



VIRTUS

Tecnologia da Informação da Polícia Civil
do Estado do Rio de Janeiro

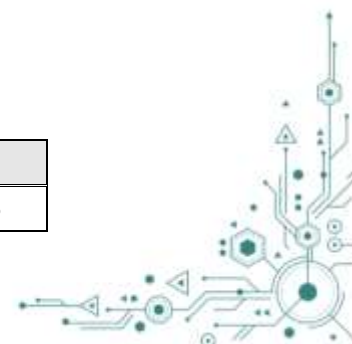
Delegacia Online



Sumário

1.	APRESENTAÇÃO	3
2.	COMUNICAÇÃO DE OCORRÊNCIA	5
3.	EXTRAVIO (PERDA) DE DOCUMENTOS.....	11
4.	EXTRAVIO (PERDA) DE CELULAR	14
5.	ENCONTRO DE DOCUMENTOS	15
6.	CANCELAMENTO DO PRÉ-REGISTRO	17
7.	SUORTE	19
8.	CONSULTAS	20
9.	AGENDAMENTO E REAGENDAMENTO DO PRÉ-REGISTRO	21
10.	DENÚNCIA DE BAIRRO	23
11.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO	23
12.	ATA COMUNITÁRIA	24
12.1.	Solicitação de acesso ao sistema.....	24
12.2.	Consulta de Ata	26
12.3.	Criação de Ata	28
12.4.	Novo Participante	29
12.5.	Ação	30
12.6.	Impressão de Ata.....	32
12.7.	Sair	33

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 2 / 33





1. APRESENTAÇÃO

O programa Delegacia Online tem como objetivo central adequar as práticas da Polícia Civil aos hábitos e às demandas da sociedade, promovendo um atendimento melhor e mais rápido ao cidadão, melhores resultados nas investigações, mais transparência e a maior integração entre o agente policial do estado e a sociedade.

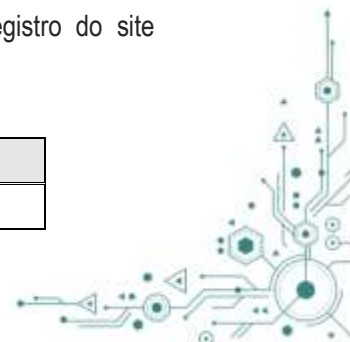
O modo tradicional de se registrar uma ocorrência, indo diretamente a uma delegacia, ainda continua em funcionamento. Porém, agora, a população passou a ter mais opções de realizar um Registro de Ocorrência.

A expectativa da Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro é oferecer aos cidadãos um atendimento diferenciado, tendo como compromisso o alcance de resultados efetivos nas investigações, a maior transparência de suas ações e a construção de um forte elo de confiança por esta instituição. O usuário tem a possibilidade de escolher fazer o registro na língua portuguesa ou na língua inglesa bastando clicar no ícone representado pela bandeira britânica.

O programa Delegacia Online funciona como uma verdadeira Delegacia de Polícia Virtual, permitindo aos cidadãos fazerem o seu registro de ocorrência pela internet. Funciona da seguinte forma: o cidadão fará sua comunicação preenchendo um pré-registro de ocorrência no site Delegacia Online através do link <https://delegaciaonline.pcivil.rj.gov.br>. Após finalização do pré-registro, a delegacia de polícia receberá os dados dessa ocorrência e efetuará análise:

- Caso a comunicação for de Extravio de Documentos, a conclusão do pedido será a elaboração do Registro de Extravio de Documentos (RED), a qual o cidadão acessará online sem precisar comparecer à delegacia. Caso haja algum impedimento para emissão do documento, o cidadão será informado por meio do e-mail que ele cadastrou ao realizar o pré-registro ou mesmo por contato telefônico.
- Caso a comunicação for de um Crime ou Extravio de Telefone Celular, após a análise promovida pela Delegacia de Polícia, a unidade poderá gerar o Registro de Ocorrência e dar início às investigações, possibilitando que o cidadão acesse o seu R.O de forma online, sem precisar comparecer à Delegacia de Polícia. Caso a análise realizada concluir pelo indispensável comparecimento do cidadão para a conclusão dos trâmites e elaboração do registro, o cidadão receberá por e-mail orientação para agendar dia e hora para atendimento na Delegacia de Polícia mais próxima, utilizando a opção Agendamento e Reagendamento do Pré-registro do site Delegacia Online.

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 3 / 33





Todos os Pré-registros serão verificados pela unidade policial. O serviço Delegacia Online está disponível onde exista uma delegacia integrada ao Programa Delegacia Legal. Para efetuar o pré-registro o residente ou turista nacional deve ser maior de 18 anos, possuir CPF válido, possuir uma conta de e-mail e deve informar um endereço (residencial ou comercial).

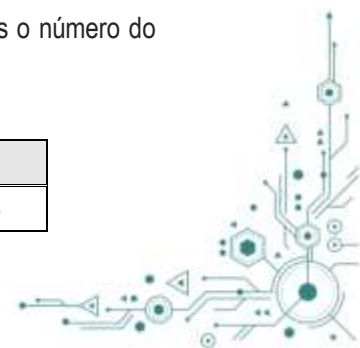
O serviço Delegacia Online permite ao cidadão por meio do site realizar vários tipos de comunicados, tais como:

- Fazer um pré-registro de roubo ou furto de documentos;
- Fazer um pré-registro de roubo ou furto de objetos;
- Comunicar o desaparecimento de pessoas;
- Informar o paradeiro de pessoas desaparecidas;
- Denunciar agressão física;
- Denunciar violência doméstica;
- Denunciar crimes de injúria, ameaça ou calúnia, dentre outros.

Outros serviços oferecidos pelo site:

- Extravio (perda) de Documentos - Permite ao cidadão informar sobre o extravio ou perda de documentos, gerando um Registro Extravio de Documentos (RED).
- Extravio (perda) de Celular – Permite ao cidadão informar sobre o extravio ou perda do celular.
- Encontro de Documentos – Permite ao cidadão, pelo número do pré-registro ou pelo número do RED (Registro de Extravio de Documentos), informar que o documento foi localizado. Desde que o pré-registro tenha sido criado pela Delegacia Online e o Registro de Extravio de Documentos gerado.
- Cancelamento do Pré-registro - Permite ao cidadão cancelar o pré-registro. Desde que não tenha sido gerado o registro de ocorrência definitivo.
- Suporte – Área com informações para orientar os cidadãos sobre a utilização do sistema Delegacia Online, recuperar Contrassenha, acessar o Fale Conosco e realizar consulta de CEP.
- Consultas - Permite ao cidadão consultar o seu Pré-registro, Registro de Extravio de Documento, Encontro de Documentos, Registro de Extravio de Celular, ou Registro de Ocorrência realizados através do site Delegacia Online.
- Agendamento e Reagendamento do Pré-registro - Permite ao cidadão o agendamento do seu atendimento com dia e hora marcados ou reagendar o atendimento na unidade policial com até 24 horas de antecedência. Para agendar ou reagendar é necessário ter em mãos o número do seu pré-registro e a contrassenha.

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 4 / 33



- Denúncia do Bairro - É um canal através do qual o cidadão faz denúncias que serão encaminhadas para verificação.

2. COMUNICAÇÃO DE OCORRÊNCIA



Figura 1

Ao clicar em Comunicação de Ocorrência, o comunicante deve marcar uma das opções de acesso:

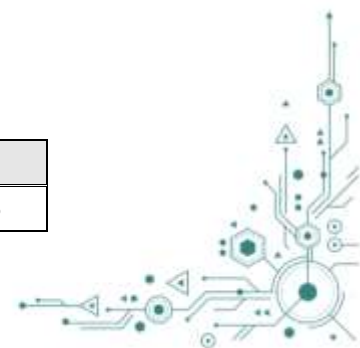
- Residente / Turista Nacional;
- Turista Estrangeiro.

Logo após a concordância no termo de aceite informando os critérios para o uso do serviço, o sistema Delegacia Online solicita que seja informado o município do local onde ocorreu o delito, o bairro e a rua, com isso o sistema gera uma pendência para a delegacia onde ocorreu o fato.

Após o preenchimento das primeiras informações, o sistema abre a tela para que o cidadão marque o delito que deseja comunicar:

- Roubo ou Furto de Documentos;
- Roubo ou Furto de Objetos;
- Desaparecimento de uma Pessoa;
- Encontro de Pessoas Desaparecidas;
- Agressão Física;

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 5 / 33





- Violência Doméstica;
- Injúria, Ameaça ou Calúnia;
- Outros Crimes.

Caso o cidadão selecione as opções Roubo ou Furto de Documento ou Roubo ou Furto de Objeto, poderá informar também:

- Na subtração do documento foi usada arma de fogo (revólver, pistola) ou arma branca;
- Na subtração do documento alguém foi ameaçado ou houve agressão física.

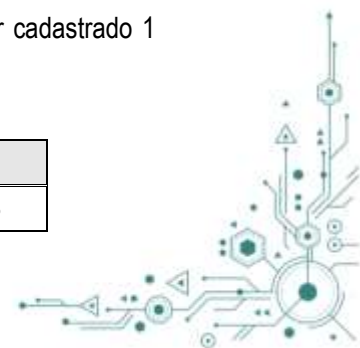
Em seguida, o cidadão deverá informar o tipo de envolvimento, seus dados pessoais, endereço, contatos, local do fato (caso conheça), a descrição da ocorrência e outros envolvidos. Na etapa de confirmação será exibida a tela de finalização do comunicado onde o cidadão deverá digitar o código de confirmação.

Caso queira informar, por exemplo, o roubo ou furto de “Telefone Celular” o sistema exibirá as seguintes informações:

- Tipo do Bem;
- Unidade de Medida;
- Quantidade;
- Envolvimento;
- Marca do Celular;
- Modelo do Celular;
- Operadora;
- Cód. País;
- Cód. Área;
- Nº do Celular;
- Nº de Série;
- IMEI não informado;
- IMEI;
- Autorizo o bloqueio do celular;
- Origem Bloqueio;
- Descrição;
- Observação.

Os campos: “Unidade de Medida”, “Quantidade” e “Envolvimento” estarão desabilitados não podendo ser alterados. Como telefone celular possui informações únicas, somente poderá ser cadastrado 1 (um) por vez.

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 6 / 33



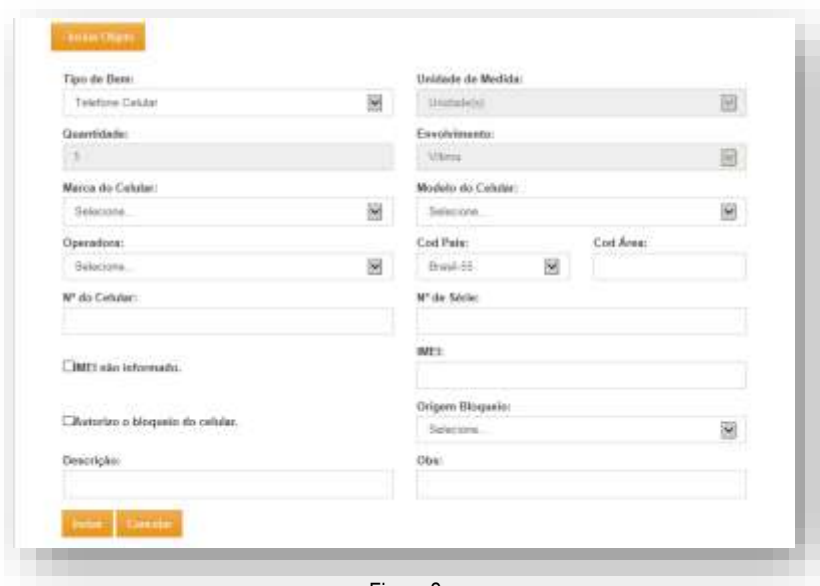


Figura 2

Será obrigatório o preenchimento dos campos:

- Marca do Celular;
- Operadora;
- Cód. Área;
- N° do Celular;
- IMEI;
- Descrição.

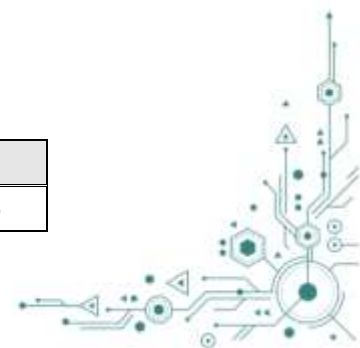
Importante – Deverá ser informado o “N° do Celular” e/ou “IMEI”. Caso não saiba o “IMEI” deverá ser informado o “N° do Celular”.

Caso o usuário desejar que seja realizado o bloqueio do celular, deverá marcar a flag “Autorizo o bloqueio do celular”.

Caso queira também, poderá ser informado o roubo ou furto de bicicleta. O sistema exibirá as seguintes informações:

- Tipo do Bem;
- Unidade de Medida;
- Quantidade;
- Marca;
- Modelo;
- Origem;

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 7 / 33





- Cor;
- N° Série;
- Descrição;
- Observação.

Os campos: “Unidade de Medida” e “Quantidade” estarão desabilitados não podendo ser alterados. Como bicicleta possui n° de série, somente poderá ser cadastrado 1 (um) por vez.

The screenshot shows a web form titled "Iniciar Objeto". It contains several input fields and dropdown menus. The "Tipo de Bem" dropdown is set to "Bicicleta". The "Quantidade" field contains the number "1". The "Unidade de Medida" dropdown is set to "Unidades". The "Marca" dropdown is set to "Selecione...". The "Origem" dropdown is set to "Nacional". The "N° de Série" field is empty. The "Obs:" field is empty. At the bottom of the form, there are two buttons: "Iniciar" and "Cancelar".

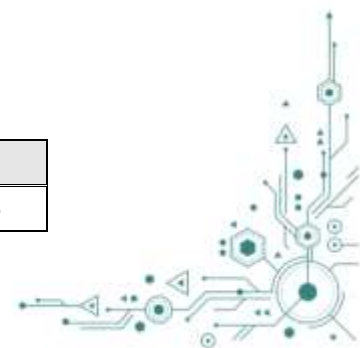
Figura 3

Importante – Somente a “Descrição” será de informação obrigatória.

Ao final do atendimento o sistema informará ao cidadão o n° de seu pré-registro, a contrassenha e solicitará que ele confirme que leu e anotou esses dados.

Figura 4

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 8 / 33





Comunicação de Ocorrência

Finalização do Comunicado:
Pré-registro Nº: 0122020/000018-09
Contrassenha: P95e1a

Declaro que li e anotei o número do Pré-registro e a Contrassenha.

Visualizar

Ao marcar no checkbox de declaração de leitura e clicar no botão “Visualizar”, uma cópia do pré-registro é exibida na tela e um e-mail com o número do pré-registro e contrassenha é encaminhada para o e-mail cadastrado pelo cidadão.

O cidadão tem a opção de salvar, imprimir ou apenas fechar o comunicado.

Delegacia Online GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE POLÍCIA CIVIL

Pré-Registro Nº: 0122020/000018-09
Contrassenha: P95e1a

Dados do Comunicante

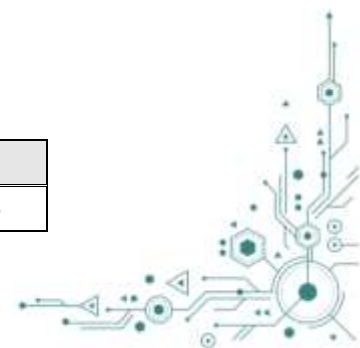
Nome	CARLOS SILVA		
Sexo	Nacionalidade	Naturalidade	Data de Nascimento
Masculino	Brasileira	RIO DE JANEIRO	01/01/1980
CPF	Identidade		
280.149.310-41	9656965 IFP - Identidade		

Dados da Ocorrência

Data	Hora	Evento
15/05/2020	00:00	Comunicação de Ocorrência
Descrição do Fato		
TESTE		

Figura 5

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 9 / 33





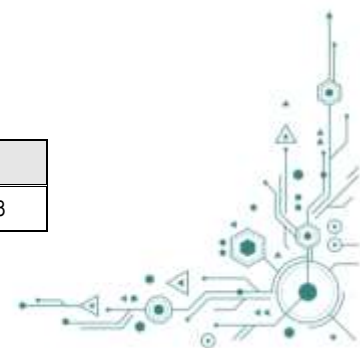
O pré-registro finalizado será analisado pela delegacia policial. O cidadão será informado por e-mail se deve fazer um agendamento para comparecimento na delegacia de polícia para prestar mais informações ou se pode fazer o download do registro de ocorrência no site Delegacia Online, na opção "Consultas".

Observações:

- Os agendamentos estão disponíveis de Segunda à Sexta-Feira das 9h00min às 18h00min.
- Caso o comunicante não compareça no dia e hora marcados, o pré-registro será cancelado.
- Agendamentos realizados até às 12h00min, só poderão ser marcados para o próximo dia útil a partir das 8h00min.
- Agendamentos realizados após as 12h01min, só poderão ser marcados para o próximo dia útil após as 12h00min.
- Caso o CEP informado não conste na nossa base:
 - ✓ O sistema apresentará uma combo para que seja informado o município de residência.
 - ✓ Caso o município tenha apenas uma delegacia, o sistema terá prosseguimento normal.
 - ✓ Caso o município tenha mais de uma delegacia, o sistema apresentará os bairros do município selecionado.
 - ✓ Caso o bairro tenha mais de uma delegacia, o sistema apresentará as opções para que o cidadão selecione a delegacia mais conveniente. A partir da seleção da delegacia, o sistema terá prosseguimento normal.
- Caso o comunicante queira alterar a data e hora do agendamento do atendimento, poderá entrar na opção Agendamento e Reagendamento do Pré-Registro, com até 24 horas de antecedência, e marcar o novo agendamento mediante o número do pré-registro e a contrassenha dada pelo sistema.
- O pré-registro NÃO TEM VALOR LEGAL até a sua validação na delegacia de polícia e sua conversão em Registro de Ocorrência ou em Registro de Extravio de Documentos.
- O computador utilizado para comunicar uma ocorrência ou denúncia será monitorado durante o registro da ocorrência virtual.
- O usuário do sistema tem inteira responsabilidade pelas informações prestadas ao preencher os dados no serviço, sob pena do Artigo 340 do Código Penal Brasileiro:

"Provocar a ação de autoridade, comunicando-lhe a ocorrência de crime ou de contravenção que sabe não se ter verificado." Pena: Detenção, de 1 a 6 meses, ou multa.

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 10 / 33



3. EXTRAVIO (PERDA) DE DOCUMENTOS



Figura 6

Ao clicar em Extravio (Perda) de Documentos, o comunicante deve marcar uma das opções de acesso:

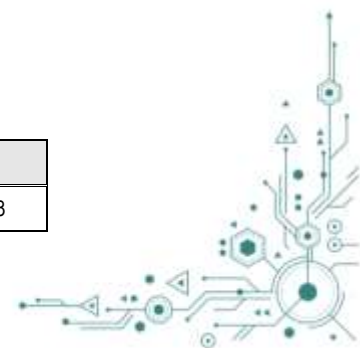
- Residente / Turista Nacional;
- Turista Estrangeiro.

Logo após a concordância no termo de aceite informando os critérios para o uso do serviço, o sistema Delegacia Online solicita que seja informado o município do local onde ocorreu o delito, o bairro e a rua, com isso o sistema gera uma pendencia para a delegacia onde ocorreu o fato.

Após o preenchimento das primeiras informações, o sistema abre a tela para que o cidadão marque o delito que deseja comunicar:

Após o preenchimento, o sistema exibirá a tela para que o cidadão comunique sequencialmente, seus dados pessoais, endereço, contatos, o local do fato (caso conheça), a identificação de todos os documentos extraviados e a descrição do ocorrido.

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 11 / 33





IMPORTANTE: A tela inicial destina-se aos dados pessoais do cidadão. A tela para informe dos documentos extraviados é a tela Identificação dos Documentos.

Para fazer um comunicado de extravio pelo site Delegacia Online é necessário que o cidadão saiba o número do documento extraviado.

Na etapa de confirmação será exibida a tela de finalização do comunicado onde o cidadão deverá digitar o código de confirmação.

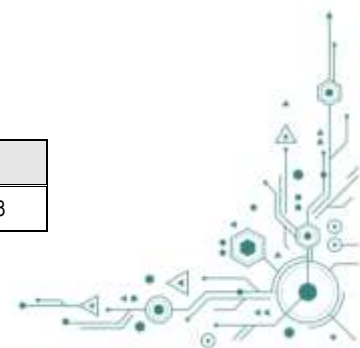
Ao final do atendimento o sistema informará ao cidadão, o número de seu pré-registro, a contrassenha e solicitará que ele confirme que leu e anotou esses dados.



Figura 7

Ao marcar a checkbox e clicar no botão “Visualizar”, uma cópia do pré-registro é exibida na tela. O cidadão tem a opção de salvar, imprimir ou apenas fechar o comunicado.

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 12 / 33





Delegacia Online GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE POLÍCIA CIVIL

Pré-Registro Nº: 0122020/000021-03
Contraseña: 510645

Dados da Comunicação

Nome CARLOS SILVA	Sexo Masculino	Nacionalidade Brasileira	Naturalidade RIO DE JANEIRO	Data de Nascimento 01/05/1970
CPF 280 540 310-41	Identidade 29.838.226-5 SSP/DETRAN - Identidade			

Dados da Ocorrência

Data 11/05/2020	Hora 00:00	Evento Extinção (Perda) de documentos
---------------------------	----------------------	---

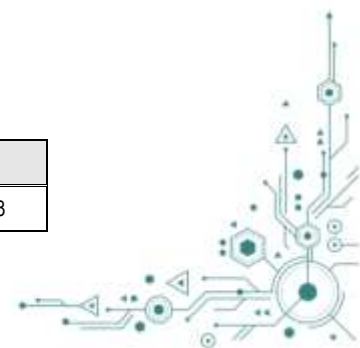
Descrição do Fato
teste

Figura 8

Na unidade policial, após validação do pré-registro, o Registro de Documentos (RED) é gerado. O cidadão receberá um e-mail informando que seu registro está disponível para download no site.

Caso o pré-registro seja cancelado por algum motivo, um e-mail com o motivo do cancelamento será encaminhado ao cidadão.

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 13 / 33



4. EXTRAVIO (PERDA) DE CELULAR



Figura 9

Ao clicar em Extravio (Perda) de Celular, o comunicante deve marcar uma das opções de acesso:

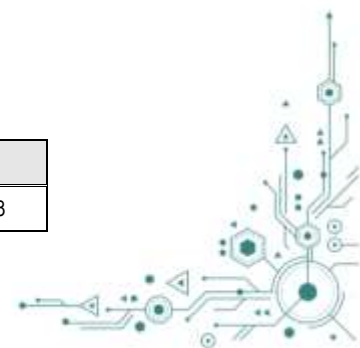
- Residente / Turista Nacional;
- Turista Estrangeiro.

Logo após a concordância no termo de aceite informando os critérios para o uso do serviço, o sistema Delegacia Online solicita que seja informado o município do local onde ocorreu o delito, o bairro e a rua, com isso o sistema gera uma pendência para a delegacia onde ocorreu o fato.

Após o preenchimento das primeiras informações, o sistema abre a tela para que o cidadão marque o delito que deseja comunicar:

Após o preenchimento, o sistema abre a tela para que o cidadão comunique sequencialmente o tipo de envolvimento, seus dados pessoais, endereço, contatos, o local do fato (caso conheça), a identificação do celular extraviado e a descrição do ocorrido. O cidadão deverá informar se autoriza o bloqueio do IMEI do telefone pela operadora quando preencher o campo de observações.

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 14 / 33



Após análise promovida pela delegacia de polícia, a unidade poderá gerar o Registro de Ocorrência e dar início às investigações, possibilitando que o cidadão acesse o seu R.O de forma online, sem precisar comparecer à Delegacia de Polícia, na Opção “Consultas” do site Delegacia Online.

Caso a análise realizada pela delegacia de polícia conclua pelo indispensável comparecimento do cidadão para a conclusão dos trâmites e elaboração do registro, o cidadão receberá por e-mail orientação para agendar dia e hora para atendimento na delegacia de polícia mais próxima, utilizando a opção: Agendamento e Reagendamento do Pré-registro do site Delegacia Online.

5. ENCONTRO DE DOCUMENTOS

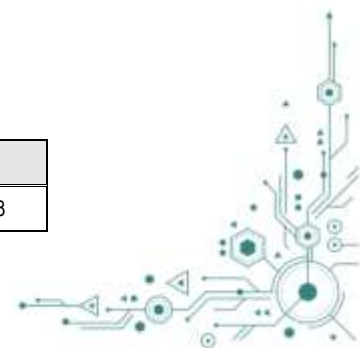


Figura 10

Ao clicar em Encontro de Documentos, o sistema permite ao cidadão informar o documento encontrado pertencente a um Registro de Extravio de Documentos (RED).

O comunicante deve informar o número do pré-registro ou o número do Registro do Extravio de Documento (RED) e a contrassenha.

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 15 / 33





Início » Encontro de Documentos

Encontro de Documentos

Seu ip é: 10.41.10.139

Localizar extravio de documentos por:

Nº do Pré-Registro

Número:

Contrassenha

Localizar >

Figura 11

Uma tela para que o comunicante informe quais documentos foram recuperados será exibida. Após selecionar os documentos deverá clicar no botão "Prosseguir".

O Registro de Encontro de Documentos (REC) será exibido para download ou impressão pelo cidadão.

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 16 / 33

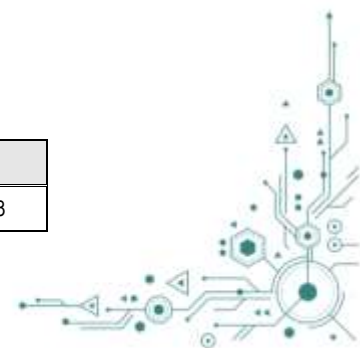




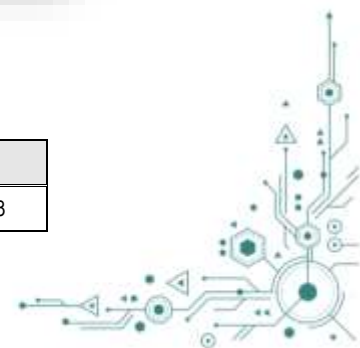
Figura 12

6. CANCELAMENTO DO PRÉ-REGISTRO



Figura 13

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 17 / 33





Caso o comunicante deseje cancelar um pré-registro realizado no site Delegacia Online, deverá clicar em “Cancelamento do Pré-Registro” na página inicial do site.

Na página de cancelamento deve informar o número do pré-registro e a contrassenha recebida.

Início » **Cancelamento do Pré-Registro**

Cancelamento do Pré-Registro

Seu ip é: 10.41.10.139

Nº do Pré-Registro:

Contrassenha:

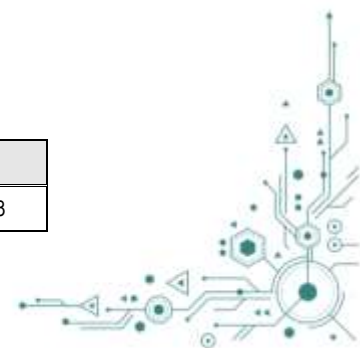
Cancelar »

Figura 14

O pré-Registro será cancelado na base de dados gerando um documento de cancelamento, que o comunicante poderá fazer download ou imprimir.

IMPORTANTE: Só poderá ser cancelado o pré-registro para o qual não tenha sido gerado um registro definitivo.

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 18 / 33



7. SUPORTE

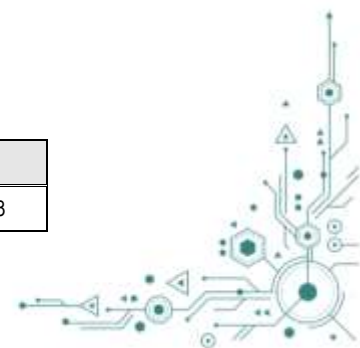


Figura 15

Está dividido em módulos:

- Manual - Disponibiliza o manual de instruções para utilização do site.
- Perguntas Frequentes – FAQ - Oferece respostas às dúvidas mais frequentes do cidadão, facilitando o uso do sistema.
- Recuperar Contrassenha – O cidadão informa o número do seu documento para localizar o pré-registro (CPF ou Passaporte) e clica no botão “Prosseguir”, na tela “Recuperar Contra Senha” ele deverá clicar no botão “Enviar Contra-senha” e o sistema irá encaminhar para o e-mail do comunicante o número do pré-registro e a contrassenha correspondente, clicando no botão “Finalizar” o sistema retorna para a tela inicial da Delegacia Online.
- Fale Conosco - Um canal aberto entre o cidadão e a polícia, onde é possível encaminhar suas sugestões, críticas e elogios.
- Consulta CEP - Caso o cidadão não saiba o CEP de sua residência, trabalho ou hospedagem, o Sistema Delegacia Online oferece a opção Consulta CEP que redireciona a consulta para o site dos Correios. Com o CEP correto, o cidadão poderá fazer o seu pré-registro.

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 19 / 33



8. CONSULTAS

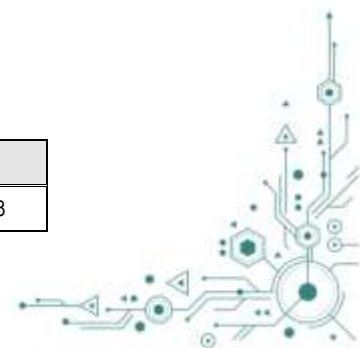


Figura 16

Nesta área do site Delegacia Online o cidadão poderá:

- Consultar um pré-registro de Comunicação de Ocorrência, de Extravio de Documentos ou Celular, ou um Registro de Encontro de Documento.
- Reimprimir um Registro de Extravio de Documento, Registro de Extravio de Celular, Registro de Encontro de Documentos ou Registro de Ocorrência disponibilizado através do site Delegacia Online.
- Recuperar a contrassenha de um pré-registro.

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 20 / 33





Início » Consultas

Consultas

Seu ip é: 10.41.10.139

Pesquisar por: Nº do Pré-Registro

Número: [] / [] - [] x

Contrassenha: []

[Esqueci a Contrassenha](#)

Pesquisar

Figura 17

Para realizar a consulta é necessário ter em mãos um dos seguintes números:

- Pré-registro
- Registro de Extravio de Documento
- Registro de Encontro de Documentos
- Registro de Ocorrência

Disponibilizado através do site Delegacia Online e a contrassenha.

Quando o cidadão consultar pelo número do pré-registro e esse ainda não tiver sido validado pela unidade policial, o sistema exibe as informações iniciais cadastradas no site. Se o registro de ocorrência definitivo ou extravio já estiver confeccionado, o sistema exibe-o na tela em formato de PDF.

9. AGENDAMENTO E REAGENDAMENTO DO PRÉ-REGISTRO

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 21 / 33

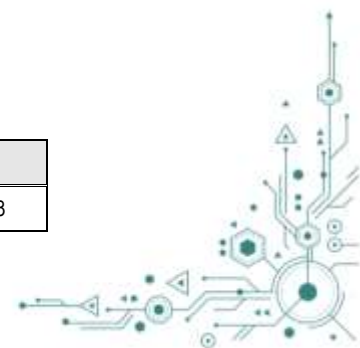




Figura 18

Permite ao cidadão agendar ou reagendar o atendimento em uma delegacia policial com até 24 horas de antecedência. O cidadão deverá agendar o atendimento em uma delegacia de polícia mediante solicitação enviada pela unidade por e-mail.

Para agendar ou reagendar é necessário ter em mãos o número do seu pré-registro e a contrassenha.

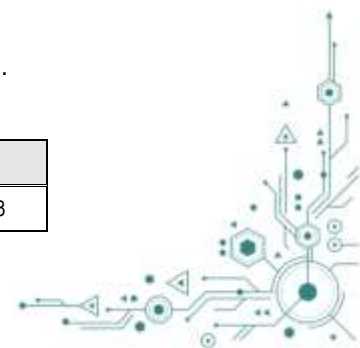


Figura 19

Se o pré-registro ainda não foi transformado em um registro definitivo pela delegacia de polícia, o sistema permitirá ao comunicante fazer um novo agendamento.

Caso já tenha sido encerrado, o sistema disponibiliza a impressão do registro de ocorrência.

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 22 / 33



Somente será permitido o agendamento no período de 09:00 às 18:00, com 1 atendimento por hora, totalizando 8 atendimentos por dia, dias uteis e pontos facultativos e o cidadão não poderá optar por uma data superior a 30 dias para o agendamento, com exceção para o caso de não haver datas disponíveis anteriores a 30 dias.

10. DENÚNCIA DE BAIRRO



Figura 20

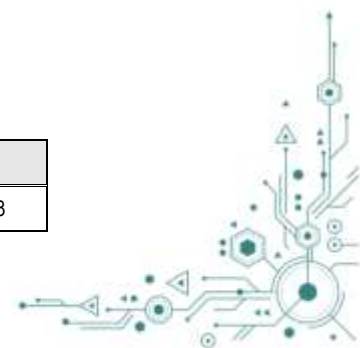
A opção Denúncia do Bairro permite ao cidadão informar anonimamente um delito, elogio, reclamação, sugestão, etc. As denúncias realizadas serão encaminhadas à Delegacia da região.

Ao clicar em Denúncia do Bairro o comunicante deve informar o município e o bairro onde ocorreu o delito que deseja denunciar, selecionar o assunto, e no espaço livre fornecer a descrição ou comentário.

11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Tem o objetivo de disponibilizar um espaço para avaliação dos serviços e do atendimento prestado pelos órgãos da Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro, esta pesquisa tem o caráter facultativo.

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 23 / 33



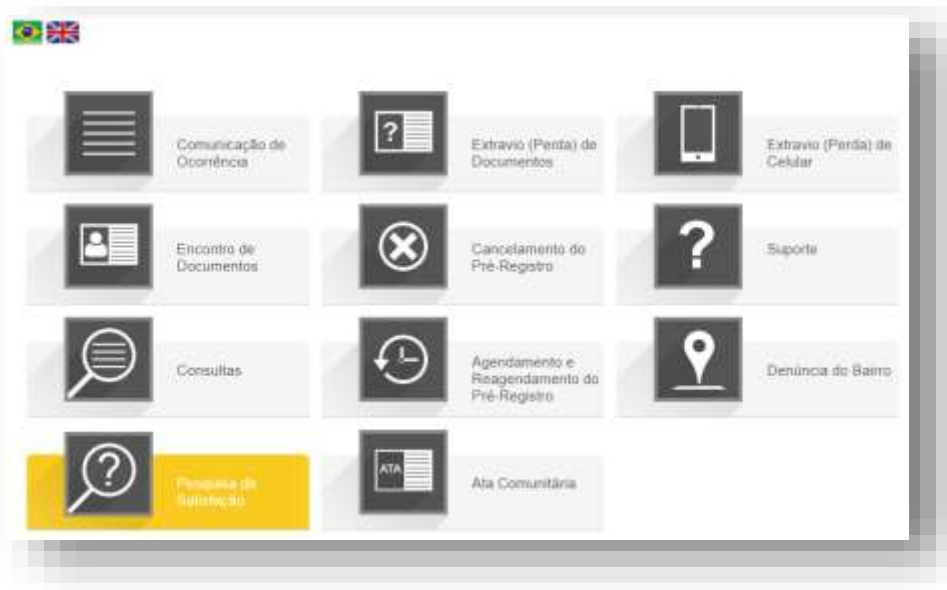


Figura 21

12. ATA COMUNITÁRIA

O programa Delegacia Online que tem como objetivo central adequar às práticas da Polícia Civil aos hábitos e às demandas da sociedade, disponibilizou uma área no sistema para registrar as reuniões realizadas pelo conselho comunitário da região.

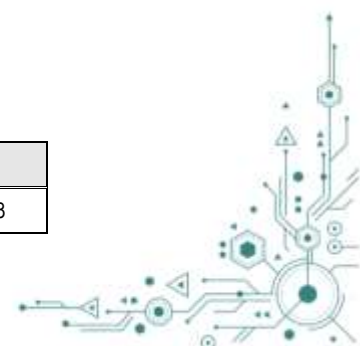
Esta área é restrita, onde o acesso deverá ser através do link <https://delegaciaonline.pcivil.rj.gov.br> clicando no botão “Acesso Restrito” localizado na parte superior direita da tela ou no menu “Ata Comunitária”.

Solicitação de acesso ao sistema

As autoridades policiais (PCERJ) devem acessar com suas contas de uso aos sistemas da PCERJ, se não tiverem conta habilitada, solicitar liberação através de formulário na INTRAPOL.

Os demais responsáveis ou integrantes dos conselhos se forem responsáveis pela elaboração ou consultas ao serviço de Ata Comunitária, devem enviar solicitação de acesso, via ofício, para a PCERJ/DGTIT. No ofício devem conter: nome, carteira de identidade, CPF, telefone de contato, os conselhos para cadastro e uma conta de e-mail para o recebimento dos dados (usuário e senha) para acessar o sistema.

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 24 / 33



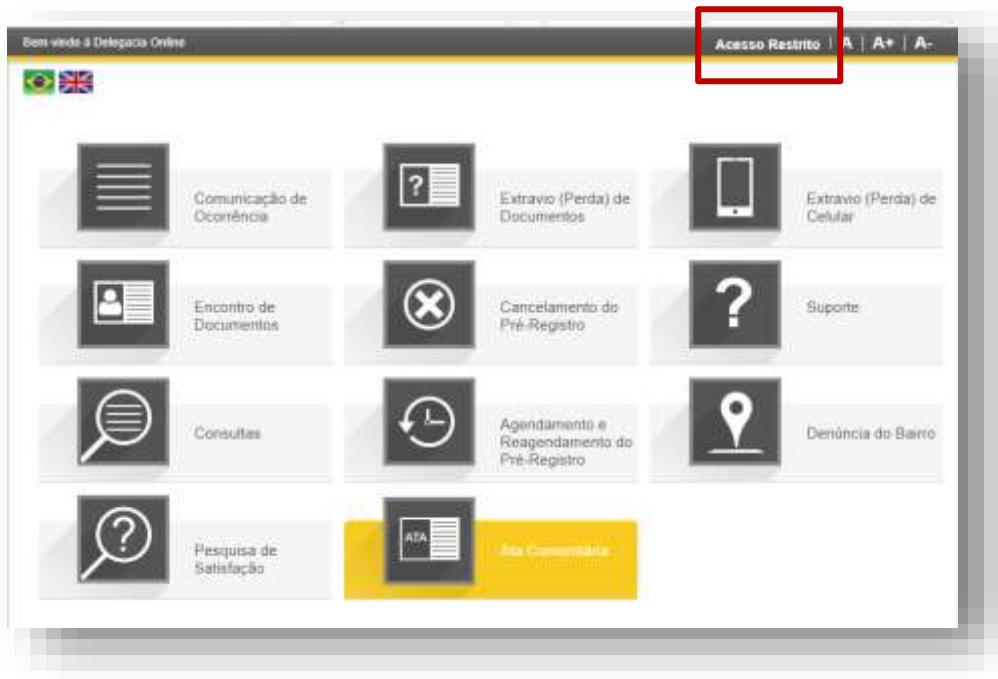


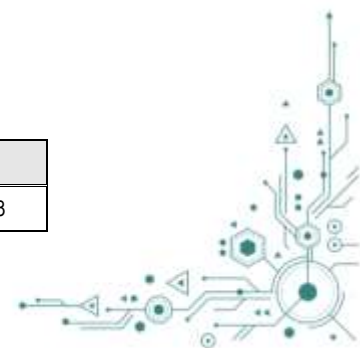
Figura 22

Ao clicar no botão “Acesso Restrito” será apresentada a tela de login para que sejam inseridos usuário e senha de acesso.

Os usuários que terão acesso à área restrita para confecção ou consulta de ata comunitária serão:

- Representante de Conselho Comunitário;
- Delegado;
- Chefe de Polícia;
- Chefe de Departamento;
- Corregedor.

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 25 / 33





Informar usuário e senha
para acesso ao sistema!



Figura 23

Ao realizar o acesso o sistema apresentará a tela inicial para realização de consulta de atas ou criação de nova ata, conforme imagem abaixo:



Figura 24

Consulta de Ata

Para efetuar a consulta da ata deve-se selecionar o conselho e clicar no botão “Consultar”.

Ao realizar uma consulta serão informados os dados da ata: “Protocolo”, “Conselho”, “Data”, “Responsável”, “Encerrada” e o botão “Abrir” para acessar a ata.

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 26 / 33

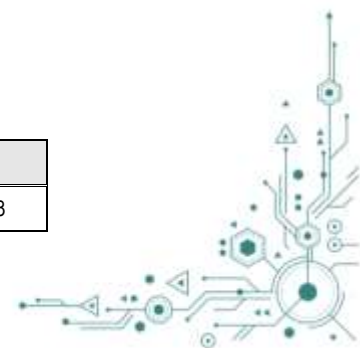




Figura 25

A consulta também poderá ser realizada informando a data em que a reunião comunitária foi realizada, basta informar a data e clicar no botão “Consultar”.

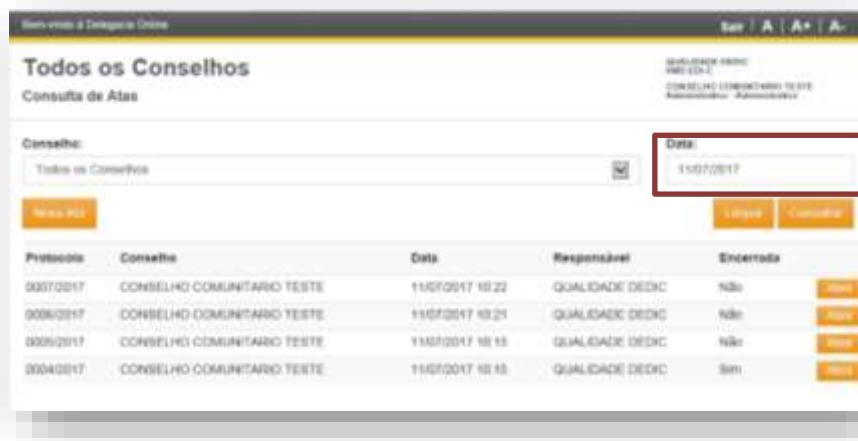


Figura 26

É possível realizar consulta por local e data, é necessário selecionar o local, informar a data em questão e clicar no botão “Consultar”.

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 27 / 33

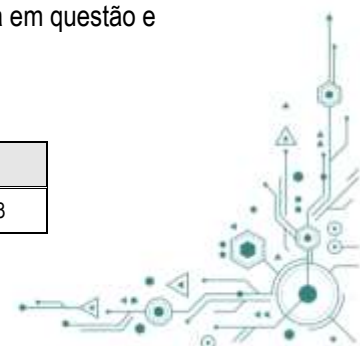




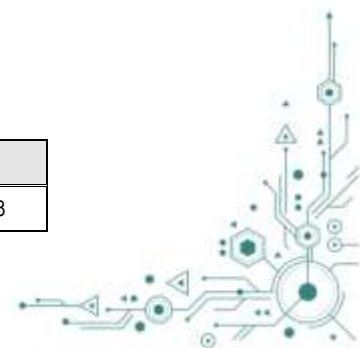
Figura 27

Criação de Ata

Para realizar a criação de uma nova ata, o usuário deverá clicar no botão “Nova Ata”, onde o sistema apresentará a tela de cadastro da ata com os seguintes campos:

- Conselho – Título da ata;
- Local – Local do conselho comunitário (não poderá ser alterado);
- Data/Hora – Data e hora que ocorreu a reunião, automaticamente o sistema mostra a data corrente, mas pode ser alterada conforme necessidade do usuário;
- Detalhamento – Informações a serem anexadas à ata.

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 28 / 33





Seu nível de Delegacia Online

Sair | A | A+ | A-

CONSELHO COMUNITARIO TESTE

QUALIDADE DEDIC
PROJETO-C
CONSELHO COMUNITARIO TESTE
Administrativo - Subsecretaria

Conselho:
CONSELHO COMUNITARIO TESTE

DataHora:
11/07/2017 10:41

Local:

+ Participante

Nome	Telefone	Email
QUALIDADE DEDIC	[REDACTED]	[REDACTED]@pocivil.rj.gov.br

Desalinhamento:

Figura 28

Importante: Para encerrar a ata o usuário primeiro precisa salvá-la.

Novo Participante

Para adicionar um novo participante da reunião comunitária, deverá clicar no botão “+ Participante”, onde o sistema apresentará os campos: “Nome”, “Telefone” e “E-mail”.

+ Participante

Nome:

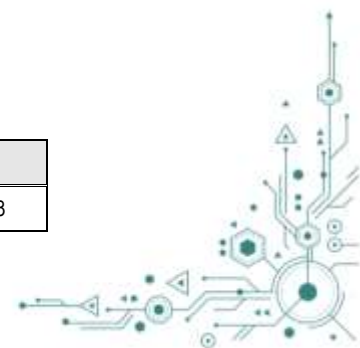
Telefone:


Email:

Adicionar Cancelar

Figura 29

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 29 / 33



Após inserir os dados do participante da reunião, deverá clicar no botão “Adicionar” e os dados do participante serão inseridos no grid. O sistema exibirá no grid os dados do representante do conselho comunitário como primeiro participante sem a possibilidade de ser removido e os participantes que foram adicionados. Caso o usuário queira alterar os dados do participante deve clicar no botão  .

Importante: O sistema não limita a quantidade de participantes.

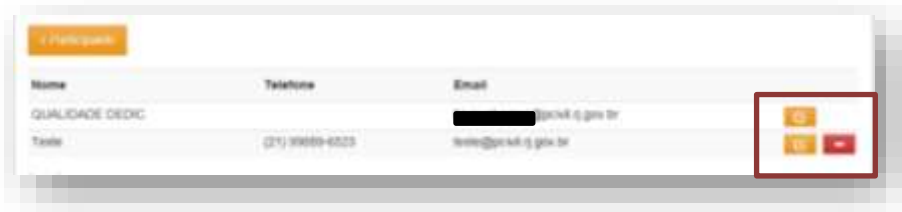



Figura 30

Caso desista de adicionar, deverá clicar no botão “Cancelar” onde o sistema limpará os campos.
Caso queira excluir um participante já inserido, deverá clicar no botão  direita dos dados do participante.
Importante – Somente o campo “Nome” é obrigatório para incluir um novo participante.

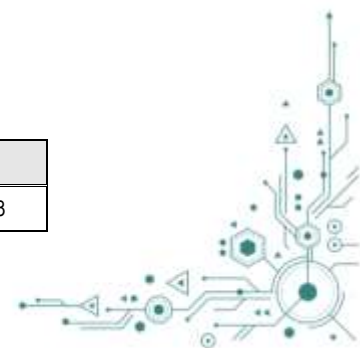
Ação

Para adicionar uma nova ação da reunião comunitária, deverá clicar no botão “+ Ação”, onde o sistema apresentará os campos: “Assunto”, “Ação”, “Responsável”, “Status” e “Data”.



Figura 31

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 30 / 33




Após inserir os dados da ação da reunião, deverá clicar no botão “Adicionar”, onde o sistema exibirá no grid os dados da ação inserida.

Importante: O sistema não limita a quantidade de ações.



Figura 32

Caso não queira adicionar, deverá clicar no botão “Cancelar” onde o sistema limpará os campos.

Caso queira excluir uma ação já inserida, deverá clicar no botão  à direita dos dados da ação.

Importante – Para inserir uma ação é obrigatório o preenchimento dos campos “Ação”, “Encaminhamento” e “Responsável”.

Após cadastrar todos os participantes e ações a ata estará com o status “Não Encerrado”, podendo ser alterada a qualquer momento.

Para encerrar deverá clicar no botão “Encerrar”, Os campos inseridos assim como os botões: “+ Participante”, “+ Assunto”, “Salvar” e “Encerrar” ficarão desabilitados e habilitará os botões: “Voltar”, “Imprimir”, “Download” e “E-mail”.

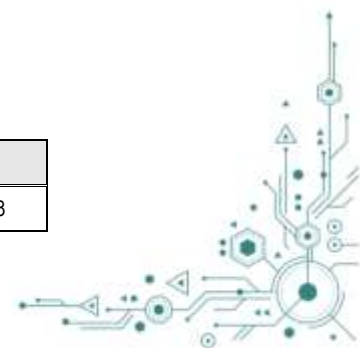
Botões:

Imprimir – Imprime a ata;

Download – Faz o download do pdf da ata;

E-mail – Envia a ata por e-mail para os participantes.

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 31 / 33



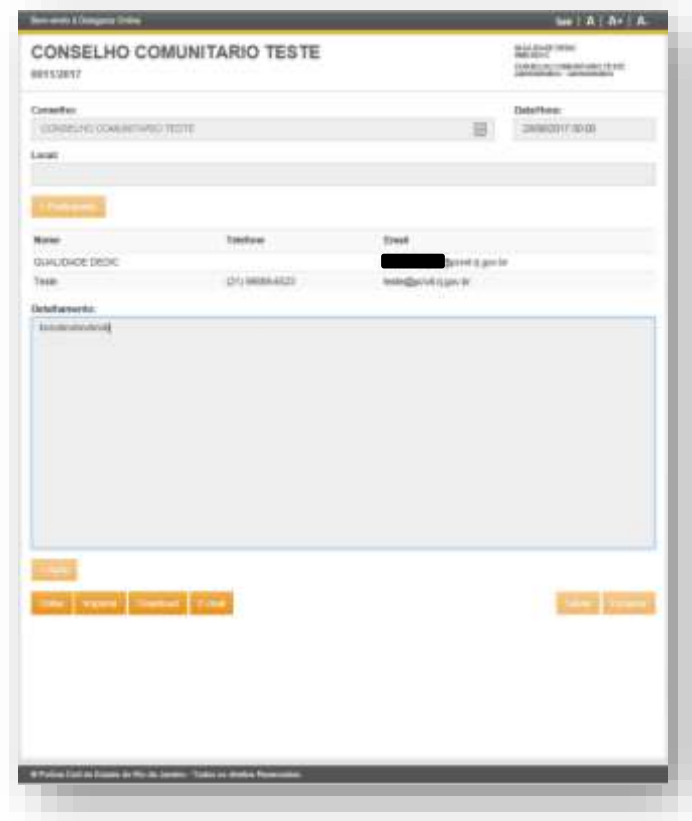


Figura 33

Importante: Após encerrar a ata os dados inseridos não poderão mais ser alterados.

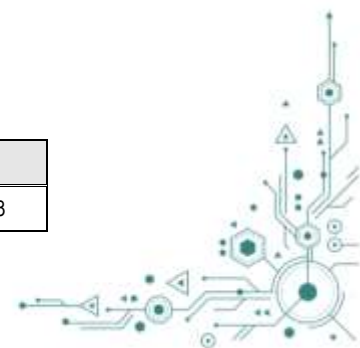
Impressão de Ata

Com a ata encerrada estará disponível a impressão da ata comunitária, para isso deverá clicar no botão “Imprimir”.

Na impressão constará:

- Local – Local do Conselho Comunitário;
- Data – Data e hora que ocorreu a reunião;
- Nome – Nome dos participantes;
- Telefone – Telefone de contato dos participantes;
- E-mail – E-mail de contato dos participantes;
- Detalhamento – Informações anexadas à ata;

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 32 / 33



- Campo para assinatura dos participantes da reunião comunitária.

Será aberta uma nova janela com a impressão em PDF que poderá ser impressa ou salva no computador.



Figura 34

Sair

Para sair do sistema o usuário deve clicar em “Sair” na parte superior da tela.



Figura 35

ELABORADO	VERIFICADO	PAGINA
Gestão da Qualidade	Auditoria da Qualidade	Pág. 33 / 33

