

POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS
SUPERINTENDÊNCIA DA ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA PÚBLICA
CENTRO DE ENSINO E ESTUDO SUPERIOR DA POLÍCIA MILITAR
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA PÚBLICA

**Proposta de Implantação de Um Centro Integrado de
Operações de Segurança (CIOPS) Para PMAC e PMAP**

CAP PMAC Etevaldo Marçal da Silva
CAP PMAP Rodiney da Silva Barbosa

Goiânia
2003

POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS
SUPERINTENDÊNCIA DA ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA PÚBLICA
CENTRO DE ENSINO E ESTUDO SUPERIOR DA POLÍCIA MILITAR
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA PÚBLICA

PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DE UM CENTRO INTEGRADO
DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA (CIOPS)
PARA A PMAC E PMAP

CAP PMAC ETEVALDO MARÇAL DA SILVA
CAP PMAP RODINEY DA SILVA BARBOSA

Orientadora metodológica: NANCY RIBEIRO DE ARAÚJO E SILVA

GOIÂNIA
2003

POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS
SUPERINTENDÊNCIA DA ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA PÚBLICA
CENTRO DE ENSINO E ESTUDO SUPERIOR DA POLÍCIA MILITAR
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA PÚBLICA

PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DE UM CENTRO INTEGRADO
DE OPERÇÕES DE SEGURANÇA (CIOPS)
PARA A PMAC E PMAP

CAP PMAC ETEVALDO MARÇAL DA SILVA
CAP PMAP RODINEY DA SILVA BARBOSA

Monografia apresentada à Superintendência da Academia Estadual de Segurança Pública da Polícia Militar do Estado de Goiás, como requisito obrigatório para conclusão parcial do Curso de Especialização em Gerenciamento de Segurança Pública.

GOIÂNIA
2003

FOLHA DE AVALIAÇÃO E APROVAÇÃO

IMPLANTAÇÃO DE UM CENTRO INTEGRADO DE SEGURANÇA: Visão Doutrinária e Procedimentos Técnicos

1. ORIENTAÇÃO METODOLÓGICA

2.

1a Sessão (assunto(s) orientado(s)): Projeto de pesquisa: "Implantação de um Centro Integrado de segurança". Análise do texto quanto à ocorrência e sequência.

data: 02/06/2003 Ass.: *[Assinatura]*

Nome completo: _____

2a Sessão (assunto(s) orientado(s)): Monografia científica:

data: 18/07/2003 Ass.: *[Assinatura]* Não houve. Quando o trabalho me foi apresentado já estava concluído

3a - Parecer Final da Orientadora Metodológica: No meu entender, s. m. j. , a presente monografia poderá ser encaminhada para apreciação final.

data: 18/07/2003 Ass.: *[Assinatura]*

Nome completo: *[Assinatura]*

2. ORIENTAÇÃO DE CONTEÚDO

1a Sessão (assunto(s) orientado(s)): Seleção dos tópicos a serem descritos.

data: 28/5/2003 Ass.: _____ Ass.: _____

Nome completo: _____

2a Sessão (assunto(s) orientado(s)): Abrangência dos tópicos abordados.

data: 1/6/2003 Ass.: _____ Ass.: _____

Nome completa: _____

3a Sessão (assunto(s) orientado(s)): Formulação dos conceitos e linhas doutrinárias.

data: 16/6/2003 Ass.: _____ Ass.: _____

Nome completo: _____

4a Sessão (assunto(s) orientado(s)): Infiltração de obras existentes, buscando enfatizar a linha mestra principal da preservação da vida e aplicação da lei.

data: 25/6/2003 Ass.: _____ Ass.: _____

Nome completo: _____

5a Sessão (assunto(s) orientado(s)): Análise da situação atual com a interpretação dos dados colhidos em campo e formulação de propostas para o avanço do conhecimento do processo de Implantação de um Centro Integrado de Segurança.

data: 4/7/2003 Ass.: _____ Ass.: _____

Nome completo: _____

Parecer Final do Orientador de Conteúdo: O presente trabalho abrange com fidelidade as questões conceituais, incluindo ainda temas importantes e está apto a ser apresentado com sucesso.

data: 9/7/2003 Ass.: _____ Ass.: _____

Nome completo: _____

BANCA EXAMINADORA – CEGESP/2003

Aprovado em ____/____/____

Presidente

Membro

Membro

Membro

Membro

A Deus, fonte inesgotável de amor e providência, pela sua infinita bondade, pelos dons e graças recebidos.

A minha maravilhosa esposa Cláudia, pela dedicação quase exclusiva, presente, carinhosa, compreensiva, em fim, tudo.

Ao meu querido filho e amigo Wanderley, pelo carinho, pelas brincadeiras, o ante-stress de todas as horas, vida longa a vocês dois e que Deus os ilumine.

Aos Professores e aos Instrutores, pela transmissão de conhecimentos que oportunizaram nosso enriquecimento técnico - profissional.

Etevaldo Marçal da Silva Cap PMAC

LISTA DE ABREVIATURAS

- ANATEL – Agencia Nacional de Telecomunicações
- CAP – Capitão
- CE – Ceará
- CEPOL – Central de Polícia
- CIOp – Centro Integrado de Operações
- CIOPS – Centro Integrado de Segurança Pública
- COBOM – Central de Operações do Bombeiro Militar
- COCB – Centro de Operações do Corpo de Bombeiros
- COPOM – Central de Operações da Polícia Militar
- CPC – Comando de Policiamento da Capital
- DITEC – Divisão de Telecomunicação da Polícia Civil
- GPS – Global Position System
- PAMC – Polícia Militar do Estado do Acre
- PMAP – Polícia Militar do Estado do Amapá
- SI-SOS – Sistema Integrado de Suporte às Operações de Segurança
- SSPDC – Secretária de Segurança Pública e Cidadania
- UFAC – Universidade Federal do Acre
- UFAP – Universidade Federal do Amapá

RESUMO

Este trabalho técnico científico, tem por finalidade fazer despertar aos órgãos de Segurança Pública, dos mais diversos problemas e dificuldades enfrentados pelos órgãos de segurança. Mostrando através da pesquisa de campo, toda a insatisfação que a população tem ao atendimento prestado pelos atuais órgãos que compõem a segurança pública nas cidades de Rio Branco e Macapá. Para o cidadão que solicita os serviços de segurança, não o interessa quem vai atendê-lo, ele deseja é ser atendido, seja pela Polícia Militar, Civil, Técnica ou Bombeiros Militar, ele que saber se vai ser atendido, no que foi solicitado.

E o Cento Integrado de Operações de Segurança, vem primeiramente, para fazer cumprir as exigências da política do Governo Federal, e tornar mais dinâmico o atendimento ao cidadão uma vez que é a razão da nossa existência.

País atravessa momentos de grande escarces, e é injustificável o Estado ficar tendo gastos bastante elevado com material, equipamentos e recursos humanos para órgãos que prestam praticamente os mesmos serviços, mas que por força da disputa e tradição apresentam sempre barreiras para o novo.

A criação do CIOPS, vem para colocar em um mesmo local de forma que Polícia Militar, Polícia Civil, Polícia Técnica e Corpo de Bombeiro Militar possam unir suas forças para melhor atender as necessidades da população do Estado do Acre e do Amapá, fazendo com que os recursos sejam melhor utilizados e evitando que cada órgão, tenham sua própria Central de Atendimento.

Com a criação do CIOPS, além da economia com único Centro, evita-se a duplicidade de emprego que é bastante desgastante para os órgãos envolvidos na segurança pública, e com a utilização de tecnologia moderna apresentada pelas mais diversas empresas brasileiras, podemos melhor fiscalizar as atividades dos agentes de segurança pública.

Os grandes estados da Federação, buscam melhor atender as exigências de nossos clientes e o Estado do Acre e do Amapá, não podem ficar de fora, dessa globalização que é de suma importância para o cidadão acreano e amapaense.

“ Homens, não sois máquina,
homens é que sois! ”

Charlin Chaplin

SUMÁRIO

LISTA DE ABREVEATURAS.....	09
RESUMO.....	10
INTRODUÇÃO.....	14
1. HISTÓRIA DA POLÍCIA MILITAR.....	18
1.1 Histórico da Polícia Militar do Acre.....	18
1.2 Divisão Organizacional da Polícia Militar do Acre.....	21
1.3 História da Polícia Militar do Amapá.....	26
2. O QUE É O CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA.....	34
2.1 Definição do Centro Integrado de Operações de Segurança.....	34
2.2 Órgãos envolvidos.....	44
2.3 Objetivos e metas a serem alcançados.....	44
2.4 Princípios fundamentais do CIOPS.....	44
3. CIOPS EM OUTROS ESTADOS.....	47
3.1 O CIOPS no Ceará.....	47
3.2 O CIOPS no Pará.....	49
4 ASPECTOS GERAIS SOBRE A CRIAÇÃO DO CIOPS.....	51
4.1 Apoio administrativo.....	51
4.2 Apoio técnico de informática.....	53
4.3 Apoio técnico de rádio.....	54
4.4 Atendimento.....	54

4.5 Supervisão.....	55
4.6 Telefonista.....	55
4.7 Atendente.....	57
4.8 Diretoria de operações.....	57
4.9 Comando de operações.....	59
4.10 Supervisão operacional (delegado\oficial).....	60
4.11 Operação de despacho.....	63
5. QUALIDADE TOTAL E SEUS PRINCÍPIOS.....	65
5.1 O que é qualidade total.....	65
5.2 A evolução do conceito de qualidade total.....	65
5.3 O controle de qualidade total.....	66
5.4 Total satisfação do cliente.....	68
5.5 Total satisfação participativa.....	69
6. METODOLOGIA DA PESQUISA.....	70
6.1 Descrição da pesquisa.....	70
6.2 Procedimentos e instrumentos utilizados.....	71
6.3 Elaboração, análise e interpretação dos dados.....	72
CONCLUSÃO.....	88
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91

INTRODUÇÃO

O Governo do Estado do Acre e do Amapá através das suas secretarias de Segurança pública vem implantando uma nova política de segurança pública nos referidos Estados, para atender as exigências da Secretaria Nacional de Segurança Pública .

Portanto, dentro dessa concepção que se tem sobre a atividade de polícia, busca-se um referencial para nortear os rumos de uma polícia que esteja voltada à interação social. Uma vez que a sociedade está se libertando de seus opressores; também a polícia procura ocupar o seu espaço, a fim de melhor desempenhar o seu papel dentro da comunidade.

As Policias Militares de todo Brasil, preocupadas em prestar um serviço policial dentro de novos parâmetros da ordem social, onde direitos e garantias constitucionais estão inseridos no contexto da vida do cidadão, voltaram a refletir sobre qual seria a melhor forma de atender às necessidades desta sociedade em evolução.

Há ainda que se considerar que existe em cada órgão uma filosofia própria de ação em face de suas atribuições específicas, ensejando ações dispersas, visto que cada um dispõe de um departamento de comunicação, não possibilitando uma ação conjunta no atendimento de ocorrências que requer a intervenção de dois ou mais órgãos.

Em razão dessa nova visão de ações compartilhadas em busca de um sistema de segurança mais ágil e coordenado, fundamentado numa estrutura organizacional centralizadora de meios, recursos materiais e humanos e de informações surge um problema a ser estudado: A centralização das estruturas de comando e gerencia operacional integrado, utilizando-se de modernas técnicas de comunicação, constitui-se realmente fatores que permitirão a eficácia e a eficiência das atividades policiais preventivas e repressivas, bem como das ações de polícia e socorros emergenciais de forma mais harmônica, buscando a otimização da intervenção do

COPOM, COBOM e CEPOL, no atendimento às solicitações de seus clientes.

o Centro Integrado de Operações de Segurança, será criado para o desempenho de funções relativas à operacionalização das ações de segurança, necessárias à dinamização do atendimento de ocorrências em Rio Branco e Macapá.

o Centro Integrado de Operações de Segurança é o conjunto de estruturas que integram todos os segmentos da Segurança Pública, permitindo que suas ações beneficiem a comunidade, sem haver duplicidade de esforços e nem desvios de finalidades.

O CIOSP, requer a existência de um sistema que coordene todas as entidades participantes do esforço pró-segurança pública, respeitando suas peculiaridades legais, estruturais e operacionais, permitindo que a sociedade possa ter a seu favor uma boa qualidade de prestação de serviços para a sua segurança e salubridade.

Para que um sistema seja integrado, não há necessidade de subordinação entre seus componentes, mas deve haver somatória de esforços e muita comunicação entre eles.

o As principais missões de um Centro Integrado de Operações de Segurança são: O pronto atendimento à comunidade; gerenciamento de operações; e disponibilizar informação aos seus agentes.

O atendimento ao público deve ser realizado por pessoal selecionado, especialmente treinado para atender o usuário de segurança pública.

A adoção de um número único permite ao usuário se conectar ao Centro de Operações. Recomenda-se a definição do telefone 190, como emergência, em razão da sua popularidade em todo território nacional.

O centro deverá prever a automação dos procedimentos de atendimento, despacho e supervisão operacional.

As chamadas de emergência deverão ser despachadas aos agentes de segurança

pública, no menor tempo possível, com qualidade, precisão e de forma inteligível, utilizando os meios de comunicação de voz, dados e imagem (vídeo-monitoramento).

O Centro de Operações deve disponibilizar, aos agentes de segurança pública, bancos de dados próprios ou por conexão remota.

Inicialmente, no primeiro capítulo, procuramos abordar um breve resumo da Polícia Militar do Estado do Acre e do Amapá, fazendo referencial à evolução humana.

Dando prosseguimento ao trabalho, no segundo capítulo, procuramos definir o que é Centro Integrado de Operações de Segurança, os órgãos envolvidos, qual a filosofia e os princípios fundamentais.

Já no terceiro capítulo fizemos um breve comentário dos Centros Integrados de Operações de Segurança, que estão em funcionamento hoje, em outros Estados da Federação.

No quarto capítulo, falamos dos aspectos gerais sobre a criação do Centro Integrado de Operações de Segurança, do apoio administrativo, técnico e do atendimento, bem como a constitucionalidade do sistema e funcionalidade de um Centro Integrado.

Dando prosseguimento, no quinto capítulo, procuramos delinear qualidade total e seus princípios e um rol de sugestões que comparado pela ótica da agregação de valor e da qualidade total, poderá contribuir para a melhoria do serviço prestado pelo CIOPS, e aumentar o grau de satisfação de seus "clientes".

Finalizando, detalhamos o resultado da pesquisa de campo, objetivando mensurar o grau de satisfação do público interno e externo com o atual serviço de atendimento ao público prestado pelos órgãos de segurança pública da cidade de Rio Branco e Macapá. As questões formuladas de forma clara e objetiva, propiciaram aos entrevistados ou pesquisados, fornecer respostas diretas que puderam dar a dimensão exata, do grau satisfação presente nos clientes.

1.1 HISTORIA DA POLÍCIA MILITAR DO ACRE

A nossa Polícia Militar vem de uma longa data e tem uma história bonita e participativa na construção e administração do Estado. Saídos da Revolução Acreana, homens valentes e destemidos, amantes da terra que acabara de conquistar e adotando-a como se nela tivessem nascido, nordestinos, cearenses em sua maioria, foram recrutados para formar os primeiros Núcleos da Polícia Militar do Acre. O Decreto Presidencial nº 12.077, de 25 de maio de 1916 cria os primeiros núcleos da milícia acreana, as chamadas Companhias Regionais com a finalidade precípua de manter a paz e a ordem em todo o Território Acreano, recém incorporado ao Brasil. Esse núcleo tinha sua organização voltada para atender a própria divisão territorial, que compreendia os departamentos do Alto Purus, Alto Juruá, Alto Acre e Alto Tarauacá.

À medida que o Acre ia se desenvolvendo e sua organização administrativa sofria modificações, a milícia acreana também crescia, tendo em 1º de janeiro de 1921, passado para Força Policial do Acre.

Foi nesse período que os escritos comprovam a participação mais efetiva na construção, no ensino e na administração do Estado. É no relatório do então Governador do Estado, Hugo Ribeiro Carneiro ao Dr. Augusto de Viana do Castelo, Ministro da Justiça e Negócios Interiores, que ele reconhece a importância da participação Policial Militar quando diz: “.... A força Policial é hoje (1928) um misto de Corporação Militar, Força Auxiliar do Exército Nacional e de Escola Profissional, onde há oficinas de: sapataria, correria, carpintaria, alfaiataria e outras, que servem a todos os misteres e necessidades da corporação, além de escola de alfabetização, instrução cívica, música, etc. O Soldado acreano não tem horas vagas: quando não está em serviço militar, está se instruindo ou trabalhando como

artífice, auxiliando o Governo na construção de obras públicas...”

As mudanças administrativas sempre traziam modificações na estrutura da milícia acreana, que em 30 anos de junho de 1934 passou se chamar Polícia Militar do Território Federal do Acre. Continuavam as mudanças político-econômicas e sociais e em 5 de setembro de 1945, a milícia passa a se chamar Guarda Territorial do Acre, sendo esta, a última denominação recebida pela força Policial Acreana, enquanto Território Federal.

O Acre foi elevado a categoria de Estado com a Lei nº 4.070 de 15 de junho de 1962, tendo sua primeira Constituição sido promulgada em 1º de março de 1963 e com ela nova organização. Definitivamente a milícia acreana ganhava seu lugar na Constituição do mais novo estado brasileiro.

O Art. 48º da Carta Magna do Estado do Acre atestava: “É criada a Polícia Militar do Estado do Acre, instituição permanente destinada à manutenção da ordem e Segurança Interna, sendo sua organização estabelecida em lei”. No parágrafo único do mesmo artigo, o Coronel José Plácido de Castro é proclamado o Patrono da Polícia Militar do Estado. Contudo, por questões estruturais, a Polícia Militar do Estado do Acre só foi instalada 11 anos depois, a 31 de março de 1974, ficando sua data de aniversário estabelecida para o dia 25 de maio.

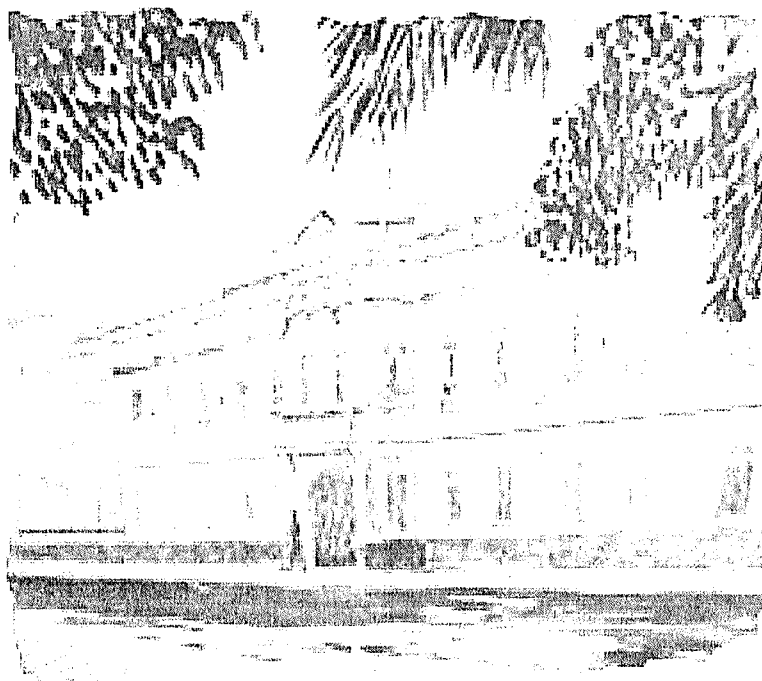
Hoje, a PMAC, pode se orgulhar pela história, que desde sua criação em 1916, vem prestando, não só segurança e qualidade ao povo acreano, como tem participação efetiva na Construção, economia, política, administração e no bem estar da comunidade, não tendo medido esforços para bem cumprir o seu papel constitucional e outros que lhe são atribuídos. O sacrifício da própria vida não foi só dos nossos irmãos que, saídos da Revolução Acreana dedicaram sua vida em defesa desse povo, como também continua sendo a nossa bandeira e dos nossos companheiros de farda que labutaram contra as forças do mal para que a sociedade descanse tranqüila.

A nossa Polícia Militar além do policiamento realizado dia e noite através de seus heróis muitas vezes desconhecidos, inovam mais uma vez ao despontar-se no cenário nacional promovendo campanhas preventivas com o intuito de antever os problemas e não permitir que os já existentes se desenvolvam. Contamos atualmente com o PROERD, que é o programa educacional de Resistência às Drogas e Violência, tendo formado atualmente 4658 crianças e adolescentes até a presente data. Sendo que há cerca de 2000 em formação.

A PM tem um programa de radio chamado "Conversando com a Polícia" todas às segundas-feiras na Rádio Difusora Acreana, já há 03 anos, discutindo as mais variadas soluções para o nosso estado.

Implantamos o sistema de Polícia Comunitária que promove uma aproximação Polícia e Comunidade com reuniões e palestras.

Sobremaneira Deus tem abençoado a nossa Polícia Militar, e esperamos que continue sempre a nos dar a luz necessária para a tomada certa das decisões.



1.2 DIVISÃO ORGANIZACIONAL DA POLÍCIA MILITAR DO ACRE

BATALHÃO MOTORIZADO

Compõem este batalhão: companhia de radio patrulha; esquadrão águia (motocicletas); Cia de guarda externa do Presídio Federal; atividades ordinariamente desempenhadas, além do atendimento de ocorrências; policiamento preventivo nos bairros periféricos; guarda externa do Presídio Federal. Além de operações integradas com outras OPM's, atuar em apoio a forças de dissuasão e realiza a contenção e isolamento em ocorrências de alto risco.

Área de Atuação - Rio Branco

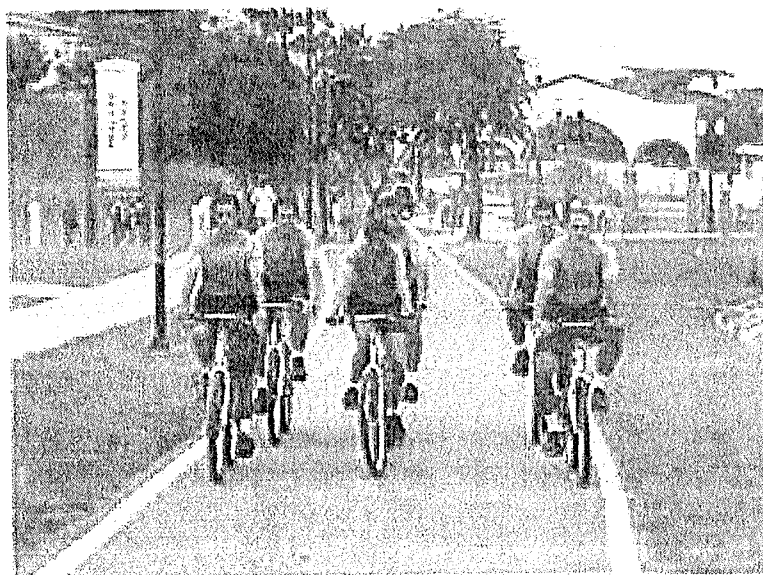


BATALHÃO COMUNITÁRIO

Subunidades: 13 grupamentos das bases comunitárias; esquadrão de policiamento

bike; 7 companhias integradas, atividades ordinariamente desempenhadas, atendimento de ocorrências; policiamento preventivo nas bases comunitárias; policiamento bike no parque da Maternidade; isolar e conter locais de crime.

Área de Atuação - Rio Branco



BATALHÃO DE GUARDA

Suas subunidades são: Cia de guarda patrimonial; Cia de guarda do quartel do Comando Geral; Cia de guarda do Presídio Francisco D'oliveira Conde; atividades ordinariamente desempenhadas; policiamento externo e interno do Presídio Federal Francisco D'oliveira Conde; policiamento nos próprios estaduais; policiamento da guarda do quartel do Comando Geral; atuar como força de reação primária no Presídio Estadual.



BATALHÃO AMBIENTAL

Subunidades : Cia ambiental, Cia comunitária, pel. gd^a. penitenciária, pel. de radio patrulhamento, pel. de pol. de trânsito, grupo de operações especiais.

Atividades ordinariamente desempenhadas: Policiamento reativo (atendimento de ocorrências), rádio patrulhamento preventivo comunitário, guarda do presídio de Cruzeiro do Sul, policiamento e fiscalização de trânsito, policiamento ambiental, realizar operações em região de selva, isolamento e contenção em locais de crise, atuar como tropa de choque, resolução táticas de crise.

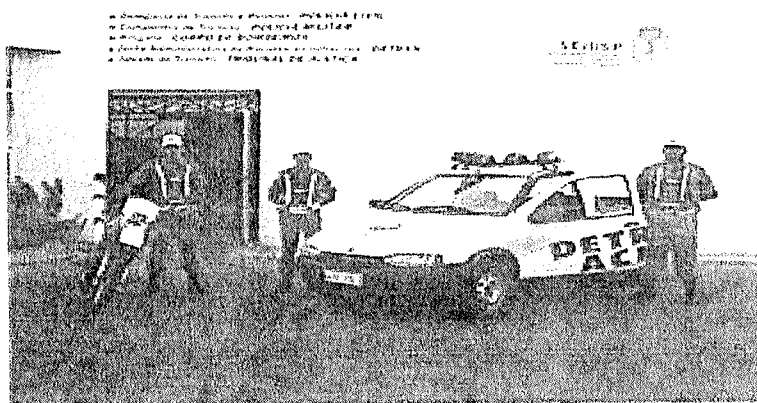
Área de Atuação - Cruzeiro do Sul, Mâncio Lima, Rodrigues Alves, Porto Walter e Mal. Thaumaturgo.

COMPANHIA DE TRÂNSITO

Pelotão de trânsito urbano, pelotão de trânsito rodoviário. Atividades ordinariamente desempenhadas, policiamento e fiscalização de trânsito em Rio Branco e nas Rodovias Estaduais, fiscalização no posto Tucandeira, atendimento integrado ao Juizado de

Trânsito, isolar e conter local em ocorrências de alto risco além de apoiar as demais OPM's em operações de Segurança Pública e realizar bloqueios táticos.

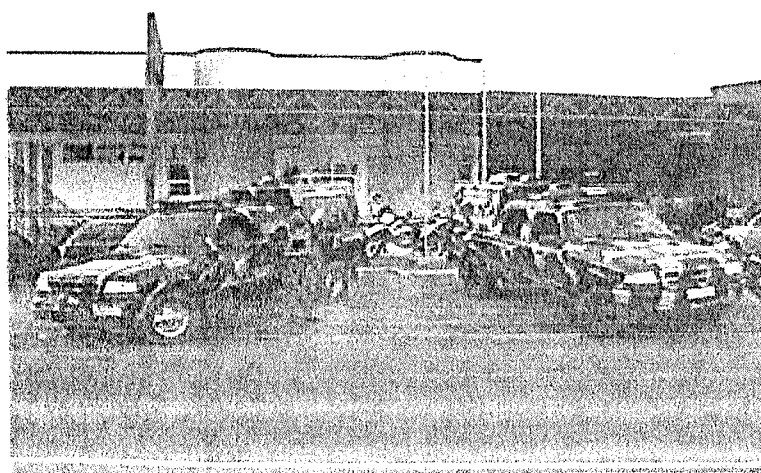
Área de Atuação - Rio Branco, Rodovias Estaduais e Posto Tucandeira.



COMPANHIA DE OPERAÇÕES ESPECIAIS

Existem 4 grupos táticos, as atividades são ordinariamente desempenhadas, o atendimento reativo em ocorrências de alto risco; Apoio às guarnições de rádio patrulhas atuando como tropa de choque além de resolução tática de crises.

Área de atuação - Ordinariamente em Rio Branco e extraordinariamente em todo o Estado.



1a COMPANHIA AMBIENTAL

Subunidades: 1º pel. policiamento ambiental (Brasiléia); 2º pel. policiamento ambiental (Epitaciolândia); 3º pel. policiamento ambiental (Xapuri); grupamento de Pol. ambiental (Assis Brasil). Atividades Ordinariamente Desempenhadas: policiamento reativo (Atendimento de Ocorrências); rádio patrulhamento preventivo comunitário; policiamento e fiscalização de trânsito; policiamento ambiental; realizar operações em região de selva; realizar bloqueios, contenção e isolamento em locais de crise.

Área de Atuação - Brasiléia, Epitaciolândia, Xapuri e Assis Brasil.

2a COMPANHIA AMBIENTAL

Subunidades: 1º pel. policiamento ambiental (Plácido de Castro); 2º pel. policiamento ambiental (Capixaba); 3º pel. policiamento ambiental (Acrelândia).

Atividades Ordinariamente Desempenhadas : policiamento reativo (atendimento de ocorrências); rádio patrulhamento preventivo comunitário; policiamento e fiscalização de trânsito; policiamento ambiental; realizar operações em região de selva; realizar bloqueios, contenção e isolamento em locais de crise.

Área de Atuação - Brasiléia, Epitaciolândia, Xapuri e Assis Brasil.

3a COMPANHIA AMBIENTAL

Subunidades : 1º pel. policiamento ambiental (Taraucá); 2º pel. policiamento ambiental (Feijó); pel. de guarda penitenciária; grupamento de pol. ambiental (Jordão).

Atividades Ordinariamente Desempenhadas: policiamento reativo (atendimento de ocorrências); rádio patrulhamento preventivo comunitário; guarda externa do Presídio Estadual de Tarauacá; policiamento e fiscalização de trânsito; policiamento ambiental; realizar operações em região de selva; realizar bloqueios, contenção e isolamento em locais de crise.

Área de Atuação - Tarauacá, Feijó e Jordão.

4a COMPANHIA AMBIENTAL

Subunidades: 1º pel. policiamento ambiental (Sena Madureira); 2º pel. policiamento ambiental (Manoel Urbano); pel. de guarda penitenciária; grupamento de pol. ambiental (Santa Rosa).

Atividades Ordinariamente Desempenhadas: policiamento reativo (atendimento de ocorrências); rádio patrulhamento preventivo comunitário; guarda externa do Presídio Estadual de Tarauacá; policiamento e fiscalização de trânsito; policiamento ambiental; realizar operações em região de selva; realizar bloqueios, contenção e isolamento em locais de crise.

Área de Atuação - Sena Madureira, Manoel urbano e Santa Rosa.

1.3 HISTÓRIA DA POLÍCIA MILITAR DO AMAPÁ

O Decreto Lei nº 5.839 de 21 de setembro de 1943, estabelece a criação de uma Guarda Territorial, de caráter civil, para os Territórios onde a mão-de-obra fosse escassa. A Guarda Territorial, ou saudosamente chamada GT, abrigava jovens que mesclavam suas missões de segurança pública e de construção civil.

O Território crescia na razão direta em que surgia a necessidade de aprimoramento da

GT. Havia carência de uma força que se voltasse especificamente à Segurança Pública. Daí a criação de plano de Organização do Departamento de Segurança Pública e Guarda Territorial - DSPGT.

O DSPGT, tinha como principais finalidades: proteger a vida e a propriedade dos habitantes do Território; prevenir qualquer atividade contrária à ordem pública e as leis do país; policiar os costumes; cooperar na execução de obras públicas; manter vigilância e defender os bens do território e suas autoridades. A partir da implantação deste plano, a GT ganhou definitivamente o contorno de um órgão de segurança pública.

O serviço de policiamento passou a ser realizado pela Guarda Territorial, apoiando as delegacias, com armamento e pessoal de apoio. Os delegados eram Oficiais, enquanto que os comissários eram inspetores da Guarda. Em 1945, todas as sedes dos municípios foram dotadas de um Delegado, um Escrivão e guardas.

Os guardas territoriais, souberam demonstrar ao longo dos anos, o valor do pioneirismo, diante das dificuldades apresentadas ao advento da criação do Amapá, através da união, destemor, ordem e galhardia, marcando sobremaneira as tradições da organização policial que eles serviram e muito dignificaram.

Extinção da Guarda Territorial e criação da PMAP

Com a Lei de criação da Polícia Militar do Território Federal do Amapá, conforme Lei nº 6.270, de 26 de novembro de 1975, a Guarda Territorial, foi sendo extinta gradativamente. Seus componentes tiveram como opção o aproveitamento na Polícia Militar, mediante seleção ou lotados em outros órgãos da administração territorial.

A GT se manteve viva 31 anos, 09 meses e 09 dias de relevantes serviços prestado a evolução social do Território Federal do Amapá.

O efetivo da PMAP, contou inicialmente com 38 Oficiais R/2, oriundos do

Exército Brasileiro e 03 Oficiais pertencentes a PM de Sergipe, que efetuaram um curso de adaptação na Polícia Militar do Pará, enquanto que os Sargentos foram formados nas Polícias Militares de Minas Gerais e Goiás, após concurso interno realizado na própria GT. Com a apresentação do núcleo inicial da PMAP, pioneiros da Corporação, foi decretada definitivamente a extinção da briosa GT, e, conseqüentemente, dados os primeiros passos para a consolidação da PM.

A nova Instituição, articulou-se em todo o Território do Amapá, através do Comando de Policiamento da Capital e Interior (CPCI), que contava com 04 Companhias na capital, efetuando o policiamento do interior, além do Grupamento de Incêndios. A 4ª Cia PM, desempenhava ainda Operações Especiais, que contava ainda sob sua subordinação, o canil e o Pelotão de Choque. A Polícia Militar do Amapá, ainda conta em seus quadros, com diversos pioneiros, oriundos da briosa GT.

Atualmente, a Polícia Militar do Amapá é um órgão auxiliar de assessoramento do Governo do Estado, de acordo com o Decreto nº 0147, de 23 Janeiro de 1998, que aprovou o Regulamento de Lei de Organização Básica da Polícia Militar do Estado do Amapá.

Tem como principal característica à manutenção da ordem pública na área do território estadual, é uma instituição permanente, força auxiliar e reserva do Exército, organizada com base na hierarquia e disciplina militar, segundo o prescrito em regulamentação específica.

1.4 O HOMEM E SUA EVOLUÇÃO

O ser humano desde seus primórdios percebeu que em grupo seria mais fácil defender-se, e à medida que se processou sua evolução foram se delineando formas de adquirir

segurança.

A segurança passou por diversas etapas de desenvolvimento pois para reger, comandar e dominar essas organizações instituíram normas que determinavam sua ação e que suscitavam o aparecimento do líder, posteriormente o chefe.

Para GANDIN (1995), “A organização é inerte à natureza humana, apesar dos conflitos e crises que a humanidade colhe momentos de crescimento”.

O progresso das atividades sociais, militares e religiosas contribuiu para a elaboração do ordenamento jurídico em hierarquia e poder, criando o direito de promover e preservar o bem e punir o mal, como condição indispensável para a consolidação da existência de um poder centralizador – o Estado.

A Idade Média, caracterizada pelo imobilismo econômico e social, com o objetivo de manter os privilégios do senhor feudal, fundamentizada na doutrina religiosa, que pregava a expedição dos pecados para a obtenção da salvação.

Posteriormente, a emergência de novas formas de organizações militares influenciou o desenvolvimento de outros tipos organizacionais e seu gerenciamento ao longo dos tempos.

As operações militares cresceram na Europa e na Ásia e juntamente com elas a necessidade da delegação de autoridades em diversos níveis hierárquicos, restringindo os poderes e atribuições dos chefes militares como ocorreu na época de Napoleão – imperador dos franceses.

O aperfeiçoamento da vida social e especialmente das comunidades foi-se implantando através dos reinos da Europa, em seus domínios conquistados, tanto nesse continente como em terras de outros continentes, como ocorreu com o Brasil.

No Brasil desde o período colonial, muitas foram as formas de organização militar e

social, portanto a demanda e os problemas cresciam, à proporção que se sucederam.

As fases da economia e o crescimento populacional nas aldeias e cidades e, posteriormente, com a Independência e a República teve maior incremento dos requisitos e técnicas organizacionais que finalmente 1824, por Ato Adicional restabeleceu a Polícia Militar, como aparelho específico de defesa e segurança do Estado e dos cidadãos.

Sabe-se que a história dos povos tem produzido, ao longo dos milênios, um substancial cabedal de conhecimentos a respeito das organizações humanas: administração de poderes, exércitos e de uma multiplicidade de grupos sociais, cuja sistematização começou a produzir a partir do século XVII.

O pensamento gerencial apresentou uma transformação evolutiva lenta, apesar da existência do comércio e das empresas comerciais serem bem antigas, pois permaneceu o tratamento empírico e a cultura verba do conhecimento, através dos séculos.

O progresso trouxe exigências em diversos aspectos, nas mais variadas áreas da vida do ser humano, surgindo à necessidade de ordenarem-se organizações cada vez mais complexas que exigem novas metodologias gerenciais.

O crescimento vertiginoso das populações, o superpovoamento das cidades mais desenvolvidas, a procura incessante de melhores condições de vida, o avanço da tecnologia e as modificações culturais possibilitaram a emergência de inúmeros problemas de desagregação social. Foram e são fatores que pressionaram o estado a ponderar e reorganizar seu aparelho de segurança, visando ao acompanhamento da nova realidade social que exigia profundas modificações dos antigos conceitos, técnicas e método de ação.

Urgia a implantação de novos sistemas de controle social que dispusessem de meios mais eficientes para o embate das questões sociais objetivando a manutenção da origem e segurança dos indivíduos.

O desempenho das organizações procurou fundamentar-se em busca dos benefícios que atingissem o indivíduo e a coletividade, para alcançarem lideranças estratégicas.

Muitas vezes, devido às transições rápidas da modernidade e, ainda, a falta de investimentos do Estado, tornou essas organizações a serviço do ambiente mais deficiente e seletiva, pois a preocupação dominante era direcionada para os resultados.

Somente muito depois, foi que da mesma forma que a administração e o gerenciamento empresarial preocupou-se com o desempenho do homem dentro das organizações, também os setores públicos e em especial as polícias militares passavam a analisar e buscar alternativas que possibilitassem uma forma de gerenciar suas organizações, complexas por sua natureza e fim, ensejando o melhoramento do desempenho humano.

Os primeiros estudos a cerca da motivação humana, preocupou-se com o comportamento individual do homem na organização e sua influência sobre o comportamento organizacional; era o surgimento da teoria de humanização da administração que situou o homem no centro das preocupações.

Procurou-se conhecer mais profundamente as potencialidades e as necessidades do ser humano, a força básica capaz de impulsionar suas energias à ação, bem como quais os requisitos necessários à manutenção eficaz e eficiente de sua produtividade dentro da organização.

Os resultados desses estudos, observações e análises ensejaram o surgimento de inúmeras técnicas inovadoras de gerenciamento e de formação organizacional, capazes de incrementar o desempenho do homem em razão das solicitações inovadoras de cada nova realidade social. Entretanto, há uma realidade mais atual, é a de que se vive um momento mais acelerado de integração no agrupamento de economias e políticas de desenvolvimento, no qual as forças produtivas deslocam-se de acordo com a resultante das variáveis técnicas e

econômicas no interior do complexo e amplo mercado financeiro que inclui o espaço geográfico social, dos valores e do ser humano produtivo e a segurança para tais realizações.

O indivíduo envolvido que foi pelas diferentes formas de exigências da economia atuante, encontra-se frente a novas realidades, pois se há um mundo de informações e imagens possibilitando o crescimento dos negócios, das relações inter-individuais e das formas de organização, também se descortinam no novo milênio, um esforço intenso de reduzir custos de produção e operacional, o que significa um aumento de compromisso com a competitividade e com a produção de bens e de serviços de alta qualificação e de alta necessidade de execução das atividades num determinado posto de trabalho num menor espaço de tempo, com eficiência capaz de atender à expectativa dos clientes.

Em razão de todos esses fatores a organização moderna inserida num contexto altamente dinâmico passa por fundamentais transformações, porquanto são as pessoas que passam a ser a tecnologia mais relevante e determinante do atingimento das metas a que se propõem, pois a obtenção da qualidade não está embasada apenas em técnica modernas e tecnologia de última geração. Tais fatores são necessários, valiosos, mas se bem trabalhados e empregados pelo ser humano.

Cada indivíduo deixou de ser apenas força de produção e cérebro treinado, pela organização, para obedecer sem questionar, para tornar-se emoção, capacidade de analisar e de decidir e de atuar.

Há necessidade de mudança do comportamento do grupo para adequar-se à filosofia de qualidade tão dinâmica quanto os novos parâmetros exigenciais da clientela e a tecnologia.

Para a nova filosofia que impulsiona as organizações é preciso querer mudar, pois a qualidade é o novo desafio para as estruturas organizacionais e, conseqüentemente, para seus integrantes que enfrentam um grande desafio.

A mudança que é solicitada aos integrantes das organizações do Estado, particularmente aquelas que lidam diretamente com a ordem pública e a segurança do cidadão não se restringe apenas a um modelo de comportamento. São mudanças mais profundas, intrínsecas, pois estão vinculadas à mudança de valores, de convicções, de cultura, pois o desafio é total, abrangendo toda a organização e vem com conceitos novos:

Os chefes precisam da ação dos líderes;

Cada membro deve ser suficientemente capaz e responsável para adequar-se à estrutura fundamentada em lideranças;

Cada integrante (policial) é órgão nervoso e vital do organismo que executa as ações que buscam o bem estar e a paz social e a preservação de segurança da sociedade.

Na realidade busca-se não somente a implantação de uma novidade em política estratégica, mas a sedimentação de um comportamento e cultura organizacionais cuja célula é o comportamento-postura de cada um, originado de um intenso esforço de mudar, onde se admite que cada funcionário do Estado é cliente interno e como tal deve ser ouvido dentro do contexto organizacional, para o sucesso do grupo.

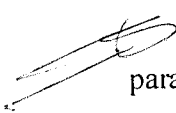
É necessário que o funcionamento seja capaz de se autogerenciar, tenha percepção holística de seu trabalho sabendo exercer atividade não apenas individualmente, mas sendo capaz e produtivo atuando em equipe, portanto é capaz de analisar e discernir o que propicia ou não o êxito da operação em curso e o crescimento da eficiência das ações desenvolvidas pela corporação.

O atual modelo organizacional apóia-se no desafio das mudanças comportamentais, ou seja, de contar com integrantes capazes de tomar iniciativas, decisões, de utilizar a inteligência emocional.

A inteligência emocional constitui-se mais um instrumento de fortalecimento

competitivo dentre outros nas organizações. É necessária a utilização desse manancial existente em cada organismo do Estado, mas para que isso ocorra torna-se indispensável que a mudança traga intrinsecamente uma estratégia capaz de proporcionar a mutação comportamental de seus colaboradores, sem a qual não se obterão resultados concretos.

Realmente, apenas a substituição de valores superados por aqueles que devem integrar funcionalmente a cultura dos indivíduos que realizarão as ações, em busca da eficiência operacional e da qualidade da intervenção, que busca na administração das emoções da inteligência e da criatividade uma atuação que os conduza sempre a desenvolver outras dimensões de intervenção, com antevisão dos possíveis problemas ou dificuldades, evitando que se concretizem, constituem-se fatores preponderantes nas novas organizações.



Não mais há espaço para os indivíduos “mecânicos” e para os “reativos”; apenas para os “pro-ativos”, aqueles que sabem captar os estímulos, processa-lo eficientemente, identificando as mutações e processos informativos para interagirem de forma a conquistar melhores resultados; de tal modo dando sua contribuição valiosa e mudando o ambiente, tornam-se multiplicadores de comportamentos pela visão do futuro. Serão líderes de suas próprias mudanças e investirão em sua capacidade e na otimização das organizações.

2 O QUE É CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA

2.1 DEFINIÇÃO DE CENTRO INTEGRADO DE SEGURANÇA

O Centro Integrado de Operações de Segurança é uma unidade administrativa de gerenciamento, a qual tem como finalidade precípua reunir no mesmo espaço físico os comandos de operações das Polícias Militar, Polícia Civil, Polícia Técnica e Corpo de Bombeiros Militar, visando completar as ações operacionais, dotando-as de eficiência, através da gestão compartilhada dos recursos necessários, a fim de proporcionar um atendimento de qualidade aos cidadãos.

O CIOPS contará com a estrutura operacional contida no organograma que se segue:

A estrutura do CIOPS será delineada para suportar as funções necessárias a seu desempenho e refletir de que modo às atividades e recursos estarão reunidos e ordenados a fim de atingir os seus objetivos.

São funções básicas:

- Facilitar o acesso da população aos serviços prestados pelo sistema de segurança pública;
- Agilizar o atendimento às solicitações, promovendo uma resposta rápida na execução das ações dos órgãos envolvidos;
- Viabilizar a coordenação integrada de atividades administrativas e operacionais, a cargo de cada órgão do sistema, favorecendo o planejamento de operações conjuntas;
- Promover informação para o banco de dados do Centro, objetivando o melhor

aproveitamento das atividades operacionais, através de dados estatísticos e relatórios que indiquem os tipos de ocorrência, sua característica e “modus operandi”;

- Realizar tarefas similares de interesses do sistema de segurança pública;

O CIOPS é um moderno conceito que busca realizar a total integração dos diversos órgãos de operação, de tal forma que a utilização de modernos recursos técnicos, bem como do espaço físico e dos meios modernos de comunicação, produzam ações mais rápidas, pelo uso certo de todos os componentes indispensáveis à operacionalização das intervenções policiais, para que seu alvo – o cidadão – seja atendido com presteza e eficiência, reconquistando a credibilidade da população e oportunizando as condições indispensáveis ao desenvolvimento e progresso do Estado.

Na administração, controle e manutenção dos recursos, perseguindo o funcionamento perfeito dos membros, contará com a disponibilidade das áreas de apoio: administrativo, técnico de informática e técnico de rádio.

O setor de administração terá seu encargo e controle de recursos humanos, proporcionando os meios necessários à continuidade operacional do CIOPS, tendo em decorrência as seguintes atribuições:

- Manutenção do registro e controle sobre os recursos disponíveis;
- Controle sobre a entrada e saída das pessoas;
- Superintendência sobre a aquisição, distribuição e uso material;
- Manutenção dos serviços gerais, segurança, limpeza e conservação das instalações físicas;
- Prestação de informações ao Diretor do órgão, sobre o cumprimento das escalas de

trabalho e acerca das condições de funcionamento dos equipamentos; e,

- Emissão de relatórios informativos, estatísticos, certidões e outras informações.

As áreas de apoio exercem atribuições definidas e fundamentais ao pleno funcionamento deste novo conceito de ação operacional do Centro Integrado de Operações de Segurança. Assim, o apoio técnico de informática tem a finalidade de manter os recursos de informática disponíveis, responsabilizando-se pela continuidade operacional do Centro Integrado, sendo suas principais prerrogativas:

- Manutenção do sistema do Centro em condições operacionais;
- Administração e manutenção da rede de computadores, configurando-a quando se fizer necessário;
- Administração e enriquecimento do banco de dados do CIOPS;
- Geração de “backup” dos arquivos do órgão, todos os dias, providenciando sua guarda em condições adequadas em local segregado da edificação;
- Realização de estudos técnicos visando atualizações do Centro, bem como seu emprego em futuras expansões;
- Monitoramento e manutenção do “nobreak” e do gerador;
- Assessoramento sobre o rastreamento dos itinerários das viaturas, em atendimento as solicitações; e,
- Cientificar o Diretor do CIOPS sobre as condições de funcionamento dos recursos de informática.

Com a finalidade de manter os recursos de radiocomunicação com disponibilidade a garantirem a continuidade operacional do sistema, o apoio técnico de rádio deve:

Configurar os rádios para o atendimento aos parâmetros e prioridades operacionais

do sistema, a fim de que seja permitida a realização de chamadas coletivas, seletivas e de alerta, bem como grupos dinâmicos de comunicação para que se realizem comunicações privativas e em grupo com as guarnições, quando necessário, possibilitando o envolvimento de diversos rádios, que esteja participando de seguranças integradas;

Configuração dos dispositivos de segurança do sistema de comunicação;

Elaboração do diagnóstico de radiocomunicação, também a retirada de canais de operação;

Geração de relatórios estatísticos que possibilitem a avaliações acerca de mensagens transmitidas e recebidas, também transcrição de diálogos;

Fornecimento de informações sobre as condições de funcionamento do sistema rádio comunicações ao Diretor.

O CIOPS manterá um número único para alimentar o sistema com as solicitações dos usuários, utilizando um serviço especial de atendimento telefônico, dispondo de um supervisor, controlando as atividades de telefonistas e atendentes das áreas sob sua responsabilidade.

- Acompanhamento do desempenho de telefonistas e atendentes em relação à qualidade de atendimento, tempo médio de cada um deles, números de ligações e outros;
- Manutenção de controle sobre o atendimento, objetivando a identificação de falhas bem como a adoção de medidas cabíveis, buscando continuamente a melhora de sua qualidade;
- Suspensão e ativações de estações de telefonista e atendentes;
- Identificação da necessidade de treinamento para os funcionários de atendimento.

- Ao telefonista compete não apenas o atendimento às chamadas telefônicas da população, mas proceder à transferência das mesmas para despachantes ou atendentes, realizando, ainda, os dados referentes ao aparelho chamador, tais como: número, nome de quem provém o pedido, a localização do mesmo e, ainda, colher informações acerca de vias de acesso e pontos de referência, que facilitem a ação de atendimento.

Entre as demais atribuições telefônicas, incluem-se:

- Envio da ocorrência através do sistema, com as informações correlatas para a estação operador de despacho de área;
- Repasse de chamadas telefônicas de informação para o micro do atender ao usuário;
- Colocação de uma “chamada em espera”, possibilitando a entrada de outra chamada, com prioridade;
- Identificação da ocorrência de duplicidade de uma solicitação, evitando desperdício de tempo;
- Transferência de ocorrência de maior vulto para o micro supervisor de telefonista ou ao supervisor de despacho, priorizando as emergências;
- Visualizações de tabelas de função através da ajuda “on-line”;
- Registro de reclamações do público, relacionadas ao atendimento de ocorrências;
- Registro de chamadas do tipo “trote” para fins estatísticos e promover consultas ao arquivo de ocorrência, se necessário.

A ação dos atendentes envolve o fornecimento e solicitação de informações ao público, liberação de linhas telefônicas para o atendimento de ocorrências, de tal forma que:

- Forneça informações ao público sobre órgãos públicos e de utilidade pública, bem

como de delegacias de polícia, Corpo de Bombeiros e Polícia Militar, oportunizando orientações diversas, como: autos recuperados, pessoas desaparecidas sobre pessoas desaparecidas;

- Registros de dados e informações especiais sobre pessoas desaparecidas;
- Realização de contrato com os solicitantes de serviços atendidos pelo CIOPS, registrando a forma de atendimento prestado e prestando informação aos superiores, em cada turno de trabalho; e,
- Realização dos procedimentos comuns à telefonista, se necessário.

Na viabilização de atividades operacionais e de atendimento à população, o CIOPS dispõe de serviço específico de atendimento operacional.

O diretor de operações especiais é o coordenador e controlador das atividades operacionais das guarnições de cada corporação, sendo de sua competência:

Cumprimento de diretrizes da Secretaria de Segurança Pública, de sua corporação e de CIAS, em relação às ações de segurança;

Controle sobre a execução dos planos e ordens advindas de sua corporação, e sobre a utilização do sistema de comunicação;

Comando de operações de segurança, quando houver necessidade de sua intervenção;

Participação em reuniões de trabalho, objetivando o melhoramento das atividades operacionais do CIOPS, através da proposição de medidas que agilizem o tempo de respostas de ações de segurança, também das reuniões do Comitê de Integração das Ações de Segurança;

Solicitação de apoio ou de reforço às autoridades superiores, quando se fizer

necessário;

Informação aos superiores de seu órgão acerca do desenvolvimento das atividades operacionais de suas guarnições, também sobre as ocorrências que mereçam destaque na cidade de Rio Brando e Macapá; e,

Delegação, quando necessário, de atribuições que lhe são próprias.

É dever do comandante de operações da Polícia Militar do Acre e Amapá do Corpo de Bombeiros Militar, o comando de ações das guarnições de uma corporação, com escala e atribuições sob a responsabilidade do Quartel do Comando Geral e do Diretor de Operações do Corpo de Bombeiros Militar do Acre e do Amapá.

O comandante de operações da Polícia Civil pode ser o substituto do diretor de operações nos seus impedimentos.

O Supervisor Operacional coordena as atividades operacionais de supervisores atendentes e despachantes de seu órgão de origem, com as atribuições seguintes:

- Monitoração no atendimento de ocorrências despachadas pelos operadores sob sua supervisão;
- Acompanhamento do processo de atendimento de ocorrência desde o início até o seu fechamento;
- Suspensão e ativação de estações de operadores de despacho;
- Definição ou alterações de agrupamento de áreas a serem atendidas por cada operador de despacho;
- Registro de problemas e irregularidades de qualquer natureza que ocorram no transcorrer do atendimento de ocorrências, para posterior solução, quando houver impossibilidade de equacionamento durante o próprio turno de supervisão;

- Acompanhamento das estatísticas de ocorrência de seu turno, responsabilizando-se pelos serviços perante as autoridades superiores e mantendo-os informados sobre os procedimentos dos trabalhos.

O supervisor operacional pode dirigir, pessoalmente, quando o caso requisiar, as operações, fiscalizando a exploração dos meios de comunicação a seu dispor, devendo, também, conhecer o desenvolvimento das operações em Rio Branco e Macapá, objetivando o acionamento de meios específicos, de conformidade com o caso.

A atuação do Supervisor de Operações inclui também:

- Orientação às guarnições motorizadas, quanto ao cumprimento de ordens e das normas de ação;
- Contactação direta com as unidades de PM, CBM e Delegados de Polícia, bem como de outros órgãos, no interesse de serviços de segurança, quando o fator exigir;
- Informação às autoridades, que devem tomar conhecimento, a ocorrências de casos de natureza grave, sem prejuízo do prosseguimento da atuação em realiza;
- Comunicação de qualquer alteração do sistema de rádio comunicação do CIOPS, fiscalizando o emprego das comunicações, quanto ao nível de acesso, volume, disponibilidade, segurança e sigilo;
- Fiscalização, afim de que as viaturas operacionais e o sistema de comunicação sejam utilizados, tão somente, em serviço, por isso deve autorizar o deslocamento e saída e viaturas operacionais, caso ocorra tal necessidade;
- Identificação de necessidade de treinamentos para os operadores de despacho, e manter-se informado em relação aos planos e ordenas emanada da autoridade

superior, zelando quanto à execução das mesmas e ao cumprimento do disposto no regulamento geral de seu órgão de origem em relação às atividades operacionais.

O supervisor operacional, na área da PM, conta com o adjunto (um sargento) que o assessora em todas as atribuições diretamente ligadas aos despachantes.

O operador despacho envia socorro à ocorrência, através do acionamento dos recursos disponíveis, transmitindo as necessárias e monitoramento o atendimento, a fim de que seja realizado adequadamente.

A execução plena dessa incumbência inclui:

- Recebimento da ocorrência através do atendente ou telefonista, para acionamento dos recursos em função da prioridade;
- Manutenção de comunicação com as viaturas e as guarnições de atendimento, realizando comunicação privativa e em grupo com as primeiras, quando necessário;
- Realização de chamadas coletivas, seletivas e de alerta;
- Recomendação de recursos disponíveis mais indicados para o atendimento à ocorrência, considerando as suas características e também as unidades mais próximas do local de atendimento;
- Orientação às guarnições de atendimento acerca dos atendimentos operacionais para o atendimento as viaturas, bem como transmitindo informações que agilizem a localização de hospitais, prédios públicos, prédios privados de interesse da segurança pública, características de suspeitos e autores de crimes ou outros;
- Monitoração do deslocamento de recursos para o local de ocorrência e do atendimento à solicitação, observando o tempo gasto desde o início do deslocamento de viaturas até sua finalização;

- Transferência das ocorrências de maior vulto para a estação do supervisor e operações;
- Retorno de chamadas despachadas a fim de completar ou proceder a alterações nos dados da ocorrência no despacho, durante ou após o encerramento dela, realizando o cadastro de informações sobre o seu encerramento e dando conhecimento ao supervisor sobre o desenrolar de qualquer operação realizada;
- Conhecimento dos códigos de comunicação de rádio;
- Fiscalização de atividades de segurança, tomando as iniciativas necessárias a facilitar o exato cumprimento das ordens dispositivas leais e regulamentos vigentes, com fins a execução da missão;
- Divulgação de ordens, orientação e assistência às unidades operacionais, fazendo as conexões necessárias;
- O operador de despacho, durante sua jornada de serviços, deve permanecer no CIOPS, sempre em condições de atendimento às solicitações externas, bem como qualquer eventualidade e transmitir, a seu substituto, as ordens relativas ao serviço.

O tele-denúncia é um serviço que atende pelo número 080068200, regime de 24 horas de atividade, canais de comunicação direta e indireta com a sociedade, a fim de efetuar denúncias das diversas formas de atividade criminosa, procedimento irregular de servidor, solicitações que envolvam segurança pública e defesa da cidadania.

A realização de tal atribuição básica implica na análise e difusão de denúncias aos setores competentes do sistema, controlando a tramitação e o atendimento de denúncias junto aos órgãos solicitantes, procedendo ao registro das ações concluídas como procedentes e realizando a emissão de mapas de gerenciamento das atividades do serviço.

2.2 ÓRGÃOS ENVOLVIDOS

O sistema destina-se a integrar todos os órgãos responsáveis pela segurança pública ou a ela diretamente relacionados:

- Polícias Federal, Rodoviária Federal, Civil, Militar e técnico-científica
- Corpo de Bombeiros
- Guardas Municipais
- Órgãos de Trânsito
- Defesa Civil
- Outros órgãos afins

2.3 OBJETIVOS E METAS A SEREM ALCANÇADOS

A integração das operações numa única central terá COMO OBJETIVOS:

- Integração das atividades
- Redução de custos de infra-estrutura
- Melhoria de atendimento ao público
- Aumento da eficiência operacional
- Melhoria do suporte aos integrantes dos órgãos
- Garantia da efetividade do serviço
- Atuação pronta em situações de emergência
- Integração com outros serviços
- Produção de informação gerencial

2.4 PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DO CIOPS

As conversas telefônicas oriundas de chamadas do número 190, bem como aquelas entre os despachantes e as patrulhas são gravadas, permitindo o esclarecimento de possíveis

queixas sobre a qualidade de atendimentos prestados pelos envolvidos pelo sistema.

Os dados obtidos acerca da ocorrência e o endereço do fato possibilitam a consulta de informações do local (hospitais, logradouros próximos) tipos de cobertura de pista, mão de direção, jurisdição policial, referências para mapas. Também o sistema verifica a existência de outras ocorrências em andamento nas proximidades, possibilitando, assim, a redução da duplicidade de empenho para o mesmo fator gerador.

Em seguida, o sistema auxilia o envio de patrulhas para o atendimento de fatos de emergenciais, podendo sugerir a patrulha que se encontre nas proximidades do local, onde se deu a ocorrência e poderá, então, acompanhar e controlar o atendimento da mesma, tendo o controle exato da disponibilidade das patrulhas.

Outra característica importante do Centro, é a possibilidade de consulta imediata às bases de dados centrais através de computadores de bordo, das viaturas, facilitando a ação policial militar em situações, tais como, de furto de veículos, necessidades de informações telefones de utilidade pública em ordens em vigor.

O CIOPS permite, também, a geração de estatística sobre a natureza das ocorrências, facilitando a decisão do corpo gerencial.

No setor de despacho haverá despachantes, cada um deles utilizando dois monitores: um com o sistema de controle da chamada e do despacho; e o outro, com o sistema de geoprocessamento para visualizar o mapa.

O CIOPS funciona ininterruptamente, dia e noite, utilizando algumas tecnologias específicas:

- Número de telefone único, facilitando o atendimento de chamadas externas;
- Sistema de rádio troncalizado, transmitindo dados e voz;

- Geoprocessamento que combina operações e/ou dados, aplicáveis aos trabalhos policiais de campo, para localização automática de viaturas, por satélites;
- Mapas digitalizados que oportunizam a localização rápida de pontos de referências;

O CIOPS, como um sistema vital de segurança pública, permite a operacionalização das ações de polícia e socorros emergenciais, de forma mais equilibrada e racional, dispondo de estrutura organizacional ágil, dispondo basicamente de um diretor, um supervisor de atendimento, três diretores de operações, um apoio técnico administrativo, um apoio técnico de informática, um apoio técnico de radiocomunicação e do Comitê de Integração das Ações de Segurança.

O diretor é responsável pela administração, controle e manutenção dos recursos do CIOPS.

3. CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA EM OUTROS ESTADOS

3.1 O CENTRO INTEGRADO NO PARÁ

O CIOp (Centro Integrado de Operações) é a expressão maior da integração possível entre as instituições que atuam diretamente na área de segurança pública. Demonstra, de forma inequívoca, que se pode trabalhar e interagir em benefício da coletividade, potencializando os recursos disponíveis, sem interferência de uma sobre outra instituição. São áreas de atuação distintas que se completam operacionalmente.

O moderno equipamento e o profissionalismo da equipe que ali desenvolve seu trabalho fez a diferença. Agora, são as instituições que estão buscando tirar proveito dos recursos colocados à sua disposição, para aperfeiçoar seus mecanismos de controle e de atendimento.

O CIOp é o cliente maior do Núcleo Integrado de Comunicações que gerencia o SISCOM. Aos poucos, as corporações estão percebendo que fora do horário normal de expediente, o Superior de Dia do Comando Geral da PM e CBM e o Delegado de Ronda da PC, baseado no Centro terão maior controle sobre tudo o que acontece na área de segurança do Estado e com muito mais facilidade pode desempenhar seu mister.

Dispondo de acesso aos bancos de dados essenciais a qualquer operação na área de segurança pública, o CIOp se tornou uma ferramenta de excepcional valor. Embora opções óbvias, somente agora estão viabilizando esse caminho, que por ser natural está sendo trilhado por organizações de segurança pública de outros estados.

A integração das atividades comuns das instituições que compõem o Sistema de Segurança Pública do Pará, é uma diretriz política do Governo Almir Gabriel. A Comissão

Mista instituída para estudar e apresentar propostas para a área de telecomunicações, propôs a implantação de uma rede integrada que cobrisse todos os municípios do Estado, sob uma só coordenação. para desenvolver o projeto técnico e aquisição dos equipamentos, culminando com a criação de uma unidade administrativa de gestão compartilhada, ligada à Diretoria de Ações Integradas da Secretaria de Segurança Pública. Assim foi instituído o Núcleo Integrado de Comunicações - NIC.

Um sistema de telecomunicação eficiente é básico para qualquer trabalho na área de segurança pública, onde o princípio da oportunidade é vital para a eficácia de suas ações. A tecnologia nesta área vem colocando à disposição do público, equipamentos cada vez mais potentes e sofisticados. A segurança e a confiabilidade das transmissões são também de suma importância. Ocorre que o custo de um sistema confiável é caro e os recursos públicos são limitados. Daí, ao invés de múltiplos sistemas, a opção foi por apenas um, porém mais racional e atende eficazmente a todas organizações.

A implantação do SISCOB exigiu considerados recursos para poder viabilizar o Centro Integrado de Operações - CIOp. Ao lado disso, está permitindo o melhor gerenciamento da prestação de serviços ao interior do Estado. Na verdade, está se tornando no instrumento básico de controle e de articulação que permitirá, em um futuro breve, tornar as instituições mais eficientes no atendimento de segurança à população espalhada pelos 1.250.000 km² do Estado do Pará. A concepção sistêmica da segurança pública que a princípio assustou os integrantes das instituições, na verdade vem trazendo a galope avanços que estão permitindo um salto enorme para o presente e possibilitando o atendimento dos justos reclamos da população por mais segurança.

É justo reconhecer que nunca, em tempo algum nesse Estado, se investiu e se avançou tanto

Quanto
de onde
saíram
nos
fontes,
conhecido
mundo
pessoal?
ou foi
apoiado
de algum
trabalho?

CIOP – Centro Integrado de Operações

End.: Rua Cesário Alvin, 691 (esquina com Bom Jardim)

Tel.: (91) 190

3.2 O CENTRO INTEGRADO NO CEARÁ

O Governo do Estado do Ceará através, da Secretaria da Segurança Pública e Defesa da Cidadania - SSPDC vem investindo consideráveis recursos na área de segurança pública, com a finalidade de melhorar os serviços de atendimento ao cidadão e proporcionar a segurança necessária à população, aos turistas, aos investidores e a todas as pessoas no Estado do Ceará. Dentre os projetos implantados pela SSPDC com o intuito de instrumentalizar os órgãos de segurança pública destacamos o Centro Integrado de Operações de Segurança - CIOPS.

O CIOPS está situado no prédio vizinho à Secretaria da Segurança, Palácio da Abolição, na Av. Barão de Studart, 505 - Bairro Aldeota - Fortaleza-CE. A criação do CIOPS foi fundamentada na idéia de integração das ações de segurança das Polícias Civil, Militar e Corpo de Bombeiros. Este Centro Operativo englobou as ações do COPOM (Comando de Operações da Polícia Militar), DITEC (Divisão de Telecomunicações da Polícia Civil) e COCB (Centro de Operações do Corpo de Bombeiros).

O CIOPS, além de uma gerência operacional integrada, dispõe ao público um único número de telefone, um núcleo de processamento de dados, uma rede de microcomputadores, várias tecnologias, dentre elas, sistema de rádio troncalizado controle de viaturas por satélite(GPS) e mapa digitalizado de Fortaleza.

Esta estrutura centralizadora propiciou uma gestão compartilhada de meios,

materiais e humanos, e de informações, buscando-se o aperfeiçoamento das atividades policiais preventivas e repressivas.

As principais áreas do Ciops são: atendimento de ocorrências de emergência, tele-denúncia e vídeo monitoramento, onde estão os monitores de vídeo que mostram as imagens captadas por câmeras instaladas em pontos estratégicos da cidade. Fachada do Ciops - Sistema Integrado de Suporte às Operações de Segurança SI-SOS:

O CIOPS dispõe de um sistema informatizado de atendimento ao usuário e despacho de ocorrências, chamado SI-SOS (Sistema Integrado de Suporte às Operações de Segurança).

O SI-SOS realiza primeiramente o atendimento das chamadas através da digitação das informações relativas à ocorrência. Temos 23 telefonistas para a realização desta tarefa, por turno. As chamadas telefônicas são automaticamente direcionadas pelo sistema através de uma central de comutação digital. Este aparelho identifica as linhas livres reduzindo chamadas ocupadas para o CIOPS. Outra função do SI-SOS é a identificação automática do local de onde a chamada está sendo realizada e posicionamento da mesma no mapa digitalizado da cidade. Desta forma podemos evitar trotes e o mau uso da frota em chamadas desnecessárias.

Funcionalidades do SI-SOS:

Todas as conversas telefônicas oriundas de chamadas do número único, bem como as conversas entre os despachantes e as patrulhas são gravadas. Isto permite o esclarecimento de possíveis queixas sobre a qualidade do atendimento prestado pelos envolvidos no SI-SOS.

De posse dos dados da ocorrência e assim do endereço do fato, o sistema tem a possibilidade de disponibilizar informações do local, tais como hospitais e logradouros próximos, hidrantes mais próximos, mão de direção, jurisdição policial, referências para mapas e/ou guias cartográficos.

No momento em que é preenchido o endereço da ocorrência (logradouro e número), o sistema pode verificar a existência de outras ocorrências em andamento nas proximidades, impossibilitando a existência da duplicidade de empenho para um mesmo fato gerador.

Em um segundo tempo, o sistema auxilia os despachantes no envio das patrulhas, policiais e equipes para o atendimento de fatos emergenciais podendo sugerir a viatura mais próxima ao local da ocorrência. Eles podem igualmente acompanhar e controlar o atendimento das ocorrências tendo assim o controle exato da disponibilidade das patrulhas. Para isto, o SI-SOS utiliza técnicas de monitoramento de viaturas via sinais de satélites GPS que permite a localização das patrulhas no mapa digitalizado da região metropolitana de Fortaleza.

Uma característica importante do SI-SOS é a possibilidade de consulta imediata às bases de dados centrais através de computadores de bordo, das viaturas. Isto facilita a ação policial militar frente a situações como furto de veículos, pessoas processadas (desaparecidas, foragidas ou com prisão decretada), localização de logradouros, necessidade de informações sobre telefone de utilidade pública e, inclusive, ordens em vigor. Outra característica que podemos destacar é que o SI-SOS permite a geração de estatísticas sobre a natureza das ocorrências, facilitando a tomada de decisões do corpo gerencial da SSPDC.

No setor de despacho, temos 16 despachantes, por turno, sendo que 3 deles são supervisores de despachos. Cada despachante utiliza dois monitores de computador: um com o sistema de geoprocessamento para visualizar o mapa e outro com o sistema de controle da chamada e do despacho. Neste tipo de console, o operador tem a capacidade de controlar e rastrear as viaturas em sua área de supervisão, conhecendo sua localização e a situação de cada ocorrência. Disponibilizarão de dados estatísticos em tempo real, no ambiente físico de Fortaleza e Região Metropolitana, contemplando as datas indicadas, a partir de 01/12/2001.

Secretaria da Segurança Pública e Defesa da Cidadania.

4. ASPECTOS GERAIS SOBRE A CRIAÇÃO DO CIOPS

4.1 APOIO ADMINISTRATIVO

O apoio administrativo tem como finalidade precípua:

- Auxiliar o chefe do CIOPS no controle de recursos humanos, materiais e na manutenção dos recursos disponíveis garantindo a continuidade operacional do CIOPS.

Destacam-se como atribuições básicas inerentes ao desempenho das ações:

- Manter o controle sobre entrada e saída de pessoas e materiais do CIOPS;
- Zelar pelo cumprimento das escalas de trabalho;
- Registrar as autorizações de ausência justificada das pessoas ao trabalho;
- Atualizar diariamente os dados sobre o número de viaturas operacionais em funcionamento;
- Manter registro e controle sobre os recursos disponíveis no CIOPS;
- Manter os recursos do CIOPS em condições de bom funcionamento;
- Manter os superiores informados sobre o cumprimento das escalas de trabalho e sobre as condições de funcionamento dos equipamentos;
- Exercer outras atribuições no âmbito de sua competência.

4.2 APOIO TÉCNICO DE INFORMÁTICA

Tem como finalidade: - manter os recursos de informática disponíveis garantindo a

continuidade operacional do CIOPS.

E como atribuições básicas:

- Manter o Sistema CIOPS em condições operacionais;
- Administrar e manter os bancos de dados do CIOPS;
- Gerar, diariamente, back-up dos arquivos do CIOPS, providenciando sua guarda em condições apropriadas e em local segregado do prédio do CIOPS;
- Administrar e manter a rede de computadores, configurando-a quando necessário;
- Emitir relatórios, estatísticas, certidões e informações;
- Monitorar e manter o nobreak e o grupo gerador;

Assessorar no atendimento de solicitações sobre rastreamento dos itinerários de viaturas;

- Manter os superiores informados sobre as condições de funcionamento dos recursos de informática.

4.3 APOIO TÉCNICO DE RÁDIO

A finalidade do apoio técnico de rádio:

- Manter os recursos de rádio-comunicação disponíveis garantindo a continuidade operacional do sistema de rádio-comunicação do CIOPS.

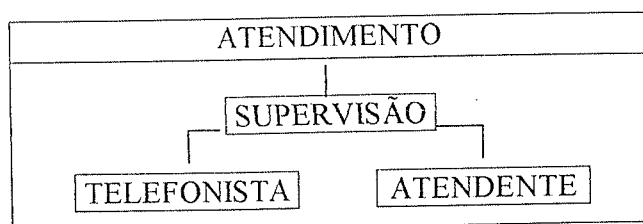
Como as seguintes atribuições básicas:

- Configurar os rádios para atender aos parâmetros e prioridades operacionais do sistema de rádio-comunicação;
- Configurar os rádios para permitir a realização de chamadas coletivas, seletivas e

de alerta;

- Configurar grupos dinâmicos de comunicação para que possam ser realizadas comunicações privativas e em grupos, com as guarnições, quando necessário, permitindo conversação envolvendo diversos rádios que participam de ações de segurança integradas;
- Configurar os dispositivos de segurança do Sistema de Comunicação;
- Elaborar diagnósticos do sistema de rádio-comunicação;
- Retirar canais de operação;
- Gerar relatórios estatísticos e de utilização para possibilitar a avaliação contínua da eficiência operacional do sistema de rádio-comunicação;
- Assessorar no atendimento de solicitações sobre mensagens transmitidas e recebidas e transcrição de diálogos;
- Manter os superiores informados sobre as condições de funcionamento do sistema de rádio-comunicação do CIOPS.

4.4 ATENDIMENTO



4.5 SUPERVISÃO

Supervisionar e monitorar as atividades de todas as telefonistas/atendentes das áreas sob sua supervisão.

Atribuições básicas:

- Acompanhar o desempenho das telefonistas/atendentes (número de ligações, tempo médio de atendimento, qualidade do atendimento, etc.);
- Zelar pela qualidade dos serviços de atendimento;
- Manter o controle sobre o atendimento pelas telefonistas/atendentes com o objetivo de identificar possíveis falhas, adotar medidas cabíveis e melhorar a qualidade do atendimento;
- Assumir quando necessário às funções de telefonista/atendente ;
- Suspender/ativar estações de telefonistas/atendentes;
- Cadastrar setores, sub-setores, viaturas e guarnições respectivas por turno de serviço;
- Parametrizar as estações de telefonistas/atendentes para propiciar outras funções;
- Identificar necessidades de treinamento para telefonistas/atendentes.

4.6 TELEFONISTA

Finalidade:

- Atender chamadas telefônicas da população e transferir para os despachantes ou atendentes.

Atribuições básicas:

- Consultar os dados referentes ao aparelho chamador (número, nome e localização);
- Repasse a chamada telefônica de informações para o micro do (a) atendente ao público, quando necessário;
- Colocar uma chamada “em espera” permitindo assim a entrada a entrada de uma outra chamada com maior prioridade;
- Colher todos os pontos de referência e vias de acesso necessário a identificação do local da ocorrência;
- Visualizar tabelas de funções através de ajuda “on-line”;
- Acrescentar informações adicionais à chamada após ela ter sido despachada;
- Priorizar o atendimento (emergência ou ocorrência);
- Efetuar o registro de ocorrência;
- Enviar, através do sistema, a ocorrência e as informações correlatas para a estação Operador de Despacho de Área;
- Identificar duplicidade de solicitação (mesmo logradouro ou próximo, mesmo código de ocorrência ou rechamadas);
- Consultar arquivo de ocorrências correntes ou encerradas;
- Transferir ocorrências de maior vulto para o micro supervisor de telefonista ou supervisor de despacho;
- Registrar chamadas do tipo “trotes” para fins de estatística;
- Registrar reclamações do público quanto ao entendimento das ocorrências.

4.7 ATENDENTE

Finalidade:

- Fornecer e solicitar informações ao público liberando as linhas telefônicas para o atendimento de ocorrências.

Atribuições básicas:

- Fornecer informações sobre o público em geral sobre órgãos públicos e de utilidade pública, hospitais (por especialidade e endereços), delegacias de Polícia, Corpo de Bombeiros e Polícia Militar, orientações diversas, autos recuperados, pessoas desaparecidas;
- Efetuar o registro de ocorrência, quando necessário e enviar a ocorrência e informações correlatas para a estação Operador de Despacho de Área;
- Consultar arquivos de ocorrências correntes ou encerradas;
- Transferir ocorrência de maior vulto para o micro Supervisor ou Oficial de Operações;
- Registrar chamadas do tipo “trote” para fins de estatística;
- Registrar dados nos arquivos de pessoas desaparecidas e queixas do público em geral;
- Fazer contato com solicitantes de serviços prestados pelo CIOPS, registrando a forma como foram atendidos e informar aos superiores, em cada turno de trabalho.

4.8 DIRETORIA DE OPERAÇÕES (DELEGADO/OFICIAL):

Finalidade:

- Coordenar e controlar as atividades operacionais das guarnições de sua corporação.

Atribuições básicas:

- Cumprir e fazer cumprir as diretrizes da Secretaria de Segurança Pública, de sua corporação e do CIOPS, relativas às ações de segurança;
- Manter controle sobre a execução dos planos e ordens emanadas da Secretaria de Segurança Pública, e de sua corporação e do CIOPS;
- Manter controle sobre a utilização do Sistema de Comunicação pelas guarnições de sua corporação;
- Comandar operações de segurança que requeiram intervenção pela sua natureza e vulto;
- Propor medidas que visem racionalizar e melhorar as ações de segurança;
- Delegar atribuições de sua competência, sempre que julga necessário;
- Participar da elaboração dos planos e ordens relativas às ações de segurança;
- Participar de reuniões de trabalho visando a melhoria das atividades operacionais do CIOPS;
- Participar de reuniões do Comitê de Integração das Ações de Segurança;
- Manter diariamente, informados os superiores de seu Órgão de origem sobre o desenvolvimento das atividades operacionais de suas respectivas guarnições e sobre as principais ocorrências na região metropolitana de Fortaleza;
- Solicitar apoio ou reforço à autoridades superiores, quando necessário;
- Responder perante seus superiores dos Órgãos de origem pela regularidade de todas as atividades operacionais de suas guarnições;
- Exercer outras atribuições no âmbito de sua competência sem prejuízo das funções

exercidas na sua respectiva corporação.

4.9 COMANDO DE OPERAÇÕES (DELEGADO/OFICIAL):

Finalidade:

- Comandar e coordenar as atividades operacionais dos supervisores, despachantes e guarnições de atendimento de sua corporação.

Atribuições básicas:

- Manter controle sobre as viaturas, as equipes e todos os recursos disponíveis para o atendimento das ocorrências, pela sua corporação, durante seu turno de coordenação;
- Decidir quando necessário sobre os recursos a serem mobilizados para o pronto atendimento da ocorrência;
- Acionar quando necessário os Órgãos Governamentais de Apoio a fim de auxiliarem na solução das ocorrências;
- Controlar e executar as ordens emanadas da Secretaria de Segurança Pública, da direção da Polícia Civil, Polícia Técnica e Comandante da Polícia Militar e Corpo de Bombeiros Militar;
- Manter, diariamente seus superiores informados sobre as atividades operacionais, ocorrências, estatísticas e desenrolar dos acontecimentos.
- Responder perante seus superiores pela regularidade de todas as atividades operacionais;
- Comandar as operações;

- Comunicar toda e qualquer alteração do sistema de rádio-comunicação do CIOPS;
- Coordenar e acionar os planos e ordens de operações, de acordo com as instruções recebidas;
- Acionar o emprego eventual das Unidades Operacionais, em caso de comprovada necessidade;
- Exercer, fiscalizar e controlar o atendimento das ocorrências, execução das escalas das Unidades Operacionais, localização e deslocamento de homens e viaturas, horários e locais de ocorrências;
- Transmitir as instruções relativas ao serviço para as guarnições de sua corporação;
- Fazer pesquisa nas gravações dos diálogos entre as telefonistas/atendentes, despachantes, viaturas e solicitantes, de forma aleatória, a fim de manter o controle de qualidade do atendimento de ocorrências, no seu turno de trabalho;
- Exercer outras atribuições no âmbito de sua competência.

4.10 SUPERVISÃO OPERACIONAL (DELEGADO/OFICIAL):

Finalidade:

- Supervisionar e monitorar as atividades dos operadores de despachos das áreas sob sua supervisão.

Atribuições básicas:

- Monitorar o atendimento das ocorrências despachadas pelos operadores sob sua supervisão;
- Acompanhar todo o processo de atendimento de ocorrências desde a iniciação

pelas telefonistas até o fechamento;

- Assumir quando necessário às funções de operador de despacho;
- Suspender/ativar estações de operadores de despachos;
- Definir/alterar o agrupamento de regiões (áreas) a serem atendidas por cada operador de despacho;
- Verificar o atendimento das ordens e determinações vigentes;
- Registrar os problemas e irregularidades de qualquer natureza que venham a ocorrer no transcorrer do atendimento de ocorrências para serem solucionados posteriormente, quando porventura não puderem ser solucionados durante o seu turno de supervisão;
- Acompanhar as estatísticas de ocorrências do seu turno de supervisão;
- Responsabilizar-se pelos acontecimentos no serviço perante as autoridades superiores;
- Manter seus superiores informados sobre o andamento dos trabalhos;
- Dirigir, pessoalmente, quando necessário, as operações, fiscalizando a exploração dos meios de comunicação ao seu dispor;
- Estar a par do desenvolvimento das operações na região de Rio Branco e Macapá, com o objetivo de, quando necessário e mediante ordem, acionar os meios específicos existentes;
- Assumir o comando direto das operações, quando a situação assim o exigir e, se necessário, comunicar ao comandante de operações de sua corporação;
- Orientar as guarnições motorizadas quanto ao cumprimento de ordens e normas de ação particulares;

- Manter contato direto com as Unidades da Polícia Militar, do Corpo de Bombeiros, das Delegacias de Polícia e outros Órgãos, no interesse do serviço de segurança e quando isso se fizer necessário;
- Cientificar a ocorrência de casos de natureza grave às autoridades que deles devam tomar conhecimento, sem prejuízo do prosseguimento de sua atuação;
- Manter-se atualizado quanto aos planos e ordens emanados da autoridade superior, zelando quanto à sua fiel execução;
- Assessorar o comandante de operações de sua corporação no desempenho de suas atribuições;
- Substituir o comandante de operações de sua corporação em seus impedimentos;
- Comunicar toda e qualquer alteração do sistema de rádio-comunicação do CIOPS;
- Fiscalizar o emprego das comunicações com relação ao nível de acesso, volume, disponibilidade, segurança e sigilo;
- Zelar e fiscalizar no sentido de que as viaturas operacionais, e todo o Sistema de Comunicação só serão usados em objeto de serviço;
- Autorizar e fiscalizar as guarnições;
- Autorizar deslocamentos e saídas de área de viaturas operacionais, quanto isso se tornar necessário;
- Cumprir e fazer cumprir o disposto no Regulamento Geral do seu Órgão de origem, na parte relativa às atividades operacionais;
- Identificar necessidades de treinamento para os operadores de despacho;

4.11 OPERAÇÃO DE DESPACHO

Finalidade:

- Despachar socorro à ocorrência acionando os recursos disponíveis, passando as informações necessárias e monitorando o atendimento para que seja feito da forma mais adequada.

Atribuições básicas:

- Receber a ocorrência da telefonista/atendente acionando os recursos em função da prioridade;
- Manter comunicação com as viaturas e em grupo com as viaturas quando necessário;
- Realizar chamadas coletivas, seletivas e de alerta;
- Recomendar os recursos disponíveis mais indicados para atender a ocorrência, levando em consideração o tipo da ocorrência e as unidades mais próximas do local;
- Orientar as guarnições de atendimento sobre recursos, procedimentos operacionais para atendimento às vítimas, para manuseio de produtos perigosos; bem como , sobre informações genéricas como localização de hospitais, prédios públicos, prédios privados de interesse da Segurança Pública, característica de suspeitos/autores de crime/procurados, de pessoas desaparecidas, etc.;
- Monitorar o deslocamento dos recursos para o local da ocorrência e o atendimento da solicitação, acompanhando o tempo gasto com deslocamento das viaturas até o local da ocorrência e até a sua finalização;

- Priorizar os atendimentos, mantendo em espera as demais chamadas a serem despachadas;
- Efetuar o registro da ocorrência para quando a equipe em campo se deparar com fatos que requeiram intervenção imediata;
- Transferir ocorrências de maior vulto para a estação de supervisor ou comandante de operações;
- Retomar chamadas já despachadas para completar/alterar dados da ocorrência no despacho, durante ou após o encerramento da mesma;
- Realizar o cadastro das informações sobre o fechamento da ocorrência;
- Manter o supervisor informado sobre o desenrolar de qualquer operação realizada;
- conhecer os códigos de comunicação de rádio;
- fiscalizar as atividades de segurança, tomando toda e qualquer iniciativa que facilite o cumprimento da missão;
- prestar toda assistência aos integrantes da missão de segurança, orientando-os quanto ao seu cumprimento;
- assegurar durante o seu serviço, o exato cumprimento das ordens e disposições legais e regulamentares vigentes;
- participar às autoridades competentes todas as ocorrências chegadas ao seu conhecimento;
- divulgar as ordens, orientar e assistir as Unidades Operacionais, fazendo ligações necessárias;
- permanecer no CIOPS durante a sua jornada de serviço, sempre em condições de atender às solicitações externas, assim como a qualquer eventualidade.

5. QUALIDADE TOTAL E SEUS PRINCÍPIOS

5.1 O QUE É QUALIDADE TOTAL

“A palavra total traz a idéia de generalidade, ou seja, a participação de todos, sentindo-se responsáveis pelos resultados obtidos. Essa participação não é conseguida por exortação, mas sim por educação, conforme assegura Falconi”

Yshikawa define o termo com muita clareza e objetividade: “Qualidade Total”: “Um sistema eficiente para a integração do desenvolvimento, manutenção e dos esforços de melhoramento de Qualidade dos diversos grupos de uma organização”.

5.2 A EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QUALIDADE TOTAL

A literatura tem apresentado uma gama enorme de definições sintéticas para o termo qualidade, mas como refere Juran, “Frases curtas são armadilhas”.

A história do pensamento da qualidade remota aos anos 20 . Nessa década, principalmente nos Estados Unidos da América, a orientação das indústrias era a simplificação e padronização do trabalho e são exemplos desse movimento a Administração Científica de Frederick Taylor e as linhas de montagem automobilísticas de Henry Ford. Já nas décadas seguintes de 30 e 40, verifica-se que a qualidade do produto industrializado deve ser rigidamente controlada e os defeitos eliminados, através da ajuda dos levantamentos estatísticos. Nos anos 50 o controle de qualidade norte-americano, desenvolvido nas décadas anterior, passa a ser imitado no Japão, que foi influenciado por especialistas americanos como W. Edwards Deming e Joseph M. Juran. Na década seguinte (1960), todo o mundo passaria por uma grande transformação de valores éticos, morais e culturais, porém no Japão estudiosos de qualidade como Genichi Taguchi e Kaoru Ishikawa influenciam os japoneses através de seus estudos e pesquisas, impulsionando o país a impor um controle de qualidade mais radical; surge pela primeira vez a expressão Controle de Qualidade Total.

Nos anos 70 implantou-se nos Estados Unidos da América à administração por objetivos. Segundo esta visão da administração, todos os níveis de uma organização devem atingir objetivos específicos. Na década seguinte, depois de superada a sensação de estagnação trazida pela crise do petróleo, os Estados Unidos da América passou a imitar o Japão nos métodos de qualidade de produção, criando então a Qualidade Total. Empresas líderes no mercado Norte Americano, como a Motorola e a Xerox encabeçaram o processo. Começaram a nascer idéias de foco no cliente e nos serviços, que irão se concretizar na década seguinte. Na década atual o pensamento de qualidade total está presente nas grandes potências como dos EUA, Japão, Países Europeus e também no Brasil; presta-se cada vez mais atenção ao consumidor e os serviços oferecidos são crescentemente valorizados. O cliente como pessoa física ou jurídica é tido como os centro das atenções e em torno de suas satisfação, giram todos os processos das empresas. No estudo da Qualidade Total encontram-se algumas palavras-chaves que ajudarão a entender melhor todo o conjunto. São elas: processo, cliente, fornecedor e produto.

Mais a frente analisar-se-á estas palavras-chaves. As empresas que praticam a Qualidade Total nos dia atual, vêm conseguindo angariar cada vez mais força e poder, o que conseqüentemente implica na garantia de bons negócios e segurança no mercado. Estudos realizados e cientificamente comparados, apontam que as empresas conseguiram, após a implantação do Programa de Qualidade Total (PQT), reduzir custos, criar novos negócios, adquirir STATUS e a partir para a conquista de novos mercados.

5.3 O CONTROLE DE QUALIDADE TOTAL

O conceito de organização envolvido por diferentes públicos, interno e externo, e aliado às propostas de melhoria de imagem, entende-se a Polícia Militar como organização orientada para pessoas e serviços.

Para tal, necessita conter em seus objetivos organizacionais o senso de responsabilidade aguçado; um fluxo constante de dados de pesquisas, auditorias internas, conscientização e comprometimento, com os quais as pessoas mudarão o sistema de enfoque da organização perante a comunidade.

A melhoria da qualidade de prestação de serviço está ligada a cada integrante da Polícia Militar. Produzir um serviço com qualidade é a nova regra do mercado. É ilusão pensar que a Polícia Militar não necessita de uma iniciativa dirigida à concorrência, vista que as pessoas podem obter outras opções para seu nível ideal de segurança.

A atividade competitiva da Polícia Militar deve ser entendida no sentido de que a qualidade da sua prestação de serviços, afeta a qualidade global de vida do cliente acreano e amapaense. A Polícia Militar ocupa um nicho de participação no desenvolvimento e sua sobrevivência está intimamente ligada às parcerias com o público interno e o cliente.

Não há mais espaço para meias verdades, truques e improvisações. Atualmente, o cidadão é mais vigilante em seus anseios e exige qualidade na prestação de serviços, exige participação de todos, sem exceção. A Corporação deverá passar por um processo sério, altamente comprometido com resultados.

Podemos mencionar várias pesquisas para dar idéia do que queremos dizer, dentre elas, destaca-se a pesquisa elaborada em 1993, pela Salles Interamericana de Publicidade, alusiva ao grau de conhecimento, imagem e opinião sobre Polícia Militar, onde constatou-se: "a comunidade anseia por ações da Polícia que sinalizem movimento em direção da competência, no desempenho de sua função de sua função protetora e em direção da moralidade, para reconquistar a confiança".

Toda a organização que tenha sua visão voltada para a qualidade total e para a satisfação dos clientes, periodicamente, pesquisa sobre os níveis de satisfação dos mesmos

para que continuem motivados. A qualidade total será o sustentáculo do prestador de serviço do futuro, e será o “salto” para uma experiência organizacional.

Conforme Barbosa que expressa em sua dissertação para Mestrado na Pontifícia Universidade Católica que: “Para fazer seus direitos, a população das áreas periféricas utiliza a viatura policial nas 24 horas do dia: Só contamos com a polícia, não temos condições financeiras, e os vizinhos não se dispõem.”

Ressalta ainda que:

“A polícia é acionada enquanto meio de acesso aos serviços de emergência, indistintamente, em todos os períodos do dia. A polícia é, portanto, o recurso próximo e eficaz, que garante à população pobre o atendimento médico. A população carece de respostas concretas para as suas necessidades, ainda que estas contenham suas mazelas. A polícia de outro lado cumpre este papel, e 100% dos usuários consideram o atendimento policial prestado “bom”, “eficiente”, “muito legal”, aparecendo o conceito “ótimo” na fala de 50% das pessoas”.

5.4 TOTAL SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Este é talvez o principal princípio, o que se pode chamar de mola mestra da gestão pela qualidade. O cliente é a própria razão da existência de uma empresa. Suas impressões são indicadores preciosos do seu grau de satisfação.

Aqui se faz necessário abrir um parêntese para discorrer sobre o cliente do CIOPS, propicia a sua correção no atendimento, no menor espaço de tempo possível e apontar ao cliente a solução. Por isso, é necessário ter no cliente, o cidadão acreano e amapaense, um referencial que dará a direção a seguir. É preciso atendê-lo, conhece-lo, avalia-lo e tê-lo como parceiro na busca da melhoria. É preciso prever suas necessidades e superar suas expectativas. Ao atende-lo e satisfaze-lo, proporcionando instrumentos para detecção de suas falhas,

correção das mesmas, e melhoria constante no atendimento ao público.

5.5 TOTAL SATISFAÇÃO PARTICIPATIVA

A gerência participativa impele o superior a abrir espaço para as sugestões do subordinado, e permitir a este se sentir valorizado, por ter participado de alguma maneira e em algum nível, das decisões da empresa a que pertence.

Tornar-se imprescindível eliminar o medo de participar, tanto do superior que teme por ter sua autoridade abalada, como do subordinado que teme ser mal interpretado em suas sugestões. Ambos, subordinados e superior têm importância ímpar no processo e formam a equipe que irá estar em contato constante e permanente com os clientes.

Urge entender que a participação fortalece as decisões e gera o compromisso de todos com o resultado, implicando em atribuição maior de responsabilidades a todos.

6. METODOLOGIA DA PESQUISA

6.1 DESCRIÇÃO DA PESQUISA

A realização desse trabalho exigiu o desenvolvimento e aplicação de uma pesquisa de campo, objetivando auscultar a ambiência e captar os anseios do público interno e externo, a fim de tornar possível à comprovação ou não das concepções e reduzir de senso comum, quanto ao Centro Integrado de Operações de Segurança – CIOPS, como paradigma tecnológico de comunicação e os benefícios que oportuniza nas ações desenvolvidas para assegurar a segurança pública.

As observações empíricas indicam por parte do público interno uma certa insatisfação e do público externo uma dosagem de descrença misturada com o desconhecimento acerca dos aspectos mais relevantes sobre a estrutura fundamental e a filosofia do CIOPS.

Com as hipóteses formuladas pretendeu-se verificar as variáveis e a correlação delas no desempenho da ação do CIOPS, seu gerenciamento e os reflexos deste sobre os recursos humanos, em razão do emprego de tecnologia avançada a serviço da segurança, numa atuação que integra PM, PC e CBM, quanto às variáveis:

- A relevância ou não dos equipamentos na rapidez de atendimento aos clientes;
- A importância ou não da estrutura física no desempenho dos recursos humanos;
- A fundamentalidade ou não da eficiência dos equipamentos e meios para prevenir o desgaste emocional e físico dos recursos humanos;
- A relevância ou não do sistema integrado de suporte às operações para a presteza e eficácia do atendimento de ocorrências;
- A complexidade e abrangência do COPOM influência negativamente ou não sua

atuação ou não no campo operacional;

- A relevância ou não da gestão compartilhada na otimização das atividades policiais.

O universo considerado para a pesquisa abrangeu os oficiais e praças prestando serviço no COPOM e de outras circunscrições do Comando Policial da Capital, formando uma população de 100 policiais militares. Isso em referência ao público interno.

O público externo foi composto por estudantes universitários da Universidade Federal de Rio Branco – UFAC e Universidade Federal de Macapá – UNIFAP, funcionários de órgãos públicos e elementos de comunicação da periferia, constituindo uma população de 100 pessoas.

A idéia inicial era realizar um censo, data a dispersão e outros fatores inerentes, foi realizada uma amostragem que enfoca separadamente os dois públicos.

6.2 PROCEDIMENTOS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Após a realização do pré-teste, o trabalho de pesquisa foi efetivado durante o mês de abril do corrente ano, contando com a colaboração de policiais militares do COPOM e do CPC.

Os instrumentos de pesquisa foram distribuídos pelos grupos de trabalho, contendo inicialmente a solicitação de colaboração, seguida de esclarecimentos acerca do objetivo da pesquisa e instruções acerca de seu preenchimento.

O questionário apresentava 8 questões fechadas e uma questão subjetiva (aberta).

O segundo questionamento, destinado ao público externo, apresentava 6 perguntas, todas fechadas, a fim de facilitar a ação dos aplicadores, porquanto o público era heterogêneo, ou seja, de diferentes níveis de escolaridade, de diferentes níveis sócios - econômico e diversas

faixas etárias.

6.3 ELABORAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

os dados coletados apresentam-se através do processo de tabelas e de gráficos, a fim de possibilitar uma demonstração objetiva das concepções detectadas em relação às hipóteses.

A seguir apresentam-se os resultados conforme apurados no Questionário I.

TABELA 01 – Opinião dos pesquisadores quanto ao CIOPS atender à expectativa de sua criação.

ALTERNATIVAS	QUANTIDADE DE RESPOSTAS	%
• Sim	40	40,0
• Não	20	20,0
• Em parte	30	30,0
• Não sei	10	10,0
TOTAL	100	100,0

FONTE: Policiais Militares – COPOM/CPC, abril/2003.

Os resultados demonstram que não há uma plena correspondência da expectativa do serviço prestado pelo COPOM (40,0%), enquanto significava parcela declara a não correspondência (20%), certa parte (30%) considera que apenas em parte e alguns (10%) declaram não ter opinião a respeito.

Ressalte-se entretanto que a reunião dos percentuais de atendimento (total/parcial) atinge 70,0%.

GRÁFICO 01 – Atendimento do CIOPS às expectativas de sua criação.

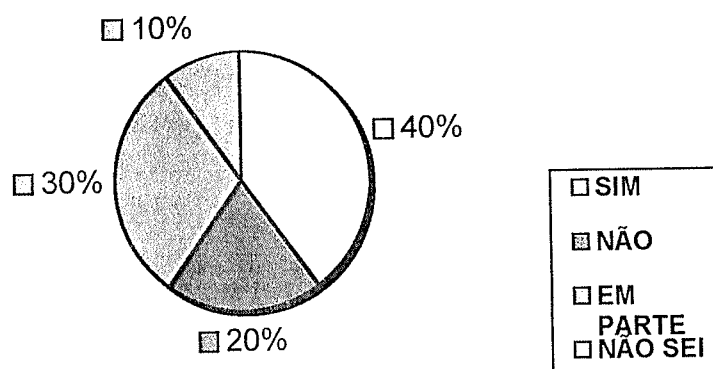


TABELA 02 – Opinião dos consultados quanto à influência exercida pelos equipamentos na agilização do atendimento aos solicitantes.

ALTERNATIVAS	QUANTIDADE DE RESPOSTAS	%
• Decisivamente	53	53,0
• Muito decisivamente	32	32,0
• Pouco decisivamente	10	10,0
• Não influência	5	5,0
TOTAL	100	100,00

FONTE: Policiais Militares – COPOM/CPC, abril/2003.

Observe que 85% consideram que os equipamentos exercem influência no atendimento mais ágil ao público, apenas 5% foram de opinião que os equipamentos não têm influência no atendimento ao público e 10% consideram-no de pouca influência.

GRÁFICO 02 – Influência dos equipamentos no atendimento aos solicitantes.

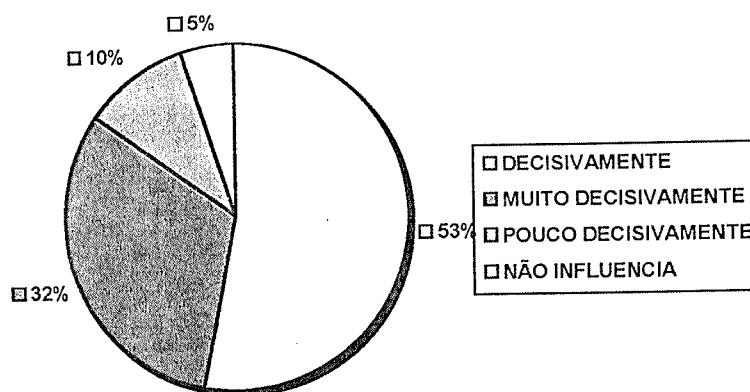


TABELA 03 – Opinião dos respondentes em relação à influência da estrutura física do ambiente de trabalho no desempenho dos recursos humanos.

ALTERNATIVAS	QUANTIDADE DE RESPOSTAS	%
• Decisivamente	35	35,0
• Muito decisivamente	55	55,0
• Pouco decisivamente	5	5,0
• Não influência	5	5,0
TOTAL	100	100,0

FONTE: Policiais Militares – COPOM/CPC, BARIL/2003.

Os dados coletados demonstram que 95% dos pesquisados consideram que a estrutura do espaço físico do ambiente de trabalho desempenha influência substancial no desempenho dos recursos humanos, e apenas 5% contesta tal influência.

GRÁFICO 03 – Influência do espaço físico do ambiente no desempenho dos recursos humanos.

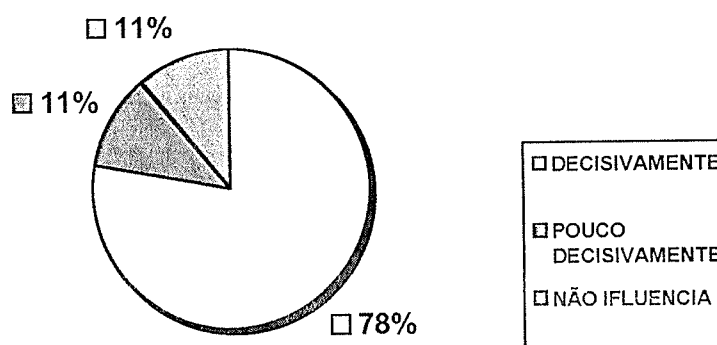


TABELA 04 – Opinião dos pesquisados quanto à função fundamentalidade da eficiência dos equipamentos e meios, na prevenção do desgaste nos recursos humanos.

ALTERNATIVAS	QUANTIDADE DE RESPOSTAS	%
• Fundamental	34	34,0
• Muito fundamental	52	52,0
• Pouco fundamental	10	10,0
• Não é fundamental	4	4,0
TOTAL	100	100,0

FONTE: Policias Militares – COPOM/CPC, abril/2003.

A opinião de quase totalidade dos indagados (96%) considerou a fundamentalidade que exerce a eficiência dos equipamentos e meios, para a prevenção do desgaste físico e emocional nos recursos humanos. Apenas 4% negaram a interferência desses fatores no desgaste dos recursos humanos.

GRÁFICO 04 – Eficiência de equipamentos e meios, fatores preventivos de desgaste nos recursos humanos.

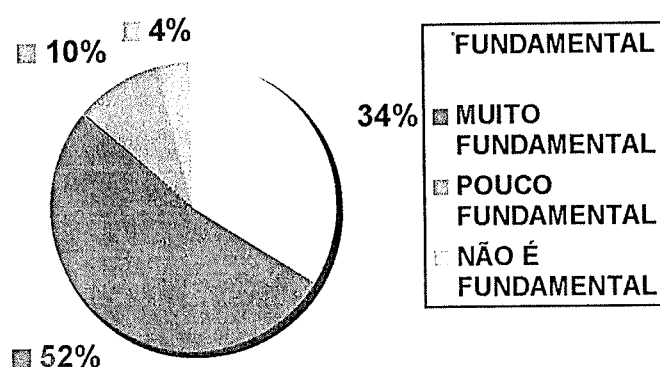


TABELA 05 - Opinião dos inquiridos, quanto a importância ou não do Sistema integrado de Suporte às Operações de Segurança na prestação do atendimento de ocorrências.

ALTERNATIVAS	QUANTIDADE DE RESPOSTAS	%
• Importante	34	34,0
• Importantíssimo	56	56,0
• Pouco importante	10	10,0
• Sem importância	-	-
TOTAL	100	100,0

FONTE: Policiais Militares – COPOM/CPC, abril/2003.

O resultado da pesquisa demonstrou, pela maioria das respostas dadas, que 56% consideram o Sistema Integrado importantíssimo e a totalidade consideram-no importante a última opção não recebeu nenhuma indicação.

GRÁFICO 05 – A importância de um Sistema Integrado na prestação do atendimento.

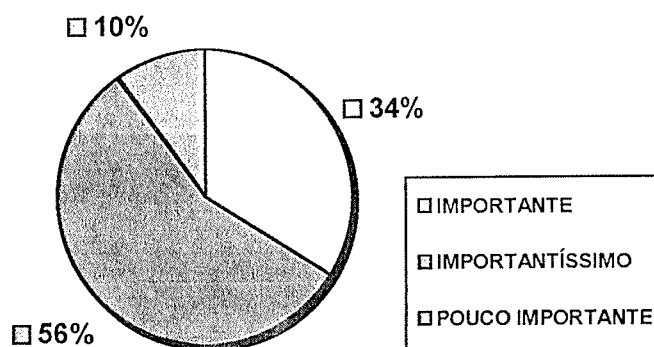


TABELA 06 – opinião dos consultados, quando a influência positiva ou não da abrangência do CIOPS na sua atuação no campo operacional.

ALTERNATIVAS	QUANTIDADE DE RESPOSTAS	%
• Realmente positiva	25	25,0
• Muito positiva	20	20,0
• Pouco positiva	40	40,0
• Negativa	15	15,0
TOTAL	100	100,0

FONTE: Policiais Militares – COPOM/CPC, abril/2003.

Os percentuais obtidos indicam, mesmo em diferentes intensidades de indicação,

que 85% consideram positiva a influência da complexidade e abrangência do COPOM e, apenas, 15% negaram esta influência.

O gráfico mostra a influência da complexidade e abrangência do COPOM e, apenas, 15% negaram esta influência.

GRÁFICO 06 – Influência positiva ou não quanto a complexidade e abrangência do CIOPS.

Imp. da gestão compartilhada

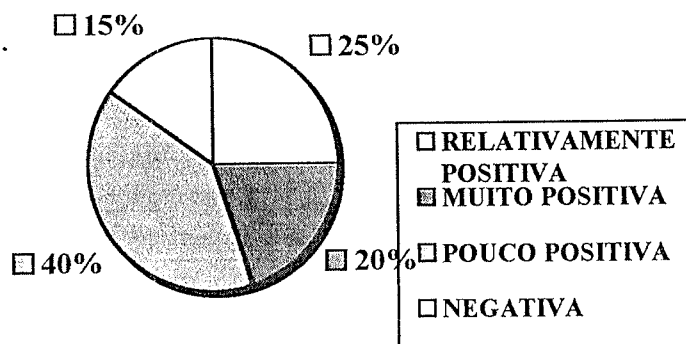


TABELA 07 – Opinião dos questionados quanto à relevância ou não da gestão compartilhada na otimização das atividades policiais.

ALTERNATIVAS	QUANTIDADE DE RESPOSTAS	%
• Realmente relevante	40	40,0
• Muito relevante	33	33,0
• Pouco relevante	12	12,0
• Sem relevância	15	15,0
TOTAL	100	100,0

FONTE: Policiais Militares –COPOM/CPC, abril/2003.

Os resultados conduzem a que 85% dos respondentes consideram importante a gestão compartilhada na otimização das atividades policiais, sendo que 15% negaram tal relevância.

→ eficiência dos conhecimentos transmitidos nos cursos e treinamentos

GRÁFICO 07 – Importância da gestão compartilhada na otimização das atividades policiais.

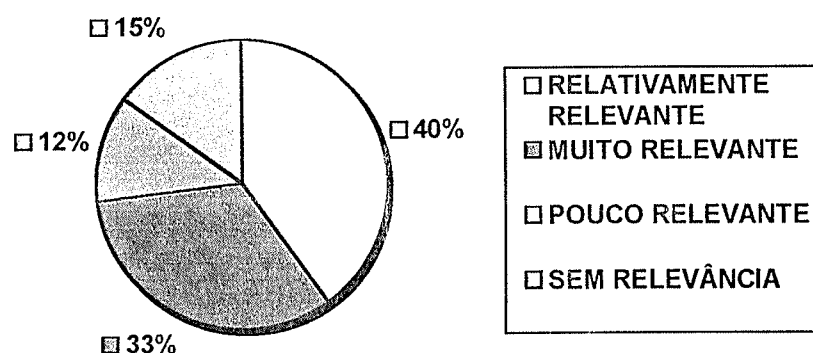


TABELA 08 – Opinião dos consultados acerca dos conhecimentos transmitidos durante os cursos e treinamento, quanto à eficiência.

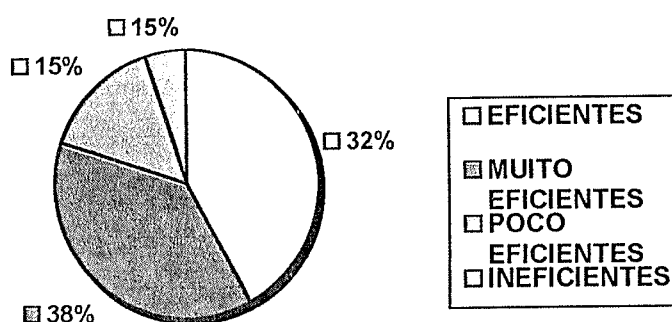
ALTERNATIVAS	QUANIDADE DE RESPOSTAS	%
• Eficientes	38	38,0
• Muito eficientes	32	32,0
• Pouco eficientes	15	15,0
• Ineficientes	15	15,0
TOTAL	100	100,0

FONTE: Policiais Militares – COPOM/CPC, abril/2003.

O resultado da pesquisa demonstrou que 85% consideram eficientes os conhecimentos transmitidos nos cursos e treinamentos, entretanto 15% consideram-nos ineficientes em face da exigüidade de tempo a eles destinados.

*atendimento ou não com mais
presteza.*

GRÁFICO 08 - Eficiência dos acontecimentos transmitidos nos cursos e treinamentos .



A questão subjetiva propunha uma avaliação resumida acerca do COPOM, que oportunizasse o destaque dos aspectos a serem melhorados.

De acordo com a predominância de opiniões coletadas, pode-se reuni-las em três grupos de enfoque.

O primeiro grupo enfatizou que há necessidade da ocorrência mais freqüentemente de treinamentos, capacitando sempre mais os que trabalham no CIOPS.

O segundo grupo destacou que o entrosamento entre PC e PM ainda não se estabeleceu em plenitude, necessitando que seja mais trabalhada a conscientização da filosofia

da gestão e ação compartilhada.

O terceiro grupo mencionou que não basta a eficiência na captação das solicitações das pessoas, urge a intensificação das condições de atendimento com a atual filosofia de abordagem, de ação e de controle das ocorrências, pois a mensagem de uma policia voltada para a segurança da sociedade, empregando um novo sistema operacional não se restringe aos meios somente, mas essencialmente ao uso dos meios pelos recursos humanos, conforme as atribuições de cada setor.

A seguir apresentam-se os resultados apurados conforme o Questionário II.

TABELA 09 – Opinião dos pesquisados, quanto ao COPOM atender ou não às solicitações do cliente com mais presteza.

ALTERNATIVAS	QUANTIDADE DE RESPOSTAS	%
• Sim	30	30,0
• Em parte	25	25,0
• Não	20	20,0
• Não sei	25	25
TOTAL	100	100,0

FONTE: Pesquisa com civis em Rio Branco e Macapá, abril/2003.

Os resultados obtidos destacaram que 55% dos pesquisados constataram as mudanças implantadas para a agilização do atendimento aos solicitantes, entretanto 20% não detectou nenhuma mudança e 25% não sabia informar.

É importante que se mencione o desconhecimento por boa parte do público abordado em relação ao COPOM. Há um grande desconhecimento seio da sociedade acerca do novo sistema de operação utilizado pelo COPOM. Notam-se novas viaturas mas poucos têm

conhecimento definido sobre o COPOM.

Gráfico 09

GRÁFICO 09 – Opinião quanto ao atendimento ou não com mais presteza.

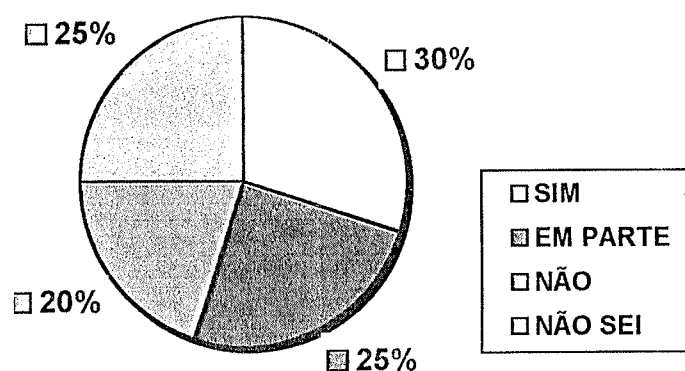


TABELA 10 – Opinião dos respondentes quanto ao COPOM estar transmitindo ou não à população de Rio Branco e Macapá que há um esforço em busca da eficiência das ações operacionais.

ALTERNATIVAS	QUANTIDADE DE RESPOSTAS	%
• Sim	36	36,0
• Às vezes	34	34,0
• Não	30	36,0
TOTAL	100	100,0

FONTE: Pesquisa com civis de Rio Branco e Macapá, abril/2003.

Os percentuais atingidos demonstraram que 36% dos inquiridos observaram a mudança do sistema operacional, enquanto 34% somente algumas vezes percebem as mudanças e 30% afirmaram não ter percebido nada que indicasse o esforço da busca de eficiência das operações policiais.

Gráfico 09 - mudado
GRÁFICO 10 – Opinião quanto à percepção de mudança no atendimento do sistema operacional do COPOM.

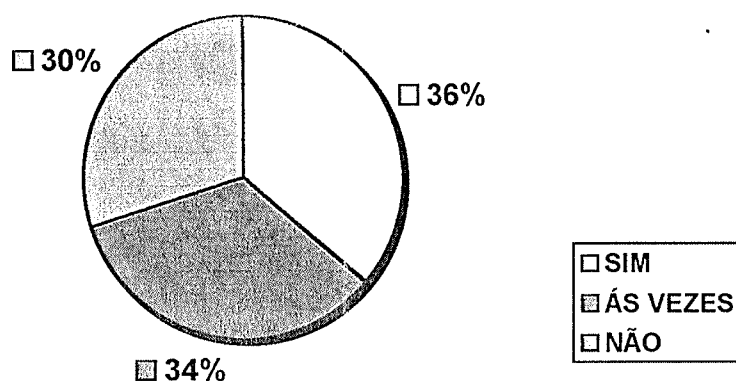


TABELA 11 – Opinião dos indagados quanto à importância ou não do COPOM dispor de um ambiente físico especialmente destinado à centralização de suas ações.

ALTERNATIVAS	QUANTIDADE DE RESPOSTAS	%
• Importante	34	34,0
• Importantíssimo	16	16,0
• Pouco importante	25	25,0
• Sem importância	25	25,0
TOTAL	100	100,0

FONTE: Pesquisa com civis em Rio Branco e Macapá, abril/2003.

Os resultados demonstraram que 75% consideram importante o COPOM dispor de um ambiente físico destinado à centralização de suas ações e 25% discordaram dessa importância.

GRÁFICO 11 – Opinião quanto o COPOM dispor ou não um ambiente físico especialmente para centralizar as ações.

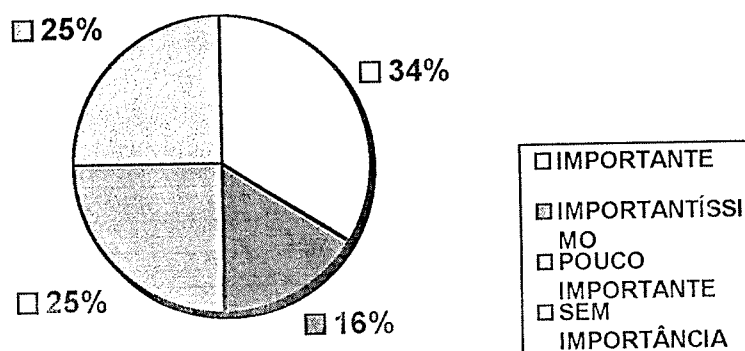


TABELA 12 – Opinião dos questionamentos quanto à importância ou não da Polícia estar utilizando tecnologia avançada na melhoria de sua atuação policial preventiva e repressiva.

ALTERNATIVAS	QUANTIDADE DE RESPOSTAS	%
• Importante	35	35,0
• Importantíssimo	25	25,0
• Pouco importante	16	16,0
• Sem importante	24	24,0
TOTAL	100	100,0

FONTE: Pesquisa com civis em Rio Branco e Macapá, abril/2003.

As respostas obtidas indicam que 79% consideram a utilização de tecnologia avançada como fator importante na atuação e, somente, 24% consideram-na sem importância. Ressalta-se que foi preciso estabelecer boa parte dos pesquisados acerca do que se constituía o uso de tecnologia avançada, quando se tratava de pessoas da periferia.

GRÁFICO 12 – Opinião quanto à importância da utilização ou não de tecnologia de ponta pela Polícia.

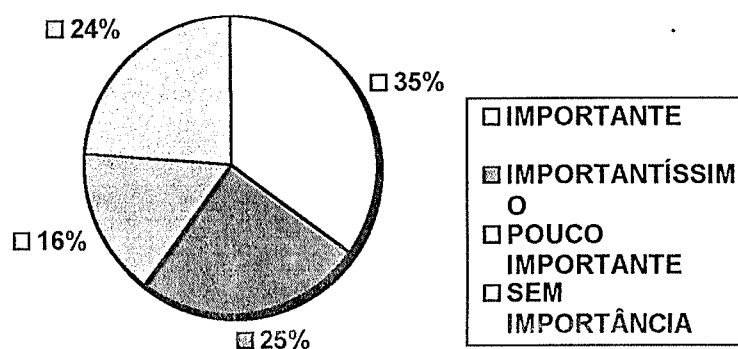


TABELA 13 – Opinião dos pesquisados, já atendidos pelo COPOM, CEPOL e COBOM, quanto à qualidade do atendimento.

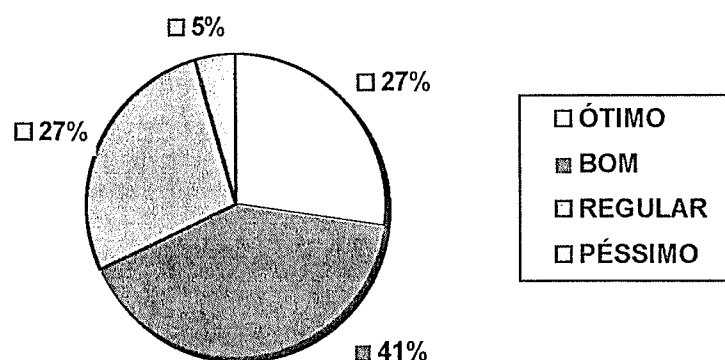
ALTERNATIVAS	QUANTIDADE DE RESPOSTAS	RELATIVO ATENDIDOS (%)	TOTAL PESQUISADO (%)
• Ótimo	2	4,56	2,0
• Bom	18	18,0	18,0
• Regular	12	12,0	12,0
• Péssimo	12	27,27	12,0
Não atendidos	56	-	56,0
TOTAL	100	100,0	100,0

FONTE: Pesquisa com civis em Rio Branco e Macapá, abril/2003.

O resultado da pesquisa indicou que 44% dos questionados já tiveram alguma espécie de atendimento pelo COPOM e 56% não precisaram do atendimento.

Em relação aos atendidos, 4,56% classificaram a qualidade do atendimento como ótima, 40,90% consideraram-no de boa qualidade, 27,27% julgaram-na regular e apenas 27,27% como péssima a qualidade do atendimento.

¹²
GRÁFICO 13 – Opinião quanto à qualidade do atendimento do CIOPS.



A interpretação dos dados “representa a aplicação da lógica dedutiva do processo de investigação”. A sua importância maior está não em si mesmas, mas em proporcionarem respostas às investigações.

Através da análise procurou-se evidenciar as relações existentes entre o enfoque estudado e os fatores com ele relacionados.

Considerando-se as respostas obtidas, através de dados oriundos do questionário respondido pelos policiais militares do COPOM e de outras circunscrições do CPC, foi possível considerar que 85% a primeira hipótese: a importância dos equipamentos na rapidez

do atendimento prestado pelos órgãos de segurança pública.

Os resultados sobre o universo pesquisado conduziram ainda à comprovação da segunda hipótese: a relação existente entre a influência da estrutura física do ambiente de trabalho e à eficiência dos equipamentos com o desempenho dos recursos humanos e a prevenção do desgaste dos mesmos recursos, favorecendo a qualidade da operacionalidade, porquanto 95% consideraram a estrutura física do ambiente do COPOM como fator influente no desempenho dos recursos humanos e 95% destacaram a funcionalidade da eficiência dos equipamentos na prevenção de desgastes de recursos humanos.

Observou-se que o desempenho dos recursos humanos e a prevenção de seu desgaste têm correlação com as condições, meios e equipamentos de trabalho.

Os resultados alcançados pela pesquisa demonstraram que quase totalidade dos representantes comprovou a terceira hipótese: a abrangência do CIOPS, atuando como Sistema Integrado de Suporte às operações de segurança gera maior presteza de atendimento e otimização das atividades policiais.

Fundamentados nos resultados das pesquisas, os dados obtidos indicam que 100% consideram o Sistema Integrado importante na presteza do atendimento, 95% reconheceu a importância de mudança no Sistema de comunicações e 85% creditavam à gestão compartilhada influência preponderante na otimização das atividades policiais.

Há ainda a mencionar-se, a constatação através da pesquisa de campo que 40% consideraram o COPOM atendendo às expectativas de sua criação e 20% consideraram que só em parte estas expectativas são atendidas. Dos respondentes, 80% consideram os recursos e treinamentos ministrados em pouco tempo, não havendo condições para uma plena aquisição das informações transmitidas.

A interpretação dos dados obtidos, através dos questionários destinados ao público

externo revelou que 55% dos respondentes consideraram que COMPOM, CEPOL e COBOM não oferecem um atendimento ágil às solicitações do público; também que 36% dos questionados observaram que está havendo eficiência nas relações policiais.

Os resultados indicaram ainda que 50% consideraram como de importância que o sistema de comunicação dispusesse de um espaço físico exclusivamente destinado à sua operacionalização, bem como a utilização de tecnologia avançada, oportunizando a agilidade de atendimento e da atuação compartilhada, através de 76% do público investigado.

Em relação à opinião, apenas, dos que já foram atendidos pelo CIOPS, ou seja, 44 pessoas, 4,56% delas consideram como ótimo o atendimento prestado; 40,90% delas consideram-no bom e apenas 27,27% classificaram-no com péssimo.

Pode-se então constatar que a população não está devidamente satisfeita com a atual filosofia de ação dos órgãos envolvidos, na segurança pública, sendo necessário uma reflexão e buscar uma melhor forma de atender as necessidades dos nossos clientes. E é isso que o CIOPS almeja com o atendimento integrado, a satisfação da sociedade.

CONCLUSÃO

O aspecto mais importante do tema, foi permitir situar as cadeias de relações.

A unidade do discurso, isto é, a fração do discurso selecionado foi à unidade institucional do tema. Levantando as hipóteses, estabelecendo relações dentro do tema com outros julgamentos que lhe foram associados, constitui-se a relação da nota com harmonia.

As informações obtidas através de levantamento de literatura, levaram à análise de uma realidade e a constatação de que há fatores relevantes e indicativos de faces múltiplas inter relacionados no processo de otimização do atendimento ao público através do CIOPS.

Sendo o Centro Integrado de Operações de Segurança, o ponto de integração operacional, cujo objetivo principal é alcançar uma gestão compartilhada de recursos humanos, materiais e de informações, visando a otimização de atividades policiais de caráter preventivo e repressivo, faz-se necessário atentar para todos os fatores capazes de interferirem de forma negativa no atingimento das metas traçadas.

Observa-se através dos estudos realizados, bem como da pesquisa realizada, que a tecnologia de comunicação e de informação são pontos fundamentais e estratégicos do sistema para o aumento da agilidade e a eficácia das ações a serem adotadas, portanto é necessário o constante treinamento de quantos operam esses sistemas em busca de maior capacitação, ministrando os treinamentos embasados nas falhas detectadas no atendimento aos clientes, através da consulta, dos resultados de operações realizadas.

Após uma análise criteriosa da pesquisa de campo aplicada, e dos conceitos teóricos apresentados em consonância com a atual filosofia do governo do Estado do Acre e do Amapá, na qual seus órgãos subordinados a Secretária de Segurança Pública e outros, tem como objetivos basilares, presar por um excelente serviço de atendimento de acordo com sua

necessidade observado e analisado dentro de uma ótica de otimização profissional de agregar valores aos serviços do CIOPS.

Recomenda-se então que a Secretária de Segurança Pública, adote um sistema de pesquisa que indaguem claramente as insatisfações do público interno e externo, e proceda aos ajustes necessários à execução da gerência compartilhada.

O prédio do Centro Integrado, deverá possuir sistema de energia com gerador/No-break adequado para suportar o funcionamento ininterrupto com autonomia mínima de oito horas, em caso de falta de eletricidade.

A conexão entre o CIOPS e as unidades fixas, móveis e portáteis será feita por meio de sistema de rádio comunicação e consoles de operação (despacho e supervisão).

O projeto deverá levar em consideração ergonomia e acomodações dos operadores (descanso, lazer, higiene pessoal e outros). Bem como, boletim de ocorrência único, normatização de estatística, licenciamento de sistema à rádio junto a ANATEL. O projeto deverá ainda prever, terminal de computadores nos distritos policiais e sede dos órgãos participantes, operando on-line, com os aplicativos do CIOPS.

Para a criação de um Centro Integrado, há necessidade de divulgar para a sociedade mais informações a respeito do que vai ser implantado e qual a filosofia de ação do CIOPS. Os públicos internos e externos, precisam conhecer bem o investimento realizado para valorizá-lo e entender que sua ação terá resultado a médio e longo prazo, pois mudança organizacional requer tempo e cooperação de toda a sociedade.

Sabemos que toda mudança encontra resistência, daqueles que não querem a realização desta, pois estão acostumadas as realidades do momento e por desconhecer o futuro e suas próprias possibilidades de vencer obstáculos.

Os receios iniciais de todas as instituições ao Centro Integrado de Operações de

Segurança, e a preocupação com “quem manda”, o medo de perder poder e acima de tudo, a figura do coordenador ligado a segurança pública, que poderá ser uma ameaça concreta de interferência, serão barreiras que teremos de romper. A prática demonstra que não há fundamento e os resultados estão aí para quem quiser ver.

Estas sugestões constituem-se uma contribuição no sentido de colaborar para o aperfeiçoamento dos órgãos de segurança mais particularmente no CIOPS, emprestando-lhes mais dinamismo na ação policial e conquistando parceria com a sociedade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, Domingos Fernandes de, Imagem da Polícia Militar. Imagem da Polícia Militar - proposta de melhoria. Monografia, apresentada no CSP/93 PMESP – CAES. São Paulo, 1993.

ALBRETCH, Karl. Revolução dos serviços, 4 Ed. São Paulo: Pioneira, 1992.

BRONOWSKI, J op. cit., 1979.

BARBOSA, Maria Inês da Silva. Acesso aos serviços de emergência medica: Resgate – Caso de Polícia. Dissertação em serviço social na Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 1992.

CAMPOS, Vicente Falconi. TQC – Controle da Qualidade Total. Rio de Janeiro: CFCO, 1992.

CONCEITOS BÁSICOS DA QUALIDADE. Programa SEBRAE da Qualidade Total. Livro ! (querer é poder) 1995.

COSTA, Ana Rita Firmino et al. Orientações Metodológicas para produção de trabalhos acadêmicos. Maceió: Edufal, 1997

Idid. Livro 1 (Querer é Poder) Ano 1995.

GANDI, Danilo. A prática do planejamento participativo. 2.ed., Petrópolis: Vozes, 1995.

HARVEY in SILVA, Bernardo Melgaço da. As forças do trabalho humano e suas dimensões éticas, estáticas e técnicas nas culturas moderna e tradicional. Rio de Janeiro: UFRJ, 1998.

JURAN, J M. Planejamento para qualidade. 3 ed. São Paulo: Pioneira, 1995.

KAROU, Ishikawa. Controle de Qualidade Total. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

KLOTTER, Philip, Marketing para organizações que visam lucros. São Paulo, Atlas, 1988.

PARRA FILHO, Domingos & SANTOS, João Almeida. Apresentação de trabalhos científicos: monografia, TCC, teses e dissertações, 3ª edição. São Paulo, Futura, 2000.

SALES INTERAMERICANA DE PUBLICIDADE. Pesquisa qualitativa. São Paulo, 1993.

VICTOR, e PASCHOAL, C. Qualidade: o fator humano. São Paulo: Viconrol, 1997.