

RICARDO RIBEIRO ALVES
JOCIVANE CARNEIRO DA SILVA

A INSERÇÃO DO COPOM EM UM CENTRO INTEGRADO DE
ATENDIMENTO A EMERGÊNCIAS EM GOIÂNIA

Artigo elaborado para o Curso de Especialização e Gerenciamento em Segurança Pública/Latu Sensu, coordenado pelo Convênio Universidade Estadual de Goiás e Secretaria de Segurança Pública e Justiça, sob orientação do Prof. Ms. Eurípedes Barsanulfo Lima, para avaliação da Nota final da disciplina.

Goiânia – GO

Junho/2006

Jocivane Carneiro da Silva
Ricardo Ribeiro Alves

**A INSERÇÃO DO COPOM EM UM CENTRO INTEGRADO DE
ATENDIMENTO A EMERGÊNCIAS EM GOIÂNIA**

Goiânia – GO, 14/06/2006

Banca examinadora

_____	_____	_____	_____
Nome	assinatura	instituição	nota
_____	_____	_____	_____
Nome	assinatura	instituição	nota
_____	_____	_____	_____
Nome	assinatura	instituição	nota

A INSERÇÃO DO COPOM EM UM CENTRO INTEGRADO DE ATENDIMENTO A EMERGÊNCIAS EM GOIÂNIA

Jocivane Carneiro da Silva

Ricardo Ribeiro Alves

RESUMO

Este estudo visa à melhoria no atendimento a emergências em Goiânia-GO, prestados pelos órgãos de segurança pública do Estado, em que a pessoa ao se deparar com uma situação constrangedora, desconfortável, ameaçadora ou de pânico em geral, aciona o telefone 190 (Polícia Militar/COPOM) e/ou o 193 (Corpo de Bombeiro/COBOM). Tais órgãos atualmente atuam em estrutura física e tecnológicas descentralizadas, incluindo neste contexto a Polícia Civil e o Instituto de Criminalística, que ao contrário, não dispõem de telefone referencial 24 (vinte e Quatro) horas por dia. Frente a um sistema digno de reparos, cuja missão é una, com todos os órgãos subordinados a uma mesma secretaria para gestão desse assunto, é necessário e indispensável a soma de esforços para integração desses órgãos na busca de otimizar resultados no atendimento a emergências em nossa capital.

Palavras chave: Atendimento a Emergências. Integração. Segurança Pública. Polícia Militar/COPOM/190. Corpo de Bombeiros/COBOM. Polícia Civil.

SUMMARY

This study seeks to the improvement in the attendance to emergencies in Goiânia-GO, rendered by the organs of public safety of the State, in that the person when coming across with a situation constraining, uncomfortable, lowering or of panic in general, it works the telephone 190 (Polícia Militar/COPOM) end/our the 193 (Corpo de Bombeiro/COBOM). Such organs now act in physical and technological structure decentralized, including in this context Polícia Civil and the Instituto de Criminalística, that to the I thwart they don't have telephone referential 24 (twenty-four) hours a day. Front to a system worthy of repairs, whose mission is unites, with all the subordinate organs to a same one would secrete for administration of that subject, it is necessary and indispensable the sum of efforts for integration of those organs in the search of optimizing results in the attendance to emergencies in our capital.

INTRODUÇÃO

Pelo atendimento aos usuários do telefone de emergência 190, são acionados todos os meios materiais e humanos disponíveis e compatíveis para desenvolver as ações de patrulhamento e atendimento a emergências policiais militares, bem como a mobilização inicial de efetivo Polícia Militar para desenvolver ações diversas e necessárias no momento de fatos extraordinários ou especiais.

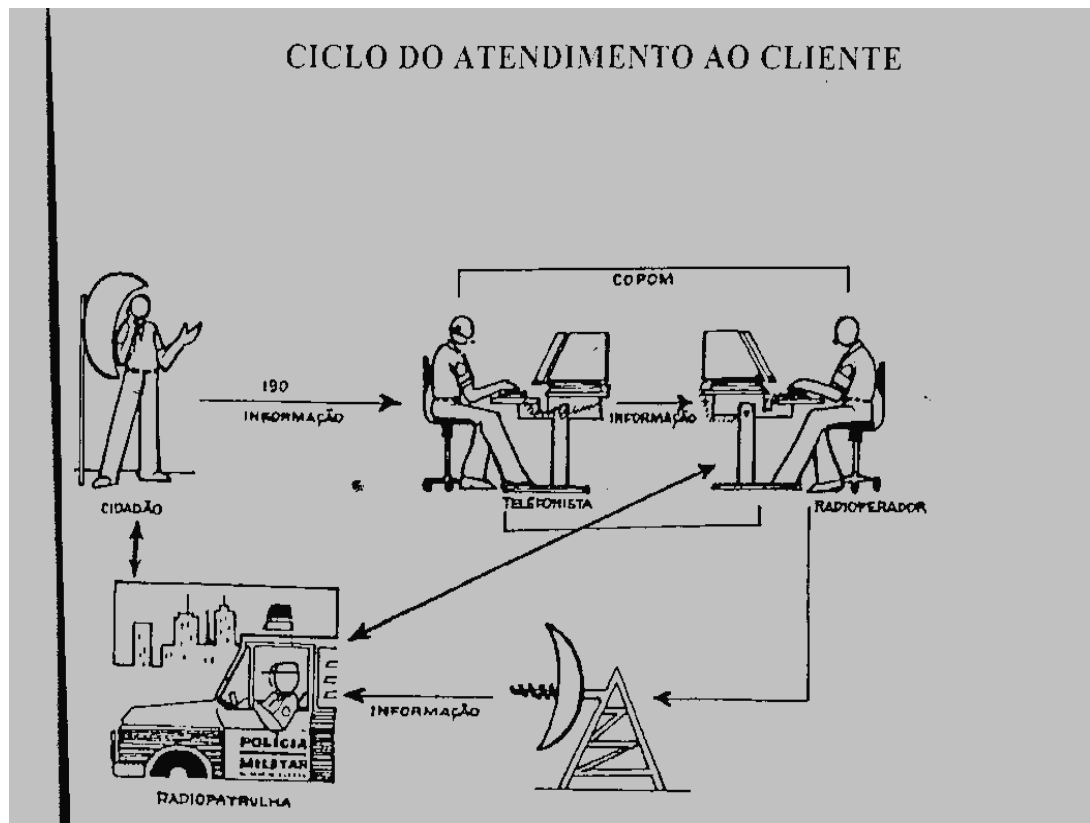
O usuário ao ligar 190 será atendido no Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM) que coordena as atividades operacionais de Segurança Pública de todas as Unidades (Batalhões e Companhias Independentes) jurisdicionadas ao 1º Comando Regional da Polícia Militar (1º CRPM)/ Comando do Policiamento da Capital (CPC), obedecendo aos princípios legais e constitucionais que regem as polícias militares do Brasil, de acordo com as diretrizes emanadas daquele comando regional, bem como do alto comando da corporação e da administração pública estadual.

Em Goiânia o COPOM situa-se na Avenida Contorno, nº 874, Setor Central (frente ao Parque Mutirama) e funciona ininterruptamente 24 horas por dia, com 05 (cinco) equipes que se reveza em escala de 12 (doze) horas por cada turno de serviço, sendo que o turno diurno inicia-se às 07:00 horas e encerra-se às 19:00 horas, de tal forma que o turno noturno inicia-se às 19:00 horas e encerra-se às 07:00 horas do dia seguinte. Cada equipe é composta em média por 23 (vinte e três) policiais militares, sob o comando de um Capitão que exerce a função de Coordenador de Operações.

O COPOM está interligado ao DETRAN (Departamento Estadual de Trânsito), DEFRVA (Delegacia Especializada de Furtos e Roubos de Veículos Automotores) e a DECAP (Delegacia Estadual de Capturas), possui um banco de dados informatizado próprio denominado SICOP (Sistema de Controle de Ocorrências Policiais) e dispõe atualmente de 16 (dezesesseis) linhas (ramais) de atendimento ao 190, equipadas com aparelhos de identificação de chamadas (binas), que registram o número do telefone que ligou para o 190.

Cada linha (ramal) está interligada a uma central (tronco) em sistema de busca automática. Para o registro das ocorrências existem 16 (dezesesseis) terminais de computador na sala de vídeofonia (atendimento), todos interligados às 07 (sete) cabines de rádio, destinadas ao despacho das viaturas à disposição do COPOM, distribuídas por Unidades, cada qual encarregada de determinada área geográfica da capital.

A comunicação entre as cabines de despacho e as viaturas PM se dá por meio de rádio de comunicação que permite ao despachante transmitir aos componentes das viaturas informações obtidas através do monitor de vídeo instalado em sua cabine, o qual é interligado aos terminais destinados ao registro de ocorrências, ao DETRAN, a DEFRVA e a DECAP.



O COPOM de Goiânia, como órgão de execução, está subordinado ao 1º CRPM / CPC, integra o rol de Unidades Operacionais do CPC, a nível de Companhia Independente de Polícia Militar (CIPM), de acordo com o atual Quadro de Organização e distribuição de Efetivo (QOD) da Polícia Militar de Goiás (PMGO), aprovado através do Dec. nº. 5.640, de 19 de agosto de 2002.

O efetivo previsto para o COPOM é de 200 (duzentos) policiais militares, estando assim distribuídos: 01 Major, 07 Capitães, 06 1º Tenentes, 04 Sub Tenentes, 08 1º Sargentos, 07 2º Sargentos, 18 3º Sargentos, 16 Cabos e 133 Soldados.

O efetivo existente é de **01** Major, **05** Capitães, **02** 1º Tenentes, **04** 2º Tenentes, **10** Sub Tenentes, **12** 1º Sargentos, **18** 2º Sargentos, **19** 3º Sargentos, **22** Cabos e **87** Soldados; estando assim com uma carência de **20** policiais militares. Há de se ressaltar que atualmente 32 (trinta e dois) Soldados Temporários, que se dividem em equipes para auxiliam os profissionais efetivados no atendimento do 190.

Conforme o QOD da PMGO a estrutura do COPOM compreende o *Comandante*; o *Sub Comandante*; o *Capitão Coordenador*; a *Seção Administrativa*; o *Tenente Supervisor de Atendimento 190*; o *Chefe da Subseção de Almojarifado e Manutenção*; o *Chefe da Subseção de Extratos, Digitação e Arquivo*; o *Auxiliar de Coordenação*; o *Despachante de Área* e os *Atendentes do 190*.

Há de se ressaltar que o (a) Capitão Coordenador de Operações, o (a) Tenente Supervisor (a) de Atendimento e o (a) Graduado (a) Auxiliar da Coordenação também dispõem de terminais interligados a todos os órgãos anteriormente citados e aos terminais de registro de ocorrências e despacho de viaturas, proporcionando consultas diversas e o acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos por seus subordinados.

Destaca-se ainda finalmente que conforme levantamento feito *in locu*, em média 17% (dezesete por cento) dos terminais destinados ao atendimento do telefone 190 e ao registro de ocorrências permanecem desativados por falta de efetivo humano.

DESENVOLVIMENTO

A Polícia Militar é uma instituição prestadora de serviços, que tem como objetivo alcançar a satisfação de seus usuários, que a cada dia estão mais exigentes. Daí a necessidade de que a instituição esteja adequadamente preparada para cumprir, com excelência sua finalidade, sendo ela a porta de socorro do cidadão que se encontra em situação de infortúnio. Para tanto não deve se voltar para dentro de si mesma, privilegiando o cumprimento apenas de procedimentos burocráticos, e sim voltada para fora, privilegiando o alcance dos resultados, fornecendo ao cidadão um serviço de bom padrão.

Salienta-se que em um contexto geral, o objetivo dos órgãos de segurança pública a ser perseguido é a preservação da ordem pública e incolumidade das pessoas e do patrimônio, interpretações amplas, frente a um sistema carecedor de reparos. Como a missão é una, não mais é concebível que tais instituições trabalhem de forma divorciada, sem integração de suas ações. Urge, portanto, a adoção de medidas para colocar os órgãos de segurança pública em igualdade de condições já que existe uma só secretaria para

gestão desse assunto. É necessária e indispensável à soma de esforços e atuação conjunta, como forma de maximizar os resultados e reduzir custos. Quando estes órgãos do sistema agem de forma assistencialista e solidária nos diversos atendimentos a emergências aperfeiçoam-se os laços com a comunidade e sobressai a democracia.

Os órgãos de segurança pública do Estado de Goiás de alguma forma apresentam falhas e deficiências no atendimento a seus jurisdicionados, intensificando por parte desses as manifestações de críticas a segurança pública estadual. Estas falhas e deficiências podem se apresentar desde o atendimento a emergências, em que o nosso usuário (contribuinte), ao se deparar com uma situação constrangedora, desconfortável, ameaçadora ou de pânico em geral, tem as referências do Centro de Operações da Polícia Militar (PM) e do Bombeiro Militar (BM), através dos telefones números 190 e 193, cujo acesso ao cidadão é constante diuturnamente, tornando esses órgãos o “portal de entrada” ou a “primeira voz” da PM e BM, causando preliminarmente uma sensação de segurança ou insegurança, proporcional a qualidade do atendimento. Salienta-se que estes atendimentos a emergências funcionam em estruturas físicas distintas e que a Polícia Civil e o Instituto de Criminalística não dispõem de um telefone referencial 24 horas por dia.

Mendonça e Cavalcante (1998, p 59) prelecionaram ao examinarem as causas das inadequações do COPOM, necessidades operacionais, suas conseqüências, comprometimento da qualidade dos serviços prestados pela PM à sociedade e apresentaram propostas viáveis tendentes a solucionar ou minimizar esse prejudicial quadro, a revisão de conceitos e determinadas práticas, a mudança das estatísticas e adoção de providências que resultassem em otimização dos serviços prestados.

Afirmaram ainda que:

Mudar é sempre difícil, tendo em vista que envolve muitos fatores, no caso, em relevo, envolve sobretudo custos. Mas, paralelo a essas mudanças de modernização do Centro de Operações Policiais Militares, é preciso que haja disposição para se mudar o comportamento de cada componente, a cultura profissional e a forma de pensar, agir e sentir, por meio de curso, palestras, seminários, instrução dirigida, etc. cada PM precisa conscientizar-se de que ele é parte fundamental para que as mudanças necessárias possam ocorrer.

Estas preocupações dos autores infra-assinalados também foram evocadas por Vilela e Brito (2003. p. 43) que evidenciaram que na atividade humana para surtir efeitos positivos, se deve ter um envolvimento pessoal, condição enquanto administradores de recursos e tomadores de decisões:

Diz o ditado popular que uma pessoa dotada de paixão é bem melhor que muitas meramente interessadas.. Fala-se que administrar é um processo de tomada de decisões, para quebrar paradigmas, modelos históricos e implementá-los. Deve-se primeiramente ter em mente, como administrar as mudanças de informações e conhecimentos colocados, para atingir os objetivos.

Os autores em epígrafe recorreram a Maximiano (2000. p.25) para obterem o conceito de administração:

[...] o processo ou atividade dinâmica, que consiste em tomar as decisões sobre objetivos e recursos. o processo de administrar (ou processo administrativo) é garantir a realização de objetivos por meio da aplicação de recursos para produzir bens e serviços. pense em organizações próximas como padarias, supermercados, a prefeitura de sua cidade, e outras, com as quais você tem contato direto. pense também em organizações distantes, mas que têm influência sobre sua vida: a rede de televisão cujo os programas que você assiste, as empresas que fabricam os produtos que você usa (como roupas e automóveis) e as companhias fornecedores de serviço, como telefone, água, esgoto, e energia elétrica. pense em si próprio e em sua família como administradores de recursos e tomadores de decisões.

Existem fatores que levam os principais agentes envolvidos nas mudanças a resistirem as mesmas, com medo de não serem capazes de enfrentar a nova situação; medo do desconhecido, medo de perderem *status*, emprego, poder, relações interpessoais estáveis, não querer correr riscos fora da rotina, entre outros.

Para se identificar o grau de resistência as mudanças dos profissionais que prestam diferentes tipos de serviço no COPOM, quanto à inserção daquele Centro Operacional a uma estrutura que integrasse os de segurança pública estadual no atendimento à emergências em Goiânia, aplicamos um questionário com perguntas objetivas a 72,64 %, ao efetivo pertencente do COPOM, que concorrem as escalas de serviço diuturnamente (excetuando o efetivo administrativo e afastado por motivos diversos).

Com os dados coletados, analisados e interpretados, constatamos que 77,92 %, do efetivo que respondeu ao questionário considerou que o funcionamento, abrigando uma mesma estrutura física e tecnológica os atendimentos à emergências que incumbem a Polícia Militar, Corpo de Bombeiro, Polícia Civil e Instituto de Criminalística, poderia atender melhor os concidadãos.

Dos entrevistados, 75,32 % entendeu que sua atual qualificação profissional atenderia as necessidades para, caso submetido a um simples treinamento, se adequar ao perfil de um prestador de serviço.

85,71 % se manifestaram favoráveis a inserção do COPOM nesse Centro Integrado e 62,34 % assinalaram que a resposta anterior foi fundamentada na questão de

proporcionar melhor qualidade no atendimento a sociedade; 2,60 % a interesses pessoais; 32,47 % na dificuldade de integração entre os órgãos de segurança pública e 1,30 % a resistência natural as mudanças.

Na integração entre os órgãos obviamente teria de se envolver os recursos humanos no alcance dos objetivos fixados, conscientes de que os objetivos propostos coincidem com os seus próprios objetivos, conforme também entende ser importante Edson Pacheco Paladini (2004, p. 154 e 155). , quando afirma:

É evidente que a função primordial da Gestão da Qualidade é envolver os recursos humanos no alcance dos objetivos fixados. Em geral sugere-se que esse processo parta sempre de uma identidade: cada pessoa deve considerar que os objetivos propostos coincidem com seus próprios objetivos ou concorrem para eles, de forma direta ou não. Esse processo de conciliação é fundamental para a qualidade

Os profissionais, como já mencionado na pesquisa, tem consciência e atenção de que fazemos parte de um “mundo” de revoluções tecnológicas, eletrônicas e cibernéticas sem precedentes, e afastamos da estrutura tradicional e ultrapassada, que não corresponde mais às necessidades dos “dias da internet” e que podem ser recursos indispensáveis para o atendimento de emergências.

É inegável que se faz necessária à implantação de uma tecnologia em todos os campos, e é compreensível que estas mudanças não acontecem de um dia para a noite em uma grande corporação como a Polícia Militar. Ela é gradativa, justamente pelas dificuldades inerentes ao grande efetivo que a compõe. A utilização de tecnologias avançadas além de ser uma necessidade também é uma expectativa natural dos profissionais que nela trabalham, afinal se o crime evolui, os órgãos de segurança pública precisam estar preparados para combatê-lo.

Atualmente os boletins de ocorrências têm formatos diferentes, gerados de maneira desigual, sendo que nas Delegacias de Polícia Civil, estes documentos são confeccionados em editores de texto, o que os torna um meio ineficiente para gerar estatística, pois estes não possuem capacidade para contabilização dos dados que são colhidos em seu preenchimento, além de atrasar a contabilidade manual dos mesmos, pois estes são arquivados em pastas e caixas de papel no mesmo local onde são produzidos para fornecer dados para se gerar estatística os mesmos são contabilizados manualmente no local onde estão e depois repassados a seção onde os dados são unidos. Por estas situações as estatísticas que são geradas hoje não são as expressões exatas dos fatos.

Na Polícia Militar a situação é um pouco mais confortável na cidade de Goiânia, pois existe um sistema que foi elaborado pela instituição que capta os dados de ocorrência e gera estatísticas básicas. O sistema foi gerado sem recursos financeiros e teve sua concepção condicionada na arquitetura cliente/servidor, o que inviabiliza sua implantação nas demais cidades de Goiás, pois para tal, seria necessário um grande investimento para o aumento da capacidade de tráfego nos links que fariam a ligação dos outros pontos com o ponto central de Goiânia.

Quando se cria estatística em nosso Estado, estas são feitas separadamente sem que possamos traçar sua ligação entre os órgãos. Assim um dado está formatado de maneira diferente em cada órgão. Desta forma estão, atualmente, pulverizadas em vários locais e administrados por diversos sistemas. Estes sistemas, por sua vez foram desenvolvidos em diversas plataformas que não estão integradas.

O modelo atualmente em prática consiste em linhas gerais na alimentação das informações nos respectivos departamentos do órgão em todo o Estado de Goiás. Algumas destas informações são consolidadas apenas através de relatórios estatísticos efetuados pela Assessoria de Informática e Telecomunicações que utilizam relatórios resumos dos órgãos como fonte de informação. Tal modelo de trabalho gera distorções em diversos níveis devido a forma de coleta das informações. As informações ficam com um nível de baixa qualidade e sem padrão.

Na época em que foram desenvolvidos os sistemas dos órgãos não havia na SSPJ/GO, infra-estrutura que pudesse atender as demandas que chegavam. Não havia uma política definida para a área de informática. Esta falta de diretriz fez com que cada órgão buscasse soluções próprias. Este modelo de trabalho foi o mais adequado em épocas passadas, mas não se justifica nos dias atuais, frente aos recursos tecnológicos que dispomos.

Buscando as necessárias adequações, focada na qualidade total, a SSPJ/GO, em julho/2003 desenvolveu o Projeto Básico do Portal Integrado de Serviços de Segurança Pública, visando à integração das informações dos órgãos que a compõem, objetivando a consolidação de dados em consultas e relatórios estatísticos.

Esta integração respeitaria a individualidade de cada órgão. As informações seriam compartilhadas apenas mediante solicitação e aprovação formal das partes. Os órgãos continuariam a ser responsáveis pelos seus sistemas, como também pela alimentação dos dados inerentes aos mesmos.

O modo de consulta a dados teria um mecanismo de busca que efetuará uma leitura em todas as bases de dados da SSPJ/GO (Polícia Militar, Polícia Civil e Corpo de Bombeiros Militar) e nas bases de informações nacionais públicas e privadas (Agência Prisional, DETRAN, PROCON, INFOSEG, Tribunal de Justiça, Polícia Federal, Secretaria da Fazenda, Empresas de Telefonia e SPC/SERASA). Após as buscas seria efetuada uma consolidação das informações. Este procedimento agilizará o acesso às informações permitindo que através de uma única tela de computador se efetuasse a pesquisa desejada.

A centralização das informações (sistemas aplicativos de bancos de dados) dos órgãos da Secretaria estaria armazenada na sua totalidade de forma centralizado nos equipamentos da SSPJ/GO, cujo sistema só poderia “enxergar” as informações de outro mediante autorização.

No que diz respeito à segurança somente as pessoas autorizadas teriam acesso às informações disponíveis nos servidores da SSPJ. Seria efetuado em cada órgão o cadastro das pessoas que deveriam ter acesso. Este cadastro seria feito mediante solicitação e autorização formal dos respectivos superiores.

Os usuários só teriam acesso às informações pré-determinadas pelos seus superiores quando do cadastramento. Os cadastramentos dos usuários seriam feitos pelos administradores do sistema em cada órgão ou departamento somente para acessarem as informações inerentes aos mesmos. Os usuários somente poderiam acessar informações de outros departamentos/órgãos mediante comum acordo e fiscalização.

Os equipamentos seriam responsáveis pelo armazenamento das informações e ficariam em instalações obedecendo a rígido esquema de segurança, pois somente as pessoas identificadas e autorizadas teriam acesso a estes.

Necessário seria que tais equipamentos possuíssem dispositivos que garantissem seu funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia. Estes estariam espelhados para que na falta de um, por qualquer motivo, o outro entrasse em funcionamento automaticamente.

Deveria por tanto, ser montada uma infra-estrutura completa de hardware e software para suprir uma eventual emergência. Caso por algum motivo, a infra-estrutura da SSPJ/GO se tornasse inoperante seria iniciado um processo de contingência nas instalações da Agência de Administração e Negócios Públicos (AGANP). Esta estrutura de contingência não teria a plena capacidade de funcionamento da estrutura da SSPJ/GO, porém suportaria em caráter emergencial em toda sua demanda.

Oportuno seria destacar que a SSPJ/GO como a AGANP já possuem toda a estrutura de hardware montada que suportaria tal projeto, onde não seria um investimento neste quesito.

Em relação à segurança física do local onde estariam guardadas as informações, seria presumível o monitoramento interno com câmeras e dispositivos de leitura digital para acesso a sala de servidores e backp's. Este volume seria determinado pela periodicidade da cópia de segurança. Esta periodicidade seria definida levando em consideração o volume de informações de cada sistema ou a melhor estratégia de acordo com a importância das informações.

A responsabilidade de manter toda infra-estrutura ficaria a cargo de profissionais qualificados e diretamente ligado as instituições envolvidas.

Importante acrescentar que caso ocorresse um grande crescimento na demanda do portal já descrito, rapidamente atualizar-se-ia a estrutura para suportar a nova realidade, ou seja, os sistemas desenvolveriam estruturas alternativas. Exemplificando, na ocorrência de um grande armazenamento de dados e tal local não estivesse suportando, bastaria acrescentar um equipamento ao gerenciador de dados que o problema estaria resolvido, sem a necessidade de um equipamento completo e específico.

Todos os sistemas desenvolvidos estariam com as mesmas regras para aparência e navegabilidade, o que possibilitariam uma identidade visual consistente. Os usuários que navegassem nesse sistema certamente não encontrariam nenhuma dificuldade na navegação de outro sistema. A adoção de interface padrão proporcionaria um menor tempo de aprendizado, pois os conhecimentos adquiridos em um sistema poderiam ser usados na operacionalização de outro sistema.

Todas as operações de inclusão, alteração ou exclusão das informações efetuadas nos sistemas disponíveis do Portal devam ser armazenadas em arquivo próprio, constando o usuário, data, hora, modulo e operação. Com isso seriam disponibilizados consultas e relatórios de análise com os dados tabulados em diferentes visões sintéticas e analíticas, para que, se tenha a visão exalta dos acessos aos dados do Portal e se tais informações disponibilizadas quando forem cruciais para o serviço policial e da segurança publica, não forem destoados servindo a propósitos escusos e/ou particulares.

Conforme anteriormente exposto, um banco de dados único, com as informações de cada sistema aplicativo, armazenadas de forma centralizada no banco de dados da SSPJ/GO, possibilita a adaptação aos atuais sistemas desenvolvidos dentro de uma metodologia em que está em conformidade com as melhores práticas existentes para

concepção de soluções em tecnologia da informação. Tal metodologia concilia o que há de melhor, proporcionando os seguintes aspectos: serviço de qualidade; conformidade com os requisitos do cliente/usuário; auto grau de sucesso na implantação; otimização na alocação de pessoas, equipamento e materiais necessários.

Com a criação e implantação deste novo sistema haveria uma geração de um único documento de ocorrências e estatísticas eficientes, disponibilizando consultas às bases de dados nas Delegacias e Batalhões (PM e BM), integrando as informações da SSPJ/GO, contribuindo para a redução da criminalidade através de informações eficientes geradas pelo sistema, inclusive com o “mapa crime”, atendendo aos anseios da comunidade Goianiense em seu atendimento.

Para tanto os profissionais que prestariam serviço com este novo sistema implantado teriam que ser submetido a um treinamento de conhecimento técnico.

Neste contexto de funcionalidade do sistema, os profissionais que atuariam com a operacionalização do encaminhamento de recursos para fazer face à solicitação de emergência, priorizariam os atendimentos relacionados a cada tipo de ocorrência; permitindo a localização das viaturas, com as identificações das mesmas com a proximidade das ocorrências; exibindo recursos disponíveis para atendimento (viaturas, pessoal, equipamentos etc.), possibilitando a noção do tempo estimado para a chegada da viatura no local da emergência.

Somam-se a isso a possibilidade de se atribuir grupos específicos de atendimento as ocorrências proporcionais às necessidades. No caso de uma emergência necessitar do atendimento de mais de uma instituição o sistema acionaria todas elas. As ocorrências que demandassem operações conjugadas (Polícia Militar, Polícia Civil e Bombeiros), o sistema informaria simultaneamente as respectivas instituições envolvidas no atendimento. A determinação de operação conjugada seria feita por registro prévio das informações no sistema pelo atendente do telefone de emergência (190 ou 193).

Buscando mostrar que já é uma realidade a integração dos órgãos de segurança pública no tocante ao atendimento a emergência ao cidadão, nos reportamos a Brito e Vilela (2003. p.35), que aludiram:

Poderíamos seguir exemplos e modelá-los como é o caso do Distrito Federal que já deu passos largos, onde o Centro de Operações Policiais Militares do Distrito Federal (COPOM/DF) que funciona integrado com as Corporações de Segurança Pública, cujo fator importante, já repercute na sociedade local como ponto positivo, sendo que a população está satisfeita com o atendimento. O DF baseou-se no Centro Integrado de Emergências do Paraná (CINE/PR).

A prestação de serviços no atendimento à emergência tem sido consolidada com a integração dos órgãos de segurança pública em diversas localidades do nosso país, que ganharam excelência na prestação daquele serviço, como é o caso já citado no Paraná (CINE/PR).

[...]. Na capital Curitiba, a comunidade recebe serviços dignos dos esforços das organizações policiais com seu conglobalizado banco de dados. Conseguiram otimizar os recursos humanos e materiais, economizar tempo, colocando sua central para facilitar o atendimento ao cidadão através de um único número discado, possibilitando uma triagem única do pedido do público.

A disponibilidade de uma estrutura de atendimento à emergência do Paraná/PR (CINE/PR), forneceu ferramentas para os órgãos de segurança pública propiciar um melhor atendimento ao seu cidadão, conforme descreve os citados autores (BRITO E VILELA. 2000. p.)

O porte do sistema de comunicação do (CINE/PR) oferece opções de decisão aos controladores para que, em um curto espaço de tempo, satisfaça aos usuários, [...]. Sem contar que os órgãos participantes desse universo já possuem sistemas de informações automatizadas, que poderão ser conectados a um único ponto ou central. O sistema de automação do (CINE/PR), prevê a conexão com diversos tipos de máquinas de qualquer porte. Admite ligação com outros equipamentos, independentemente de localização geográfica, e suporta interligação com sistemas operacionais diversos. O (CINE/PR) está preparado para se integrar numa rede única que aglomere todas informações concernentes à tipologia emergencial. A chamada será recebida por uma central única que repassará para o órgão competente as informações colhidas e triadas. A telefonia digital desempenha papel preponderante no atendimento aos usuários. Os atendentes são os primeiros protagonistas na resolução de problemas simples. A central única integrada é desenvolvida e funciona bem, servindo para diminuir distancias entre a comunidade e as organizações de segurança pública.

Estrutura semelhante também existe no Estado do Ceara, onde funciona o Centro Integrado de Operações de Segurança (CIOpS/CE), que foi inaugurado no dia 22 de janeiro de 1999, englobando desta feita os Centros Operacionais: COPOM, DITEC (Diretoria de Telecomunicações da Polícia Civil) e COCB (Centro de Operações do Corpo de Bombeiros).

O CIOpS/CE utiliza o que existe de mais moderno em tecnologia de telecomunicações, dispondo de um sistema chamado SISOS (Sistema Integrado de Suporte às Operações de Segurança). As chamadas de emergência, geradas por uma central de comunicação digital, possibilita automaticamente o acesso às linhas livres, reduzindo as chamadas ocupadas. O atendimento é feito por um conjunto de telefonistas responsáveis

pelo cadastramento da ocorrência no sistema, que automaticamente envia ao computador de um dos despachantes disponíveis.

O serviço de atendente do Ceará é feito por pessoal terceirizado, enquanto que o de despacho é efetuado por integrante das três instituições envolvidas: Polícia Militar, Polícia Civil e Corpo de Bombeiros. Todas as ações dos despachantes são monitoradas e gerenciadas por um Oficial Supervisor da Polícia Militar, um Oficial Supervisor do Corpo de Bombeiros e um Delegado da Polícia Civil, todos estes agindo dentro das suas respectivas áreas de atuação.

A implementação da integração dos órgãos de segurança pública local proporcionaria prioridade na disponibilização de verba por parte do Governo Federal, pelos menos é o que entendemos após analisamos o prefácio de Luiz Fernando Corrêa, Secretário Nacional de Segurança Pública na obra Celebração, execução e prestação de contas de convênios: manual de procedimentos (AMORIM, 2006. p. 5), quando salientou:

No primeiro semestre de 2000, o Governo Federal tomou uma série de medidas administrativas visando a melhorar o desempenho das ações referentes à segurança pública no País. A Secretaria Nacional de Segurança Pública - Senasp sofreu reestruturação representando importante medida institucional. Nesse novo cenário, foi elaborado o Plano Nacional de Segurança Pública – PNSP [...]. O Plano foi anunciado em 20 de junho de 2000 e prevê investimentos no combate à violência. Para sua operacionalização, foi instituído o Fundo Nacional de Segurança Pública - FNSP.

Com base no FNSP o Projeto de Segurança Pública do Governo Lula para o Brasil, iniciou a aplicação de programas destinados à redução de modalidades de violência manifestadas na criminalidade: reestruturação e constituição de um sistema educacional único para todas as polícias e órgãos da segurança pública, treinamento e requalificação das polícias civis e militares, corpos de bombeiros militares e guardas municipais, possibilitando novas técnicas de prevenção, mediação, negociação, investigação e realização da segurança pública nas diversas regiões do país, além da implementação de um sistema de informações e de inteligência capacitando policiais e gestores da segurança a se anteciparem ao crime e preveni-lo sob um gerenciamento moderno das instituições policiais e da polícia técnica científica somados à aquisição de equipamentos e veículos, a intensificação do policiamento ostensivo em áreas críticas e com o auxílio dos programas de participação comunitária sob o registro das denúncias e na confiança da população na imagem da autoridade legítima da polícia.

Face a indelegável responsabilidade de resultados satisfatórios na área de segurança pública; o clamor da sociedade por melhor atendimento; a superação de inadequações; a busca de aprimoramento e a disponibilidade de profissionais qualificados não resistentes às mudanças como prestadores de serviço; o custo benefício para o estado, com tudo isso é que julgamos viável o funcionamento de um Centro Integrado de Atendimento a Emergências (CIAE) na cidade de Goiânia.

É importante detalharmos o que é o CIAE, para tanto, recorreremos ao um Folder, elaborados pela Secretaria de Segurança Pública e Justiça do Estado de Goiás (SSPJ/GO) em março/2006, que alude o seguinte:

O que é o Centro Integrado de Atendimento a Emergências-CIAE?

É o centro de atendimento a emergências de segurança pública na capital, que integra em um mesmo ambiente físico a Polícia Militar, a Polícia Civil, a Polícia Técnico-Científica e o Corpo de Bombeiros, para o pronto atendimento das ocorrências policiais e de defesa civil, acionados através dos telefones 190 ou 193.

O CIAE, representa um grande diferencial no atendimento de emergência de segurança pública. Anteriormente o atendimento era feito de forma compartimentada, a partir de agora será integrado, otimizando tempo e serviço.

Exemplo

Caso ocorre um acidente de trânsito com vítima, basta ligar para o 190 ou 193. Imediatamente serão despachados para o local da ocorrência viaturas da polícia militar, para fazer a segurança do trânsito, do Corpo de Bombeiros, para resgatar a vítima, da Polícia Técnico-Científica, para fazer a perícia no local, e da Polícia Civil, que verificará a ocorrência de crime.

Estrutura Física e Tecnológica

O CIAE funcionará nas dependências da SSPJ/GO com uma estrutura totalmente voltada para o trabalho operacional, com a preocupação de garantir o bem estar dos seus servidores.

O CIAE será um dos centros de emergências mais modernos do Brasil, possuindo uma estrutura tecnológica de ponta.

O CIAE se faz necessário por ser uma ferramenta de integração entre os órgãos da SSPJ/GO, e propõe a coordenação de esforços, sem que isto implique na mudança nas metodologias de trabalhos dos mesmos, tornando-se um meio integrador eficiente que atenda as necessidades de todos os envolvidos.

Com o funcionamento do CIAE, seria possível a identificação automática do local de onde a chamada telefônica estaria sendo realizada com o posicionamento da mesma no mapa digitalizado da cidade, evitando trotes e/ou o mau uso da frota em chamadas desnecessária.

Todas as conversas telefônicas, originadas daquelas chamadas, bem como as comunicações entre os despachantes e as viaturas seriam gravadas, permitindo o esclarecimento de possíveis queixas sobre a qualidade do atendimento prestado pelos servidores do CIAE.

Os despachantes de viaturas com os dados da ocorrência e do endereço do fato, dispostos no sistema obteriam informações do local (hospitais, logradouros, hidrantes, jurisdição policial, referências para mapas e ou guias cartográficos), que poderiam ser repassadas as viaturas. Outras informações como: mandados de prisão, antecedentes

criminais, veículos, boletins de ocorrências, laudos do IML também seriam informadas para as viaturas no atendimento da ocorrência.

No primeiro momento do preenchimento do endereço da ocorrência o sistema verificaria a existência de outras ocorrências em andamento nas proximidades, impossibilitando a duplicidade de empenho para o mesmo fato gerador. Em um segundo momento auxiliaria os despachantes no envio das viaturas policiais e equipes para o atendimento a emergência, permitindo o acompanhamento e controle no atendimento da ocorrência, tendo assim o controle exato das viaturas disponíveis. Para isso, o CIAE utilizaria técnicas de monitoramento de viaturas via satélite (GPS), permitindo a localização das mesmas no mapa digitalizado de Goiânia.

Com a criação de implantação deste novo sistema seria confeccionado um único Boletim de Ocorrência em tecnologia que proporcionasse sua utilização em qualquer microcomputador que estivesse ligado à Intranet da SSPJ/GO. Com isso a ocorrência originada na PM, encontraria continuidade na Polícia Civil e a padronização traria uma melhor produção de estudos e análises estatística.

A análise da estatística representaria os tipos de ocorrências por bairro (área de atendimento); mapas temáticos por bairro ou por áreas de atendimento; tipos de ocorrências por dia da semana e horário; tipo e quantidade de ocorrências atendidas por grupo de despacho; relatório de ocorrência (número de registro da ocorrência, tipo da ocorrência, localidade, área de atendimento, viaturas envolvidas, data e horário de empenho da viatura, da chegada da viatura na ocorrência, nome dos profissionais que compunham as viaturas); quantidade de ocorrências por hora e dia; controle de tempo de atendimento da ocorrência; tempo médio de resposta por horário do dia, proporcionando um resumo das ocorrências recebidas e o tempo médio de atendimento, num espaço de tempo definido e listagem de cada viatura e o número de ocorrências a mesma atendeu em uma faixa de tempo especificado.

Estas adaptações no sistema de informações dos órgãos envolvidos tendem a seguirem para campo da evolução tecnológica, aperfeiçoando os avanços no tocante a transmissão de dados pela computação e aparelhamento de telefonia móvel, que hoje conta com grande capacidade de transmissão de dados, áudio e imagem, bem como a integração de câmaras de monitoramento, instaladas em pontos estratégicos da cidade, como as que já existem nos bairros de Campinas e Central de Goiânia-GO.

As tecnologias de reconhecimento de padrões, como de placas de veículos, faces, ao serem integradas com tais câmaras, possibilitariam identificar imediatamente veículos e procurados pela justiça.

CONCLUSÃO

Ao aproximar-se do terceiro milênio, a sociedade evolui aceleradamente, exigindo que as mudanças ocorram no mesmo ritmo.

Nota-se a importância do assunto, quando se dimensionam as atividades operacionais caracterizada por ações preventivas dos delitos penais em consideração de ter a Polícia Militar, por missão Constitucional, a preservação da Ordem pública, não obstante, há regularmente a necessidade de se desviar recursos da atividade-fim, para outros atendimentos de natureza de auxílio ao público.

O Poder Público, eficientemente e visando o interesse público, deve colocar a disposição da população a segurança pública, conforme o que esta elencado na Carta Magna de 1988, art 144, inc I a V e §§ 4º a 7º:

Art. 144. A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos:

I - polícia federal;

II - polícia rodoviária federal;

III - polícia ferroviária federal;

IV - polícias civis;

V - polícias militares e corpos de bombeiros militares.

§§ 1º a 3º [...]

§ 4º - às polícias civis, dirigidas por delegados de polícia de carreira, incumbem, ressalvada a competência da União, as funções de polícia judiciária e a apuração de infrações penais, exceto as militares.

§ 5º - às polícias militares cabem a polícia ostensiva e a preservação da ordem pública; aos corpos de bombeiros militares, além das atribuições definidas em lei, incumbe a execução de atividades de defesa civil.

§ 6º - As polícias militares e corpos de bombeiros militares, forças auxiliares e reserva do Exército, subordinam-se, juntamente com as polícias civis, aos Governadores dos Estados, do Distrito Federal e dos Territórios.

§ 7º - A lei disciplinará a organização e o funcionamento dos órgãos responsáveis pela segurança pública, de maneira a garantir a eficiência de suas atividades.

Portanto, o Poder Público deve colocar à disposição da população a segurança pública, eficientemente e visando o interesse público e, como os órgãos que compõem a segurança pública estadual possuem missão una, não é mais concebível que tais instituições trabalhem de forma divorciada, esta integração aliada aos fatores já

mencionados, quais sejam de haver recursos materiais e humanos suficientes é que o custo - benefício para o Estado seria viável ao proporcionar aos concidadãos o atendimento as suas necessidades de atendimento a emergência em nosso Estado.

Diante do anteriormente exposto e salientando que os profissionais lotados no COPOM não demonstraram resistência à inserção do mesmo, bem como estariam capacitados para prestarem serviços em novas instalações após serem submetidos a treinamentos específicos e que o Centro Integrado de Atendimento a Emergências, ao ser implantado funcionaria com excelentes resultados a exemplo do que já ocorre no Distrito Federal e nos Estados do Paraná e do Ceará e que julgamos viável nossa proposta de inserção do COPOM em Goiânia-GO naquele CIAE.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMORIM, Alexandre Orzil Cançado de. Celebração, execução e prestação de contas de convênios: manual de procedimentos. Brasília: Secretaria Nacional de Segurança Pública. 2006. 176 p. 27,5cm.

BRASIL. **Constituição** (1988) Constituição da Republica Federativa do Brasil: Texto constitucional promulgado em 05 de outubro de 1988, com as alterações adotadas pelas emendas Constitucionais n°s 1/92 a 48/2005 e pelas Emendas Constitucionais de Revisão n°s 1 a 6/94. Brasília : Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 2005. 88 p.

BRITO, Tayrone Jácome; VILELA, Mauro Ferreira. **Reflexões Sobre os Centros Integrados de Operações de Segurança como Fator de Sintonia Entre os Órgãos de Segurança Pública do Estado de Goiás**. Goiânia. 2003.

GOIÁS, Polícia Militar do Estado de. **Regimento Interno do Centro de Operações da Polícia Militar – COPOM/1º CRPM/CPC**. PMGO.Janeiro/2004.

GOIÁS. Decreto nº 5640, de 19 de agosto de 2002. **Diário Oficial** nº 18975 de 22-08-2002. Aprova os Quadros de Organização e Distribuição de Efetivo (QOD) da Polícia Militar do Estado de Goiás.

MENDONÇA, Moisés de; CAVALCANTE, Washington Luiz Alves. **Adequação do COPOM as Necessidades Operacionais..** Goiânia. 1998.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: teoria e prática/ Edson Pacheco Paladini**. 2.ed – São Paulo : Atlas. 2004.

SECRETARIA DE SEGURANÇA PUBLICA E JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS. **Centro Integrado de atendimento a Emergências**. Goiânia-GO: Folder Março/2006.