

# SEGURANÇA PÚBLICA





# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA

Guia do  
**Novo Prefeito**  
**+ BRASIL**

**MISSÃO:**  
ASSEGURAR INTEGRIDADE FÍSICA E PATRIMONIAL AO CIDADÃO

*Ética*

*Transparência*

*Qualidade*

*Humanização*

*Compromisso*

*Inovação*

Valores em que  
acreditamos.

**VISÃO:**  
SER RECONHECIDA COMO MODELO NACIONAL DE EXCELÊNCIA  
EM SEGURANÇA PÚBLICA ATÉ 2024

The image features a person in riot gear on the left and a large Brazilian flag on the right. The person is wearing a helmet with a visor and a vest. The flag is green and gold with a central blue globe containing white stars and a white banner with the text 'ORDEM E PROGRESSO'. The entire image has a yellowish tint.

# Caracterização do Cidadão



## IDENTIFICAÇÃO DAS PERSONAS

Técnica fundamentada na perspectiva do usuário, que é caracterizada pela utilização de personagens fictícios para representar um grupo de necessidades semelhantes e específicas.



# MULHER

**Nome:** Amélia

**Idade:** 36 anos

**Cidade:** Lagarto

**Estado Civil:** Divorciada

**Perfil:** Introversa, pobre, trabalha, tem dois filhos e um está desaparecido há 4 meses, sofreu violência quando casada e ainda sofre ameaças.

**Consumo:** Utiliza serviço de busca de crianças desaparecidas e serviço de atendimento a grupos vulneráveis.

**Necessidade:** Atendimento e acompanhamento psicossocial para ela e seu filho, ser acompanhada e ter proteção policial especializada em violência contra mulher, atendimento direcionado para busca de crianças desaparecidas (Depca).

**Conforto:** Atendimento e acompanhamento psicossocial para ela e seu filho em domicílio, atendimento por canais digitais para denúncia e agendamento de exames de corpo e delito no caso de violência contra mulher, acompanhamento diário e contínuo por canais digitais para busca de crianças desaparecidas.

**Sonho:** Unidade Especializada em Busca de Desaparecidos

Expectativas

## Estudo da experiência do cidadão

### Fatores que reduzem a satisfação do Beneficiário:

- Sofrer preconceito
- Fatores que reduzem a satisfação do Beneficiário:
- Falta de atendimento direcionado a mulheres que sofreram violência
- Descaso
- Lentidão no atendimento e na resolução dos problemas
- Falta de informação sobre andamento acerca do caso do desaparecimento de seu filho

### Valores Necessários:

- + Ser respeitado
- + Atendimento totalmente direcionado á mulheres que sofreram violência
- + Agilidade no atendimento e na resolução dos problemas
- + Informação contínua acerca do caso do desaparecimento de seu filho

### Pontos Críticos:

- Preconceito
- Morosidade no atendimento e na resolução dos problemas
- Falta de especialização no atendimento
- Tratamento feito com descaso
- Demora ou falta de informação acerca de desaparecimento de crianças.



# Idoso

**Nome:** Luís

**Idade:** 85 anos

**Cidade:** Aracaju

**Estado Civil:** Casado

**Perfil:** Aposentado, tem dificuldade na escrita e na leitura, tem dificuldade de locomoção por conta da idade, está sem receber aposentadoria há 2 meses por ter perdido a carteira de identidade.

**Consumo:** Emissão de segunda via da carteira de identidade.

**Necessidade:** Atendimento direcionado para idosos, agilidade na solicitação e na entrega da segunda via da carteira de identidade.

**Conforto:** Entrega de segunda via da carteira de identidade em domicílio, agendamento via canais digitais para solicitação da emissão de segunda via da carteira de identidade.

**Sonho:** Entrega da segunda via da carteira de identidade no mesmo dia que em que foi solicitado.

Expectativas

## Estudo da experiência do cidadão

### Fatores que reduzem a satisfação do Beneficiário:

- Lentidão no atendimento, agendamento e entrega de 2º via da carteira de identidade
- Falta de atendimento direcionado a idosos
- Desrespeito à preferência

### Valores Necessários:

- + Agilidade no atendimento, agendamento e entrega de 2º via da carteira de identidade
- +Ter atendimento direcionado a idosos
- + Respeito a preferência

### Pontos Críticos:

- Morosidade no atendimento, agendamento e entrega de 2º via da carteira de identidade
- Falta de atendimento totalmente direcionado a idosos



## DETENTO

**Nome:** Felipe

**Idade:** 40 anos

**Cidade:** Barra dos Coqueiros

**Estado Civil:** Solteiro

### Expectativas

**Perfil:** Dificilmente frequenta a escola, não trabalha, dependente químico há mais de 2 anos, na adolescência teve passagem pelo CENAM, já buscou o CAPS- AD, mas logo voltou a usar drogas e a cometer crimes.

**Consumo:** Utiliza serviços do Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência (Proerd) e do Departamento de Narcóticos (Denarc)

**Necessidade:** Assistência Psicossocial especializada ao dependente químico e sua família, ações educativas direcionada para dependentes químicos, capacitação e suporte familiar para cuidados básicos ao dependente químico, personalização do atendimento, assistência integrada ao CAPS-AD, inclusão social, integração para disponibilização de vagas para capacitação profissional para dependentes químicos.

**Conforto:** Tratamento humanizado nos presídios, ter todos os direitos de cidadão, opções de lazer, cursos profissionalizantes.

**Sonho:** Cumprimento da Lei da Execução Penal

### Estudo da experiência do cidadão

#### Fatores que reduzem a satisfação do Beneficiário:

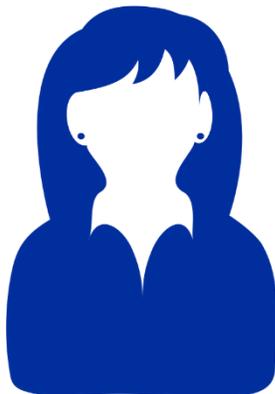
- Descaso;
- Agressões;
- Incredibilidade na sua recuperação;
- Lentidão no atendimento e na resolução dos problemas.

#### Valores Necessários:

- + Agilidade no atendimento e na resolução dos problemas.
- + Tratamento humanizado

#### Pontos Críticos:

- Preconceito;
- Morosidade no atendimento e na resolução dos problemas;
- Falta de especialização no atendimento e no tratamento da ressocialização;
- Tratamento feito com descaso.



# EMPRESÁRIA

**Nome:** Marina  
**Idade:** 32 anos  
**Cidade:** Aracaju  
**Estado Civil:** Casada

**Perfil:** Tem uma empresa de organização de festas e eventos de grande porte, tem pouco tempo disponível ao longo do dia.

**Consumo:** Utiliza serviços de policiamento em eventos

**Necessidade:** Agilidade no atendimento, solicitação, análise e confirmação do serviço de policiamento em evento, informação rápida e clara dos pré-requisitos necessários para solicitação de policiamento, condições de segurança e localização para realização de eventos.

**Conforto:** Agendamento de atendimento via canais digitais para solicitação de policiamento em eventos, informações disponíveis nos canais digitais.

**Sonho:** Solicitação, confirmação e agendamento de análise de policiamento em eventos feito em canais digitais.

## Expectativas

### Estudo da experiência do cidadão

#### Fatores que reduzem a satisfação do Beneficiário:

- Lentidão no atendimento
- Falta de informação acerca da solicitação do serviço de policiamento em eventos
- Lentidão na análise de segurança e do policiamento em eventos

#### Valores Necessários:

- + Agilidade no atendimento
- + Informação clara e continua acerca da solicitação do serviço de policiamento em eventos
- + Agilidade na análise de segurança e do policiamento em eventos

#### Pontos Críticos:

- Morosidade na resolutividade dos problemas
- Carência de informação acerca da solicitação do serviço de policiamento em eventos
- Morosidade na análise de segurança e do policiamento em eventos



# Matriz de Características do Cidadão

## Proposição de Valor para o Cidadão



### Atributos de Produtos / Serviço

### Relacionamento

### Imagem

| Quais são as necessidades dos cidadãos?  | Que soluções de conforto o cidadão quer?  | Quais são os sonhos que atraem os cidadãos?  | Qual o conceito e a ética da marca que o cidadão quer comprar?  | Como podemos fazer o cidadão se sentir único?  | O que o cidadão quer ser?  |
|--|---|--|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agilidade no atendimento e prestação de serviços;</li> <li>• Resolutividade das necessidades;</li> <li>• Assistência psicossocial especializada;</li> <li>• Suporte familiar para cuidados básicos;</li> <li>• Agilidade na solicitação e entrega de documentos;</li> <li>• Proteção policial especializada;</li> <li>• Programa de capacitação profissional integrado com outras secretarias;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento direcionado;</li> <li>• Agendamento de atendimento via canais digitais;</li> <li>• Entrega de documentos à domicílio;</li> <li>• Atendimento e acompanhamento psicossocial à domicílio;</li> <li>• Humanização na prestação dos serviços;</li> <li>• Controle de qualidade do atendimento;</li> <li>• Fiscalização interna;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimento de proteção plena contra ameaças de qualquer natureza;</li> <li>• Bom funcionamento dos serviços públicos e prevenção de danos sociais;</li> <li>• Convivência harmônica e civilizada permanente entre grupos e indivíduos;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualidade;</li> <li>• Compromisso;</li> <li>• Satisfação;</li> <li>• Competência;</li> <li>• Interesse público;</li> <li>• Eficácia;</li> <li>• Eficiência;</li> <li>• Responsabilidade sócio ambiental;</li> <li>• Respeito;</li> <li>• Profissionais atenciosos;</li> <li>• Ser tratado como cidadão de forma igualitária e humanizada.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeitar as suas individualidades, oferecendo apoio, segurança, acolhimento e serviço adequado, com humanização no atendimento.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Um cidadão tratado com igualdade, humanidade, dignidade, respeito, valor e ter a certeza que os profissionais estarão cuidando dele com satisfação, dedicação, competência e profissionalismo.</li> </ul> |

The image features a person in riot gear on the left and a large, semi-transparent Brazilian flag on the right. The flag's central emblem, a green five-pointed star with a white banner across it, is prominent. The banner contains the text 'ORDEM E PROGRESSO' in gold capital letters. The background of the flag is green, and the emblem's interior is black with gold stars. The entire image has a yellowish-green color cast.

# Análise do Ambiente Externo

# Análise Ambiente Externo - PESTAL

## Político

- Política Tributária

## Econômico

- Instabilidade Cambial
- Cenário de recuperação econômica;
- Crescimento Populacional
- PPA para disponibilidade de recursos

## Social

- Presídios superlotados
- Infraestrutura inadequada das delegacias e Presídios
- Cidadão desarmado
- 6º Estado mais violento do Brasil
- Fugas, ranking de violência do estado e tráfico de drogas;
- Déficit no número de profissionais de segurança pública

## Tecnológico

- SSP online
- Investimento no setor de P&D a nível federal
- Investimento em monitorização urbana
- Investimento tecnológico em material para apreensão e locomoção de policiais

## Ambiental

- Responsabilidade socioambiental e animais silvestres
- Fiscalização de uso de explosivos
- Policiamento em eventos

## Legal

- Constituição Federal de 1988
- Código Penal
- Leis Federais e Estaduais
- Normas operacionais, Portarias e Decretos
- Instruções normativas
- Legislação Trabalhista

The image features a person in a riot helmet and vest on the left, and a large Brazilian flag on the right. The flag's central emblem, a green five-pointed star with a white band across it, is prominent. The band contains the text 'ORDEM E PROGRESSO' in white capital letters. The background is a blurred city street. The entire image has a yellowish-green color cast.

# Análise do Ambiente Interno

# Processos-chave de Criação de Valor



# Processos-chave de Criação de Valor

## Processos de Gestão Operacional

### Abastecimento:

- Documentos;

### Produção:

- Infraestrutura;
- Profissionais capacitados;

### Distribuição:

- Alocação de Profissionais;
- Alocação de Viaturas;
- Distribuição de Documentos;

### Gerenciamento de Riscos:

- Greve;
- Falta de recursos materiais
- Ausência e Escassez de profissionais;
- Indisponibilidade de viaturas
- Atraso na entrega de Recursos Gerais.

## Processos de Gestão de cidadãos

### Seleção:

- Cadastro de RG e CPF;
- Certidão de Nascimento;

### Conquista:

- Assegurar integridade física e patrimonial;

### Retenção:

- Controle de documentação (Validade, prazo);

### Crescimento:

- Ter plano de crescimento na segurança pública;
- Aumento no número de pessoas cadastradas pela SSP.

## Processos de Inovação

### identificação de Oportunidades:

- Identificar e implantar novas ferramentas de gestão estratégica;

### Portfólio de P&D:

- Laboratório de Tecnologia de Lavagem de Dinheiro;

### Projeto / Desenvolvimento:

- Ambiente Virtual de Agendamento;
- Acesso Online às informações;

### Lançamento:

- Delegacia Interativa;
- Denúncia Online.

## Processos Regulatório e Sociais

### Meio Ambiente:

- Ter e conscientizar sobre responsabilidade socioambiental;

### Segurança e Saúde:

- Interagir e incentivar diretamente à segurança do cidadão e preservação da sua saúde;

### Sindicais / Trabalhistas:

- Manter boas relações sindicais e trabalhistas;

### Comunidade:

- Ter responsabilidade com a comunidade, assegurando sua integridade total;

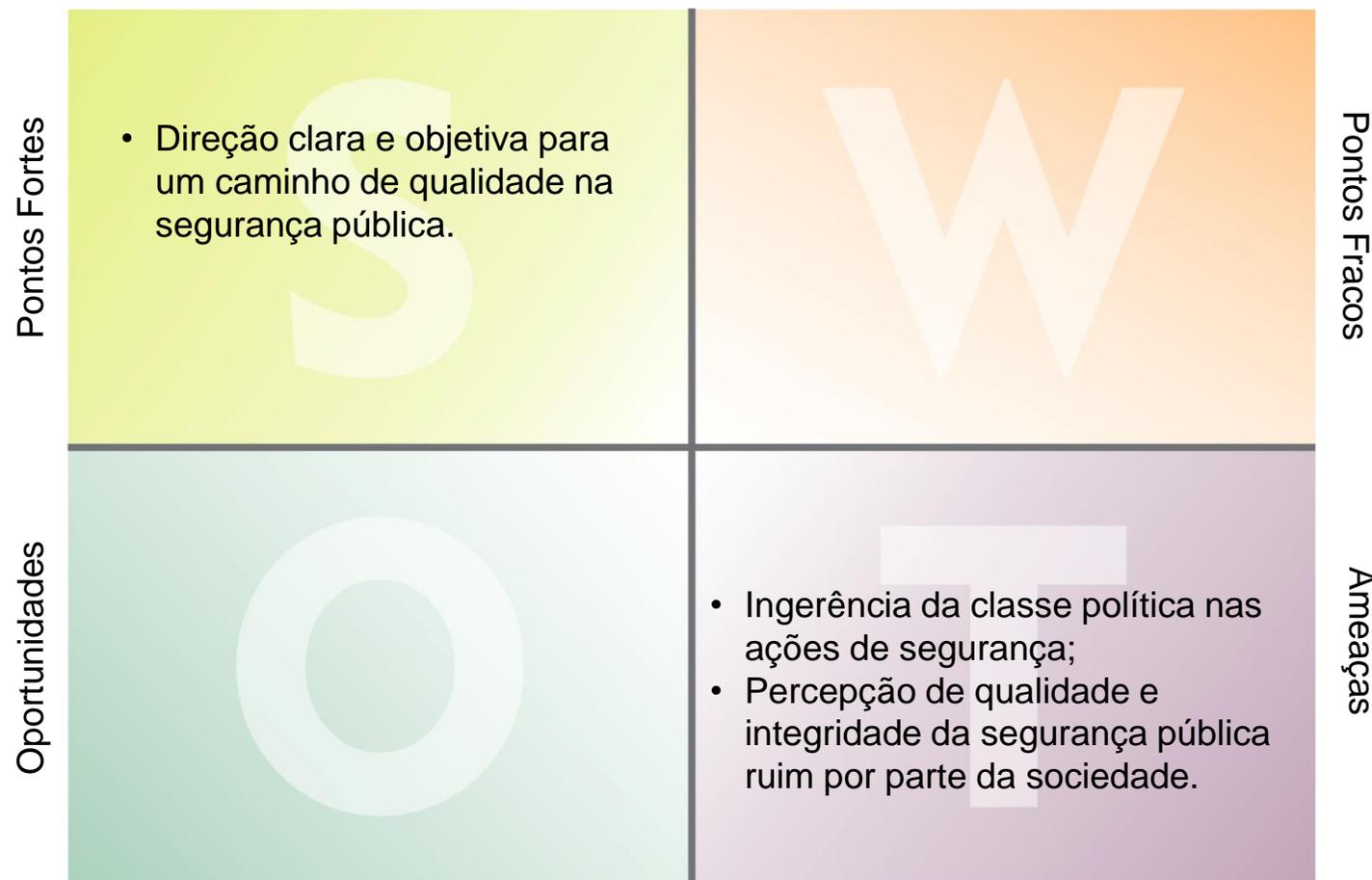
### Regulatório :

- Constituição Federal de 1988;
- Código Penal;
- Leis Federais e Estaduais;
- Normas operacionais, Portarias e Decretos;
- Instruções normativas;
- Legislação Trabalhista.



**Matriz SWOT integrada com as  
perspectivas do BSC**

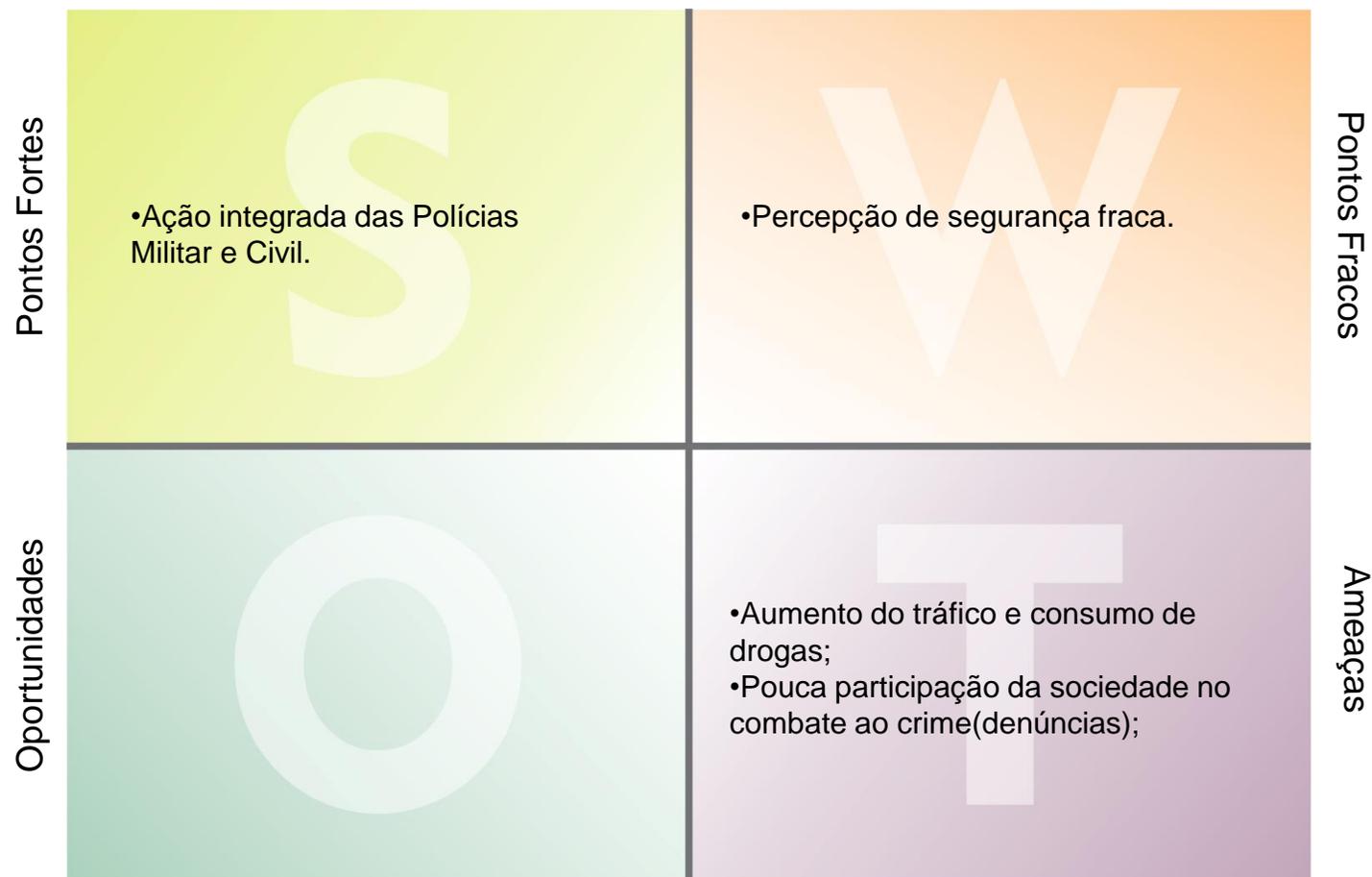
# Missão



# Financeira



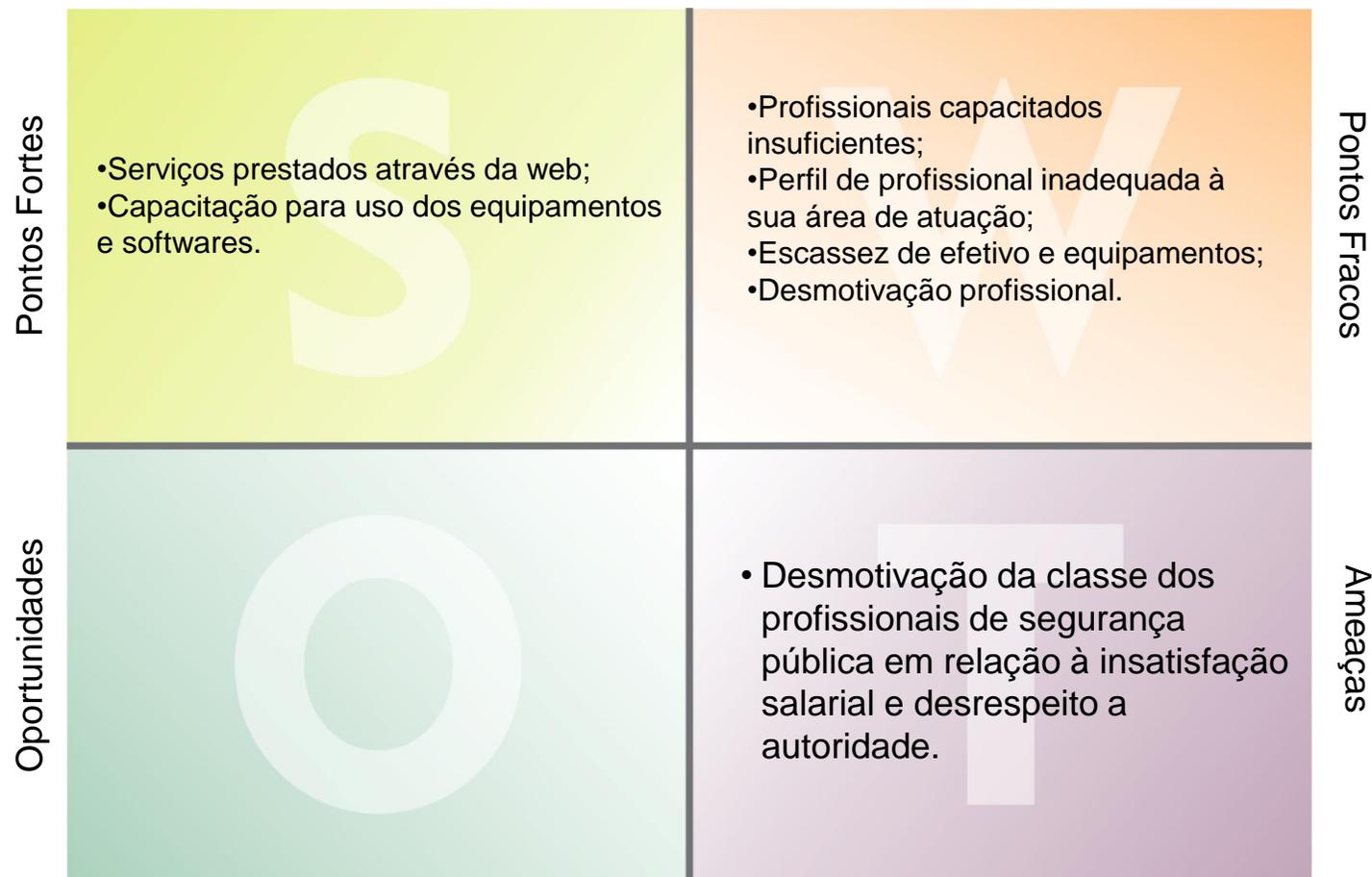
# Cidadão / Sociedade



# Processo Internos

|               |   |               |  |
|---------------|---|---------------|--|
| Pontos Fortes | <ul style="list-style-type: none"><li>•Alimentação e atualização de dados no sistema de cadastros;</li><li>•Controle de metas.</li></ul>                | Pontos Fracos | <ul style="list-style-type: none"><li>•Alocação inadequada de Profissionais;</li><li>•Alocação de recursos;</li><li>•Necessidade de otimização do uso de ferramentas na gestão;</li><li>•Necessidade de conscientização sobre a importância da segurança pública e de suas áreas de atuação;</li><li>•Baixo Controle da evasão na área de cadastros.</li></ul> |
| Oportunidades | <ul style="list-style-type: none"><li>•Anseio por parte da sociedade por um Ambiente Virtual da segurança com interação direta com o cidadão.</li></ul> | Ameaças       | <ul style="list-style-type: none"><li>•Greves;</li><li>•Falta e atraso de recursos em geral;</li><li>•Morosidade da justiça.</li></ul>   |

# Pessoas e Inovação



# Agenda de Mudanças Estratégicas

| Estratégia            |  | Onde Estamos?   | Onde Queremos chegar?  |
|-----------------------|--|---|--|
| Cumprimento da Missão | <b>Cumprimento Qualitativo</b>                   | Não assegura integridade física e patrimonial na sua totalidade                                   | Assegurar integridade física e patrimonial na sua totalidade                             |
|                       | <b>Cumprimento Quantitativo</b>                  | % de cidadãos seguros inferior a 100%   | 100% cidadãos seguros  |
| Desempenho Financeiro | <b>Produtividade / Rentabilidade</b>             | Baixa efetividade na alocação de recursos financeiros   | Alocação efetiva de recursos financeiros.  |
|                       | <b>Crescimento da Receita</b>                    | Manutenção inadequada da infraestrutura e alocação ineficaz de profissionais na segurança pública | Gerir de forma eficiente a alocação dos profissionais e manutenção da infraestrutura     |
| Valor do cidadão      | <b>Imagem / Conceito</b>                         | Credibilidade parcial da segurança pública  | Segurança pública de referência  |
|                       | <b>Intimidade com o cidadão / Relacionamento</b> | Relacionamento fragilizado entre os serviços de segurança pública e o cidadão                     | Fortalecimento dos laços de relacionamento entre a área de segurança pública e o cidadão |
|                       | <b>Atributos do Produtos / Serviços</b>          | Requisitos insuficientes à garantia da segurança pública  | Garantir totalmente os requisitos para a segurança pública                               |

# Agenda de Mudanças Estratégicas

|  | <b>Estratégia</b>                                 | <b>Onde Estamos?</b>   | <b>Onde Queremos chegar?</b>  |
|--|---|--|---|
| <b>Excelência dos Processos Internos</b> | <b>Regulatórios e Sociais</b>                     | Cumprimento parcial de normas legais, regulatórias e técnicas.   | Cumprimento total de normas legais, regulatórias e técnicas.  |
|  | <b>Inovação</b>                                   | Utilização parcial de ferramentas multimídias e canais digitais.   | Incentivo do uso de ferramentas multimídias e canais digitais.  |
|  | <b>Gestão de cidadãos</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Sociedade carente de profissionais de segurança;</li> <li>· Processo ineficaz do controle de atendimento;</li> <li>· Controle parcial da evasão de detentos;</li> <li>· Execução parcial das medidas socioeducativas.</li> <li>· Ineficiência na reintegração social dos detentos.</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Sociedade segura;</li> <li>· Eficácia no processo do controle de atendimento;</li> <li>· Controle total da evasão de detentos;</li> <li>· Execução plena das medidas socioeducativas;</li> <li>· Eficiência na reintegração social dos detentos.</li> </ul>  |
|  | <b>Operação e logística</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Alocação inadequada de recursos;</li> <li>· Infraestrutura deficitária;</li> <li>· Alocação de profissionais dissonante com o perfil de competências necessárias;</li> <li>· Gerenciamento de processos de distribuição ineficaz de detentos;</li> <li>· Serviços de manutenção da infraestrutura ineficiente.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Alocação otimizada de recursos;</li> <li>· Infraestrutura adequada;</li> <li>· Alocação de profissionais com o perfil de competências necessárias</li> <li>· Gestão de processo eficaz na distribuição de detentos;</li> <li>· Eficiência nos serviços de manutenção de infraestrutura.</li> </ul> |
| <b>Pessoas e Inovação</b>                | <b>Capital Organizacional (cultura / valores)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Deficiência na comunicação entre escola e cidadão;</li> <li>· Relacionamento fragilizado entre a escola e o cidadão.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Comunicação transparente e efetiva;</li> <li>· Construção de fortes laços de relacionamento entre a família, a escola e o aluno.</li> </ul>  |
|  | <b>Capital da Informação (Tecnologia)</b>         | Infraestrutura de TI (Sistemas de Informação, links, rede) deficientes   | Infraestrutura de TI com disponibilidade e integração via Web.  |
|  | <b>Capital Humano (Competências)</b>              | Carência de treinamento e atualização do profissional.   | Realização de treinamento e atualização do profissional.  |

# Missão: Promover saúde humanizada e integralizada aos cidadãos.

Qual a percepção de  
qualidade que o  
produto/serviço  
precisa transmitir  
para o cidadão?



## NECESSIDADES

Garantir totalmente os requisitos para a segurança pública



## SONHOS

Garantir a interação entre o cidadão e o servidor



## QUER SER

Oferecer segurança pública de qualidade nos padrões de excelência;



## CONFORTO

Garantir soluções de conforto de acordo com o perfil do cidadão



## SE SENTIR ÚNICO

Respeitar as suas individualidades



## CONCEITO

Segurança de qualidade, eficiente e eficaz, assegurando o cidadão de forma total



## CRESCIMENTO

Gerir de forma eficiente o número de atendimentos em todas as unidades de segurança pública



## PRODUTIVIDADE

Gerir de forma efetiva os recursos em todas as unidades de segurança pública



## Quais processos chave precisa ser excelentes?

### PROCESSOS DE GESTÃO DO CIDADÃO

- Promover aumento efetivo de profissionais de segurança

### PROCESSOS DE GESTÃO OPERACIONAL

- Otimizar prazos e alocação de insumos;

### PROCESSOS REGULATÓRIOS E SOCIAIS

- Cumprimento total de normas legais, regulatórias e técnicas

### PROCESSOS DE INOVAÇÃO

- Incentivar o uso de ferramentas multimídias e canais digitais
- Otimizar serviços tecnológicos de forma integrada e acessível via web

- Controlar de forma eficaz o processo de atendimento;
- Diminuir a taxa de evasão de detentos;
- Executar de forma plena as medidas socioeducativas;
- Reintegrar socialmente de forma eficiente os detentos;

- Adequar Infraestrutura conforme demanda;
- Alocar profissionais conforme perfil de competência;
- Gerir de forma eficaz o processo de distribuição de detentos;
- Gerir de forma eficiente os serviços de manutenção geral;

## QUAL A CULTURA ORGANIZACIONAL PRECISAMOS?

- Melhorar a Motivação do servidor
- Promover uma cultura de resultados

## QUE COMPETÊNCIA A EQUIPE PRECISA TER?

- Promover o treinamento e a atualização do servidor público

## QUAL TECNOLOGIA PRECISAMOS USAR?

- Promover atualização tecnológica



# Mapa Estratégico da Secretaria Municipal de Segurança Pública

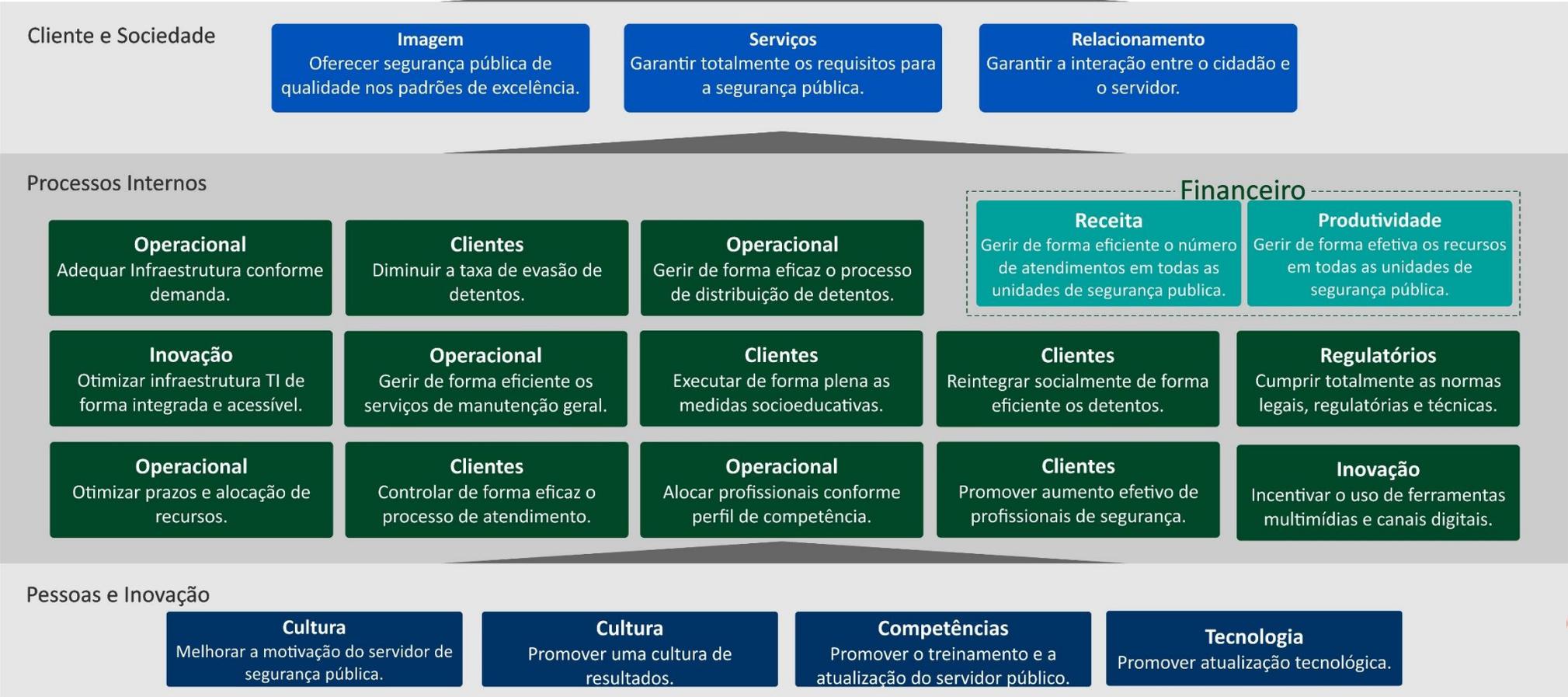
**Visão**  
Ser reconhecida como modelo nacional de excelência em segurança pública até 2024

**Valores**

- Ética
- Transparência
- Qualidade
- Humanização
- Compromisso
- Inovação

**Qualitativo da Missão**  
Assegurar integridade física e patrimonial na sua totalidade .

**Quantitativo da Missão**  
Garantir 100% a segurança dos cidadãos.



# SEGURANÇA PÚBLICA

