fatos delituosos, bem como o agendamento das audiências, quando necessário.	Disponibilizar delegados em plantão de 24h, de forma a permitir que os Boletins de Ocorrência sejam assinados, bem como verificada a necessidade de agendamento de audiência, sendo o cidadão liberado com todas as informações pertinentes ao andamento do seu caso.
Utilização do mesmo ambiente da espera pelo suspeito e a vítima, causando desconforto, bem como aumentando o abalo emocional da mesma.	Retornar a condução do suspeito pela área da custódia, mantendo-o sob vigilância de um policial até que o mesmo conceda o seu depoimento, reduzindo ao máximo o contato entre as partes envolvidas, evitando a intimidação e constrangimento do cidadão.
Tvs disponibilizadas nas áreas de espera estavam desligadas.	Realizar contato com a Secretaria de Comunicação – SECOM, para a criação de programação com conteúdo dinâmico, educativo e institucional, de forma a contribuir para que o tempo despendido na Espera seja ocupado com informações de utilidade pública, ações de Governo na área de Segurança, recuperação da autoestima e orientações aos cidadãos No caso desta solução ser julgada demasiadamente dispendiosa, sugere-se que seja exibida a programação da TV Educadora da Bahia.
Os locais destinados à guarda dos documentos estão superlotados, considerando a existência de um grande acervo de processos e documentos referentes às investigações encerradas e em andamento, entre outros.	Disponibilizar profissional de arquivologia, visando à organização dos arquivos destas unidades e repasse dos métodos de gestão de documentos para os funcionários responsáveis, prevendo local para a guarda dos documentos e futura digitalização.

ASPECTOS AVALIADOS	OPORTUNIDADES DE MELHORIAS
Pessoal Nenhuma das delegacias possui o quantitativo de pessoal satisfatório à prestação de serviços com qualidade.	- Adequar a capacidade de atendimento das unidades, de acordo com a demanda. - Disponibilizar outros profissionais para atendimento nos guichês, de forma a liberar as equipes que atuam nesta atividade, para que possam realizar o efetivo trabalho da polícia, imprimindo mais agilidade na finalização dos demais serviços
Equipe com perfil inadequado para atendimento às vítimas, visto que os guichês são ocupados por policiais que, muitas vezes, não são capazes de dar suporte emocional para aqueles que buscam os serviços da delegacia em casos de violência.	Disponibilizar outros profissionais que não policiais, preferencialmente na área de serviço social e psicologia, para atendimento nos guichês, considerando a realização de treinamentos técnico, bem como no Modelo de Atendimento SAC
Não existe profissional de Psicologia em nenhuma das delegacias visitadas, sendo que a atuação deste deve estar focada nos funcionários, melhorando a qualidade do trabalho.	Disponibilizar equipe de acompanhamento psicológico itinerante, com cronogramas previamente definidos, de forma a prestar o atendimento diretamente nas delegacias.

ASPECTOS AVALIADOS	OPORTUNIDADES DE MELHORIAS
Tecnologia da Informação ▪ Não existe sistema específico para controle da entrada, distribuição e monitoramento de documentos que circulam entre os cartórios das delegacias e demais órgãos.	▪ Realizar articulação com os responsáveis por implantar o Sistema Eletrônico de Informações – SEI, disponibilizado pelo Governo do Estado, a exemplo da SAEB. No referido sistema, todos os processos são criados, editados, assinados e armazenados eletronicamente, facilitando a tramitação e controle pelos interessados.
▪ O SIGIP não atende de maneira satisfatória as necessidades das delegacias, visto que este se tornou uma ferramenta pesada, levando à lentidão na sua operacionalização e, às vezes, até ao travamento total do sistema, devido à velocidade do link disponibilizado.	▪ Implantar o SIGIP 2.0, nova ferramenta já em desenvolvimento pela equipe de TI da SSP. ▪ Verificar a possibilidade de implantação da Infovia Digital da Bahia – IDB, nas delegacias, imprimindo estabilidade e maior rapidez no acesso ao sistema.
▪ Não existe sistema de gestão de fluxo de atendimento, nem para agendamento das audiências.	▪ Formalizar cessão dos Sistemas Atende e de Agendamento (utilizados nos Postos SAC para a gestão do atendimento). A entrega da senha será realizada por um funcionário volante, que identificará a necessidade do cidadão e prestará as primeiras informações.

ASPECTOS AVALIADOS	OPORTUNIDADES DE MELHORIAS
Estrutura Física Todas as delegacias necessitam de manutenção.	- Reformar as instalações, incluindo: - Entrada e espera diferenciada para a vítima e o infrator; - Pintura de paredes, conserto de pisos e rodapés, sanitários, forro, iluminação, fachada, esquadrias, infiltrações, readequação dos quartos para descanso dos plantonistas, disponibilização de uma sala para o atendimento psicológico itinerante etc.; - Revisão dos cabamentos lógico, elétrico e de telefonia, com distribuição através de canaletas; - Climatização da área de atendimento; - Elaboração de projeto de paisagismo para as áreas de atendimento; - Disponibilização de mobiliário considerando aspectos funcionais com foco na produtividade e comodidade de funcionários e cidadãos, implicando na aquisição dos móveis com base nos critérios de ergonomia, estética, conforto, durabilidade e segurança.
Não existe identidade visual, sendo a sinalização realizada, muitas vezes, através de papel colado nas paredes e portas.	Contratar Projeto de Programação Visual ou atualizar a programação estabelecida durante o Projeto SAP.
Os imóveis não estão adequados às leis de acessibilidade.	Adequar os imóveis conforme Projeto Arquitetônico elaborado pela Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC.



Algumas salas possuem sinalização em papel, a exemplo das do delegado de plantão e assistentes sociais

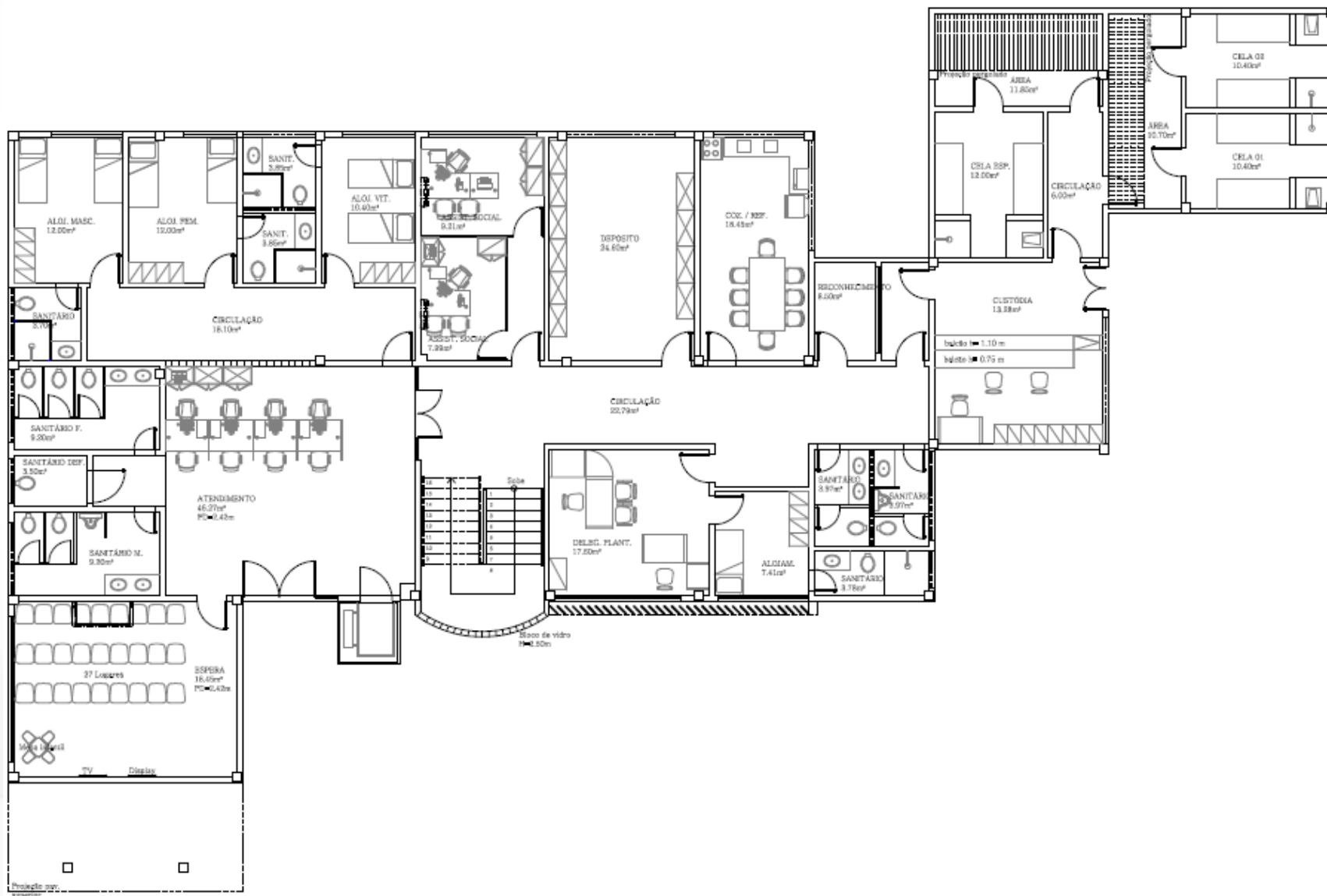


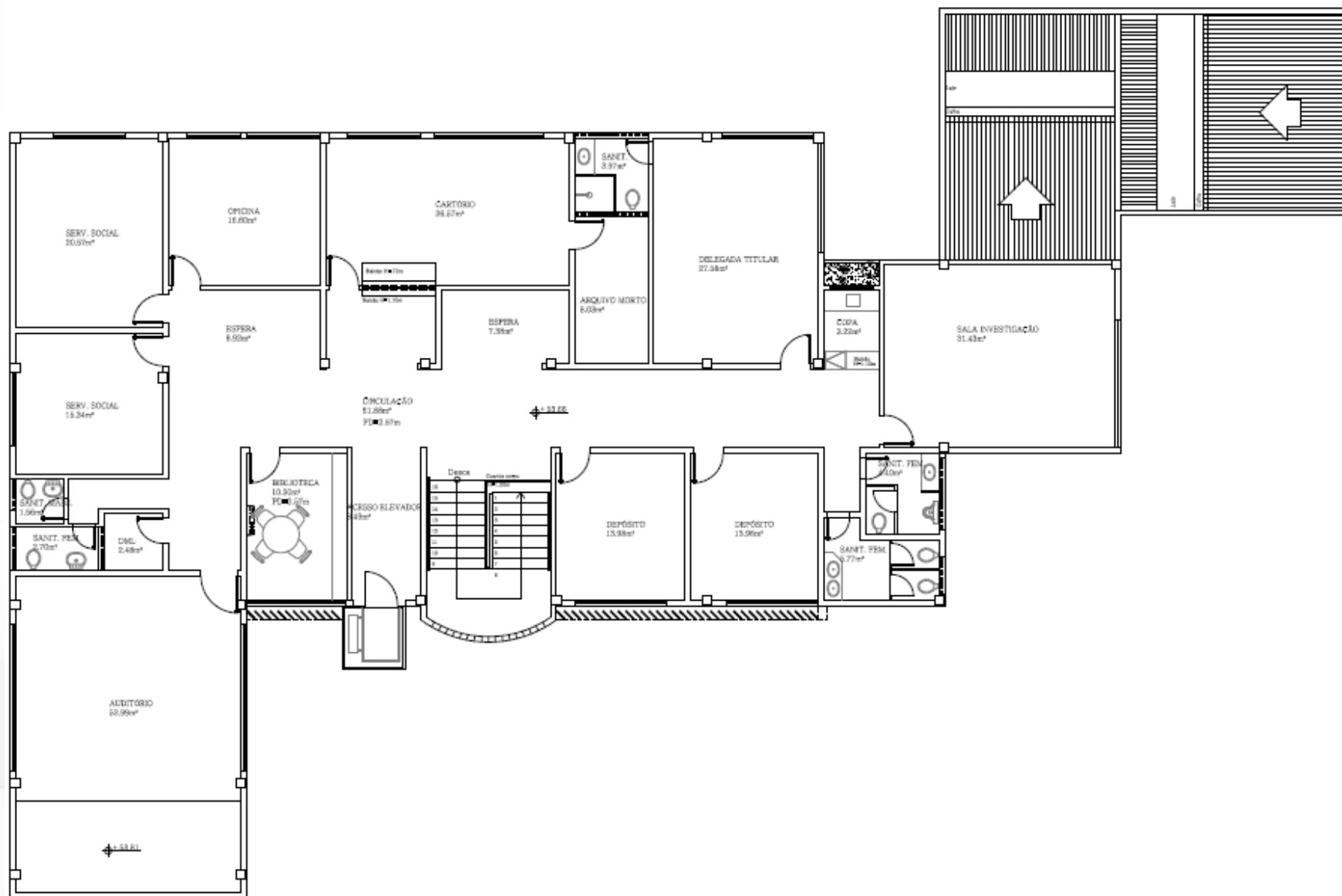
Os sanitários encontram-se em estado inadequado para utilização, com pisos danificados e espelhos manchados, além da inexistência de dispenser para sabonete líquido e papel toalha



Na sala de espera existem 03 filas de longarinas, que se encontram despadronizadas e em péssimo estado de conservação, com cadeiras faltando ou quebradas

PLANTA BAIXA - DEAM







Falta padrão para fixação de cartazes e informativos, o que imprime uma imagem de ambiente desorganizado

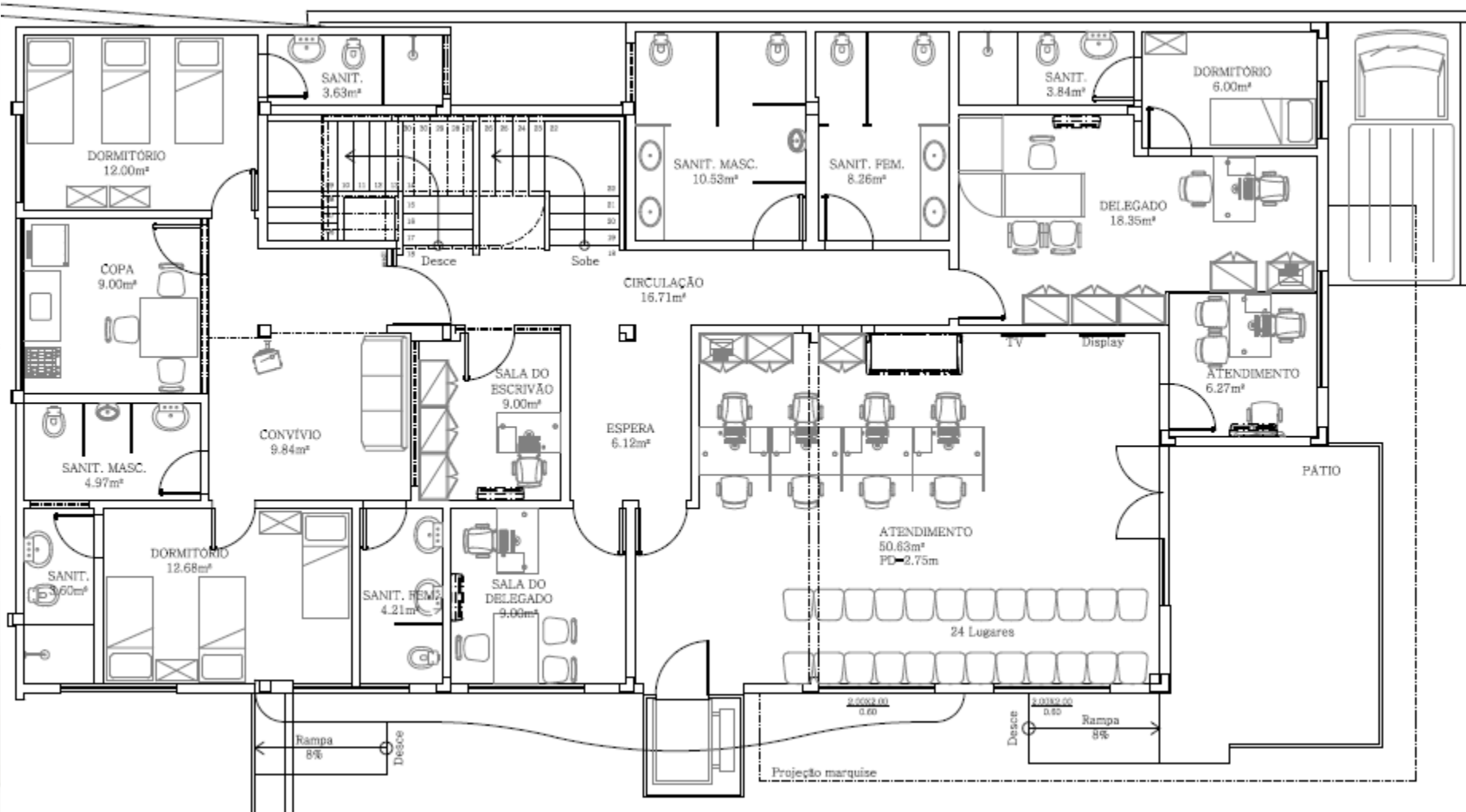


Os sanitários necessitam de reforma, visto que estão em estado inadequado para utilização

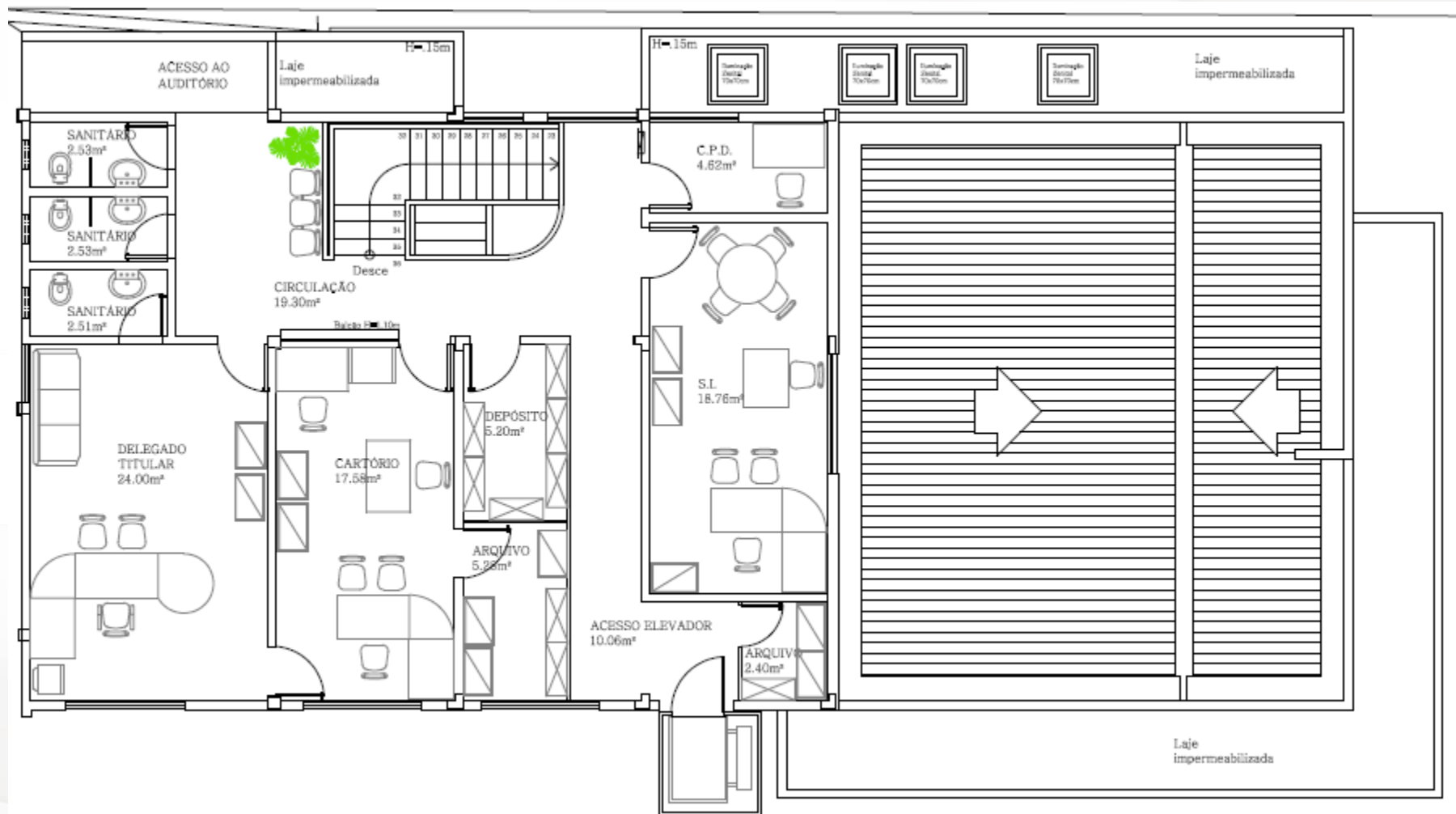


A área destinada ao registro do Boletim de Ocorrência é insegura, pois os guichês de atendimento estão localizados em frente às janelas, e os policiais sentam-se de costas à área de acesso ao DERCA – Delegacia de Repressão ao Crime contra a Criança e o Adolescente

PLANTA BAIXA - DAI



PLANTA BAIXA - DAI



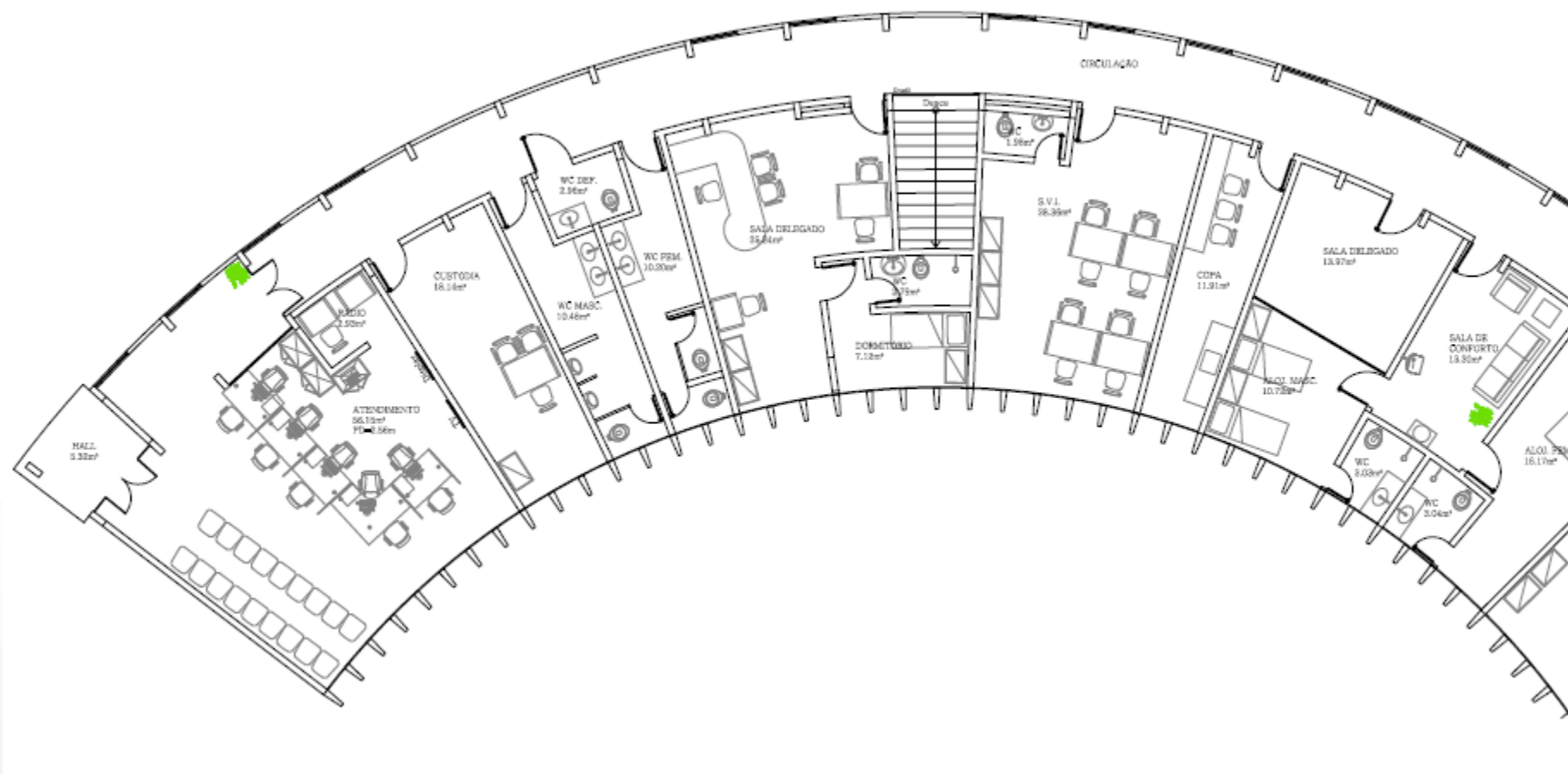


O estado geral do imóvel é bastante precário, incluindo a fachada e esquadrias que circundam a delegacia, pois se encontram extremamente danificadas

Longarinas quebradas e em péssimo estado de conservação

A estrutura física apresenta infiltrações em toda a delegacia, o que acarreta um odor desagradável, devido à existência de mofo e limpeza precária

PLANTA BAIXA - 1ª DT





Não existe acesso adequado para as Pessoas com Deficiência - PcD, visto que a entrada da delegacia se dá através de escadas



Não existe programação visual padronizada, e a sinalização é feita com papel impresso



A recepção está decorada com cartaz religioso e plantas de plástico penduradas nas paredes

PLANTA BAIXA - 16ª DT



Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC

Diretoria de Desenvolvimento de Projetos – DDP
Coordenação de Modelos de Atendimento – CMA
Coordenação de Projetos Arquitetônicos - CPA