

Estado de Goiás
Polícia Militar
Academia de Polícia Militar
Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais

Adequação do COPOM as Necessidades
Operacionais

Moises de Mendonça

Washington Luiz Alves Cavalcante

Goiânia - 1998

ESTADO DE GOIÁS
POLÍCIA MILITAR
ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS

CAP PMGO MOISÉS DE MENDONÇA

CAP PMGO WASHINGTON LUIZ ALVES CAVALCANTE

ADEQUAÇÃO DO COPOM ÀS
NECESSIDADES OPERACIONAIS

Trabalho técnico-profissional apresentado à
Academia de Polícia Militar do Estado de
Goiás, como requisito parcial para a
conclusão do Curso de Aperfeiçoamento de
Oficiais.

Orientador de Conteúdo: MAJ PM Cézar Pacheco de Araújo

Orientador Metodológico: Prof^ª. Nancy Ribeiro de Araújo e Silva

Goiânia

Julho de 1998

ADEQUAÇÃO DO COPOM ÀS NECESSIDADES OPERACIONAIS

1. ORIENTADOR METODOLÓGICO

1ª Sessão (assunto(s) orientado(s)): Projeto de pesquisa -
elaboração. Adequar o texto às normas
da ABNT quanto às referências bibliográficas.

data: 25/03/98 Ass.: Attilia Ass.: _____

Nome completo NANCY RIBEIRO DE ARAÚJO E SILVA

2ª Sessão (assunto(s) orientado(s)): Projeto de pesquisa:
elaboração - revisar todo o texto quanto
à sequência, coerência e linguagem.

data: 14/14/98 Ass.: Attilia Ass.: _____

Nome completo _____

3ª Sessão (assunto(s) orientado(s)): Monografia: "Adequação
do COPOM às necessidades operacionais?"
Estudo da estrutura lógica do texto.

data: 04/05/98 Ass.: Attilia Ass.: _____

Nome completo _____

4ª Sessão (assunto(s) orientado(s)): Monografia: - redi-
mentar a introdução e resumo -
com a eliminação dos subtítulos desnecessários.

data: 21/05/98 Ass.: Attilia Ass.: _____

Nome completo _____

5ª Sessão (assunto(s) orientado(s)): Monografia - correla-
cionar introdução com conclusão/
proposta, observando o conteúdo trabalhado.

data: 16/06/98 Ass.: Attilia Ass.: _____

Nome completo _____

6ª Sessão (assunto(s) orientado(s)): Monografia - revisar
a correção da linguagem e a forma de
formatação. Planejar, objetiva e concisa, onde se
aplica a metodologia.

data: 26/06/98 Ass.: Attilia Ass.: _____

Nome completo _____

Parecer Final do Orientador Metodológico: A monografia em
originais encontra-se em condições de ser
identificada em este final, para entrega. Está conforme
a metodologia de trabalho de nível científico.

Data: 27/07/98 Ass.: Attilia Ass.: _____

Nome completo _____

NANCY RIBEIRO DE ARAÚJO E SILVA

2. ORIENTADOR DE CONTEÚDO

1ª Sessão (assunto(s) orientado(s)): REUNIÃO INICIAL PARA ESCOLHA
DA LINHA DE AÇÃO DOS TRABALHOS A SEREM
DESENVOLVIDOS

data: 03/03/98 Ass.: MAI FACHES Ass.: 11 JULIO

Nome completo

2ª Sessão (assunto(s) orientado(s)): DISCUSSÃO PARA MONTAGEM
DA ESTRUTURA BÁSICA DO TRABALHO

data: 04/03/98 Ass.: Ass.: 11 JULIO

Nome completo

3ª Sessão (assunto(s) orientado(s)): REUNIÃO PARA AVALIAÇÃO DA
ESTRUTURA (BÁSICA) DO TRABALHO, COM ORIENTAÇÕES DIVERSAS
DO QUE DEVE CONTER EM UMA MONOGRAFIA

data: 13/03/98 Ass.: Ass.: 11 JULIO

Nome completo

4ª Sessão (assunto(s) orientado(s)): REVISÃO DO QUESTIONÁRIO A
SER APLICADO AOS COMPONENTES DO CORPOM

data: 15/03/98 Ass.: Ass.: 11 JULIO

Nome completo

5ª Sessão (assunto(s) orientado(s)): ANÁLISE E FINALIZAÇÃO DO
QUESTIONÁRIO

data: 16/04/98 Ass.: Ass.: 11 JULIO

Nome completo

6ª Sessão (assunto(s) orientado(s)): REVISÃO DA ESTRUTURA DO
TRABALHO A FIM DE SER EXAMINADO PARA
REVISÃO

data: 12/06/98 Ass.: Ass.: 11 JULIO

Nome completo

Parecer Final do Orientador de conteúdo: O CONTEÚDO DO TRABALHO
É OBJETIVO E CONTEM PROPOSTAS PRINCIPAIS E
IMPORTANTES PARA A CORPORAÇÃO

Data: 30/06/98 Ass.: MAI FACHES Ass.: 11 JULIO

Nome completo

BANCA EXAMINADORA

Aprovada em ____/____/____

Presidente

Membro

Membro

Dedico este trabalho à minha querida esposa Fátima e aos meus filhos, Moisés Júnior, Natham e Maressa, pois são eles a minha maior fonte de motivação, o que me encoraja para a busca dos objetivos por mim estabelecidos.

CAP PM Mendonça

À minha querida esposa Vilma e às minhas filhas Lorrúama e Lara a quem amo tanto, pois souberam estar ao meu lado no momento de dificuldade e compreender muitas vezes a minha ausência.

CAP PM Washington

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, fonte fecunda de luz, pois sem suas luzes não teríamos a direção certa da vida, por conseguinte, esta oportunidade.

À Polícia Militar do Estado de Goiás, instituição cujos propósitos são os mais louváveis no sistema que integra a segurança Pública de Goiás e do País.

Ao Sr. Major PM César Pacheco de Araújo que de forma carinhosa e acolhedora aceitou ser nosso orientador de conteúdo, e por ter nessa qualidade, acompanhado passo a passo o desenvolvimento deste trabalho.

À Professora Nancy Ribeiro de Araújo e Silva, pela orientação, colaboração e apoio incondicional, na elaboração deste trabalho.

A todas as pessoas que, de forma direta ou indireta, contribuíram de alguma maneira, para o nosso crescimento intelectual, e para o engrandecimento da Polícia Militar do Estado de Goiás.



*O coração do homem pode fazer planos, mas
a resposta, certa dos lábios, vem do Senhor.*

(Provérbios 16.1)

RESUMO

O presente trabalho examina as atuais causas da inadequação do COPOM, diante das necessidades operacionais, suas conseqüências e o comprometimento da qualidade dos serviços prestados pela Polícia Militar à sociedade. São apresentadas algumas propostas viáveis tendentes a solucionar ou minimizar esse ultrapassado e prejudicial quadro. Para isto, é apresentado a extensão dos resultados negativos da pesquisa, tanto para o público interno, quanto para o externo. Os procedimentos metodológicos consistiram em pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo, com aplicação de questionários com perguntas fechadas, aplicado aos componentes do COPOM. Assim como uma visita ao COPOM, acompanhada de consultor com o objetivo de verificar as condições atuais de trabalho; elaboração de um relatório e análise de documentos das Polícias Militares dos Estados de São Paulo, Minas Gerais e da Brigada Militar do Estado do Rio Grande do Sul, versando sobre o sistema de funcionamentos dos seus Centros de Operações Policiais Militares. Um total de 82 (oitenta e dois) componentes, pertencentes ao COPOM PM-GO, responderam ao questionário, assim distribuídos: 7 Sub Ten, correspondendo a 8,5%, 35 Sgt, equivalente a 42,7%, 10 Cb, que corresponde 12,2% e 30 Sd PM, correspondendo a 36,6% do total. Os resultados da pesquisa demonstram que as principais causas de inadequação do COPOM são: desvios de recursos, falta de linha de atendimento 190, falta de meios materiais (rádios e computadores), a inexistência de um CPD próprio e também a precariedade das instalações físicas. Verifica-se, ainda que todas essas causas apontadas interferem diretamente na qualidade dos serviços prestados à comunidade. Neste trabalho são apresentadas diversas sugestões tendentes a solucionar ou minimizar as atuais causas de inadequação do COPOM.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	14
CAPÍTULO 1	
1. ESTRUTURA FUNCIONAL DA PM GO	17
1.1. ORGANOGRAMA DO ESTADO MAIOR GERAL.....	17
1.2. ORGANOGRAMA DO CPM ONDE SE ENCONTRA O COPOM.....	18
1.3. CONCEITOS DIVERSOS	19
1.3.1. <i>Destinação Constitucional</i>	19
1.3.2. <i>COPOM</i>	19
1.4. SISTEMA DE FUNCIONAMENTO DO COPOM DA BRIGADA MILITAR DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL.	20
1.5. SISTEMA DE FUNCIONAMENTO DO COPOM DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE SÃO PAULO	21
1.6. SISTEMA DE FUNCIONAMENTO DO COPOM DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE MINAS GERAIS	22
CAPÍTULO 2	
2. SISTEMA EMCIDEC.....	24
2.1. ATIVIDADE QUE EXERCE EM NÍVEL DE ESTADO	24
2.2. ATIVIDADE QUE EXERCE NA ÁREA DE SEGURANÇA PÚBLICA.	25
2.3. USUÁRIOS DO SISTEMA EMCIDEC.....	25
2.4. CADASTRO GERAL DE VEÍCULOS - RENAVAL25	
2.5. SISTEMA DE FUNCIONAMENTO DO COPOM - PMGO	26
2.6. A DINÂMICA DE FUNCIONAMENTO DO DISQUE 190.....	29

CAPÍTULO 3

3. DEFICIÊNCIAS DA FUNCIONALIDADE DO COPOM DA PMGO. 32

3.1. CULTURA PROFISSIONAL	33
3.2. CONDIÇÕES DE TRABALHO	34
3.2.1. <i>Instalações Físicas</i>	34
3.2.2. <i>O Sistema de Telefone</i>	35
3.2.3. <i>Falta de Treinamento</i>	35
3.2.4. <i>A Ventilação e a Iluminação Deficientes</i>	35
3.3. APROVEITAMENTO DOS DADOS	36
3.4. ESTRATÉGIA OPERACIONAL	36
3.5. RELACIONAMENTO COM A MÍDIA	38

CAPÍTULO 4

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS..39

4.1. CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES	39
4.2. ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO	40
CONCLUSÃO	58
SUGESTÕES	60
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS	64
QUESTIONÁRIO	65
RELATÓRIO DE VISITA AO COPOM	68
ORDENS DE ATENDIMENTO DO CPM NOS 164 - 165 - 166	70

LISTA DE TABELAS

- TABELA Nº 1 - Efetivo das Praças do COPOM PMGO
- TABELA Nº 2 - Grau de Instrução das Praças pertencente ao COPOM
- TABELA Nº 3 - A Atual Situação do COPOM
- TABELA Nº 4 - Desvios de Recursos Coordenados pelo COPOM
- TABELA Nº 5 - Cumprimento de O.A. pelo COPOM
- TABELA Nº 6 - Linhas 190 existentes no COPOM
- TABELA Nº 7 - Ligações para o 190, solicitando informações de interesse particular
- TABELA Nº 8 - Ligações para o 190, solicitando informações público interno / externo
- TABELA Nº 9 - Necessidade da Utilização do Telefone 190
- TABELA Nº 10 - Ligação para o 190, solicitando Informações ou Atendimento de Ocorrências
- TABELA Nº 11 - Quando ligou, foi atendido prontamente?
- TABELA Nº 12 - Satisfação quanto ao atendimento ao telefone 190
- TABELA Nº 13 - Quantidade de computadores existentes no COPOM para a demanda operacional
- TABELA Nº 14 - Rádios existentes no COPOM e a demanda operacional
- TABELA Nº 15 - As instalações físicas do COPOM
- TABELA Nº 16 - Sistema de Informatização existente no COPOM
- TABELA Nº 17 - Criação de um CPD no COPOM
- TABELA Nº 18 - Adequação das Áreas Operacionais dos Batalhões
-

LISTA DE GRÁFICOS

- GRÁFICO Nº 1 - Efetivo das Praças do COPOM PMGO
- GRÁFICO Nº 2 - Grau de Instrução das Praças pertencente^p ao COPOM
- GRÁFICO Nº 3 - A Atual Situação do COPOM
- GRÁFICO Nº 4 - Desvios de Recursos Coordenados pelo COPOM
- GRÁFICO Nº 5 - Cumprimento de O.A. pelo COPOM
- GRÁFICO Nº 6 - Linhas 190 existentes no COPOM
- GRÁFICO Nº 7 - Ligações para o 190, solicitando informações de interesse particular
- GRÁFICO Nº 8 - Ligações para o 190, solicitando informações público interno / externo
- GRÁFICO Nº 9 - Necessidade da Utilização do Telefone 190
- GRÁFICO Nº 10 - Ligação para o 190, solicitando Informações ou Atendimento de Ocorrências
- GRÁFICO Nº 11 - Quando ligou, foi atendido prontamente?
- GRÁFICO Nº 12 - Satisfação quanto ao atendimento ao telefone 190
- GRÁFICO Nº 13 - Quantidade de computadores existentes no COPOM para a demanda operacional
- GRÁFICO Nº 14 - Rádios existentes no COPOM e a demanda operacional
- GRÁFICO Nº 15 - As instalações físicas do COPOM
- GRÁFICO Nº 16 - Sistema de Informatização existente no COPOM
- GRÁFICO Nº 17 - Criação de um CPD no COPOM
- GRÁFICO Nº 18 - Adequação das Áreas Operacionais dos Batalhões
-

INTRODUÇÃO

Vivemos, nos dias hodiernos, a observar o aumento assustador da criminalidade, sobretudo a evolução do crime, que chega até ao crime via Internet. Como consequência, a sociedade clama por uma segurança que lhe dê a tranquilidade necessária. Todos nós temos consciência de que segurança pública é um direito do cidadão e um dever do Estado, e de que, um dos órgãos que compõe o sistema de segurança pública do Estado é a Polícia Militar, que precisa atuar diuturnamente, de maneira eficaz, para proporcionar à sociedade, o tão reclamado direito constitucional. Na verdade, a Polícia Militar busca, de forma incessante, seja durante o dia ou à noite, a sua adequação para corresponder às expectativas dos cidadãos que dela espera uma atuação sobrenatural e sobrehumana.

A Polícia Militar, por variadas contingências, inevitavelmente, apresenta suas falhas e as suas deficiências, chegando até mesmo a frustrar, de alguma forma, os seus jurisdicionados. Mas quando essas falhas, essas deficiências e essas frustrações se intensificam, intensificam-se também as cíclicas manifestações de críticas a corporação, mais ostensivas que, por vezes, apresentam acentuada carga de exageros e passionalismo, vindas de diversos segmentos da sociedade, que, nem sempre, têm propósitos claramente

definidos.

Diante desta problemática, e entendendo também que temos a indelegável responsabilidade de contribuir para a busca do seu aprimoramento e a superação de suas inadequações, particularmente no caso em relevo, que é o Centro de Operações Policiais Militares (COPOM), procuramos desenvolver este trabalho com a pretensão de identificar e fazer uma análise das principais causas da deficiência da funcionabilidade do COPOM.

Para a melhor compreensão desta situação, foi realizado um estudo teórico e desenvolvida uma pesquisa de campo, com aplicação de questionários com perguntas fechadas, o que se fez com o intuito de conhecer melhor a extensão das principais causas de inadequação do COPOM.

Foi realizado, também, com base em documentos, um estudo comparativo, das Polícias Militares do Estado de Minas Gerais, Estado de São Paulo e da Brigada Militar do Estado do Rio Grande do Sul no que tange aos Centros de Operações Policiais Militares (COPOM). Para esse fim, buscou-se como referência as três Corporações de maior relevância nacional.

Os suportes teóricos, versando sobre a estrutura e o funcionamento de cada COPOM, assentam-se em documentos enviados pelas Corporações retromencionadas, quais sejam: documentário em fita de vídeo, diretrizes, NGA e regimentos internos.

O estudo em causa, objetiva, de forma global, propor mudanças na estrutura física, humana e material do COPOM e adoção de uma doutrina operacional, visando a padronização na orientação do atendimento de ocorrências. Em um plano específico, constatar quais são as principais causas das deficiências do COPOM, analisar e criticar

essas causas principais, identificar possíveis fatores geradores dessas causas e propor soluções viáveis para elas.

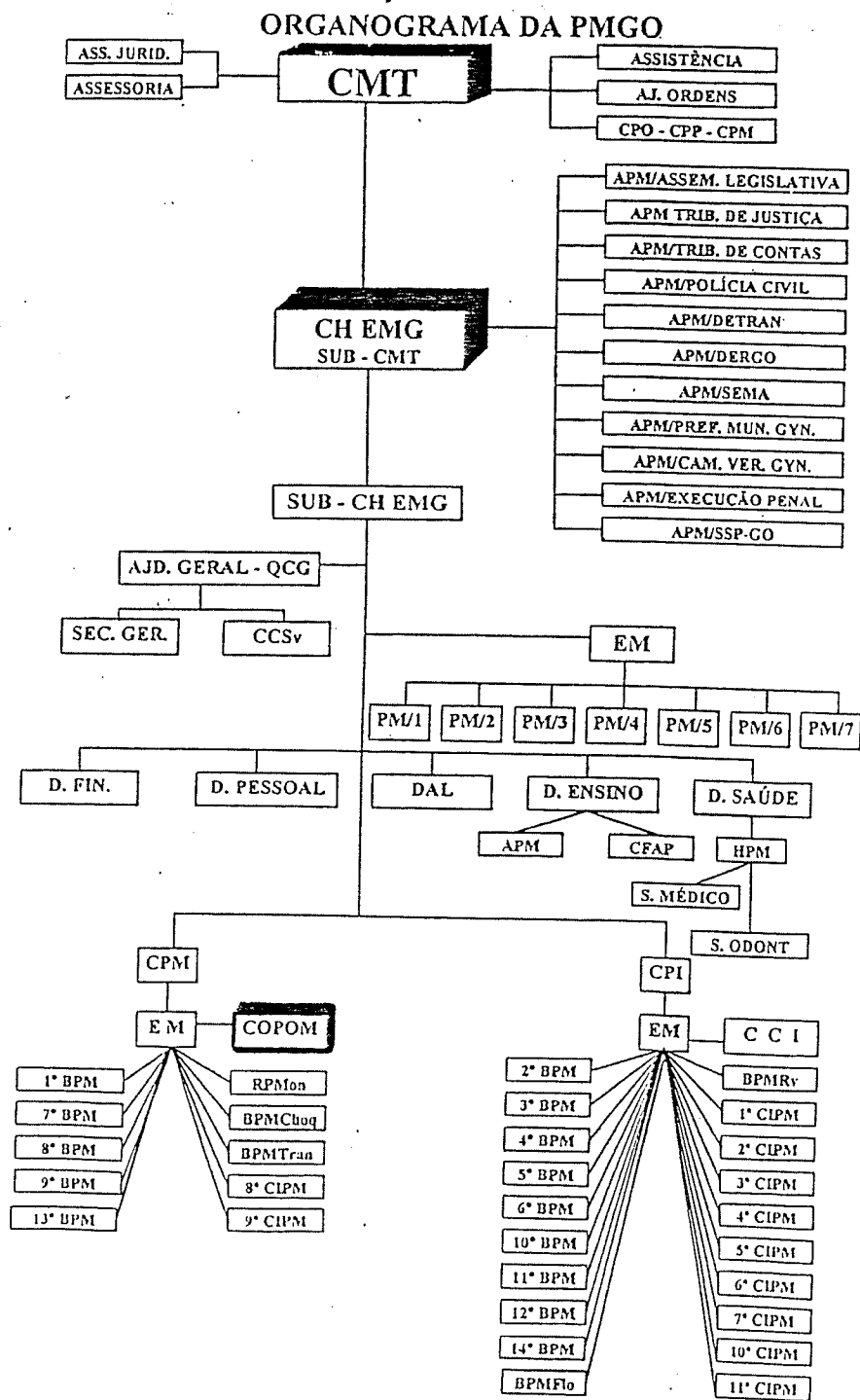
O COPOM é a verdadeira “Porta de Entrada da Polícia Militar”, cujo acesso ao cidadão é constante durante as 24:00 horas do dia. O cidadão, ao se deparar com uma situação constrangedora, desconfortável ou ameaçadora, ao acionar o telefone 190, precisa receber no menor espaço de tempo possível, o devido atendimento.

É neste contexto que entende-se ser este trabalho de grande relevância, pois procura diagnosticar a problemática, suas causas e apontar soluções para os problemas aqui mencionados.

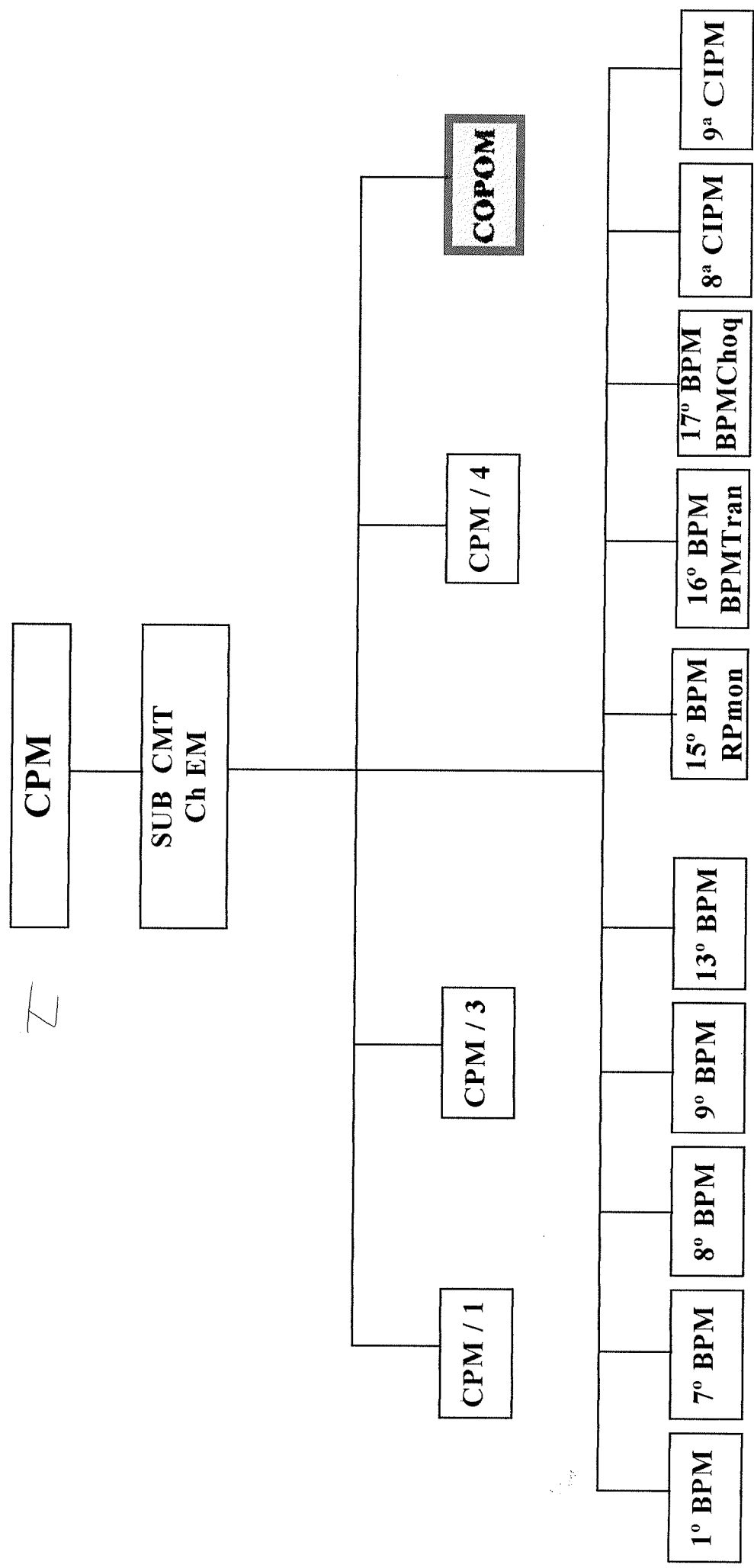
CAPÍTULO 1

1. ESTRUTURA FUNCIONAL DA PM GO

1.1. Organograma do Estado Maior Geral



1.2. Organograma do CPM onde se encontra o COPOM



1.3. Conceitos Diversos

I

1.3.1. Destinação Constitucional

A Polícia Militar é uma Instituição Pública, organizada com base na hierarquia e disciplina, e sua destinação constitucional encontra-se prevista no artigo 144, Cap II (Da segurança Pública) da constituição Federal. Como integrante do Sistema de Segurança Pública, é responsável pela polícia Ostensiva, com exclusividade, e pela preservação da ordem pública.

A Polícia Militar executa suas missões com base no Poder de Polícia, que é uma faculdade de que dispõe a administração pública para o controle dos direitos e liberdades das pessoas, naturais ou jurídicas, inspiradas nos ideais do bem comum. Sua ostensividade caracteriza-se por ações de fiscalização de polícia, sobre matéria de ordem pública, em cujo emprego o homem ou fração de tropa são identificados de relance, quer pela farda, pelo equipamento, armamento ou viatura.

1.3.2. COPOM

I

O Centro de Operações Policiais Militares (COPOM) é um órgão subordinado ao comando do Policiamento Metropolitano, destinado à coordenação e controle das atividades operacionais na área metropolitana. Realiza o atendimento aos usuários do telefone 190, coordena e controla os recursos humanos e materiais empregados no Policiamento de Rádio Patrulha. É através do COPOM que são acionados todos os meios materiais e humanos disponíveis para desenvolver as ações de patrulhamento normal e atendimento à ocorrência bem como mobilização inicial de frente de policiamento diversos necessários no momento do fato extraordinário ou especial.

1.4. Sistema de Funcionamento do COPOM da Brigada Militar do Estado do Rio Grande do Sul.

O COPOM da Brigada Militar do Rio Grande do Sul conta com um sistema informatizado para coordenar, controlar e supervisionar as comunicações e operações das Unidades Operacionais subordinadas ao Comando do Policiamento da Capital.

Esse serviço diuturno conta com uma equipe de serviço composta por um capitão supervisor, um sargento chefe de equipe, operador de rádio, operador de sistema de despacho de patrulhas, operador de linhas privadas (com órgãos público que mantém serviços de emergência), operador de sistemas, atendentes do telefone 190.

Sistema de Despacho de Patrulhas (SDP)

Coordena a geração de uma ocorrência policial, a partir da solicitação do usuário pelo telefone 190, assim como o deslocamento de uma viatura até o local e o registro de todas as informações decorrentes das situações.

Ocorrências da Brigada Militar (OBM)

A Brigada Militar controla o levantamento estatístico de todas as ocorrências no Estado, visando o planejamento do emprego de policiais militares e viaturas. Por exemplo, em caso de irregularidades com veículos tais como: furto, abandono, infrações ou suspeita de envolvimento em crime, este sistema oportuniza ao PM, antes da abordagem, acesso à informações no rádio sobre a verdadeira situação em que se encontra o veículo, evitando inclusive, que se incorra em equívocos que possam causar constrangimento às pessoas.

Identificação Civil e Criminal (ICC)

Este sistema permite apoiar o policiamento com vistas a confirmar a identificação de pessoas abordadas, para que não haja equívocos quanto a sua real situação civil ou criminal permitindo por consequência, que criminosos sejam conduzidos a ação da justiça criminal e os apenados reconduzidos aos presídios.

Equipamento de Identificação de Chamadas Telefônicas (BINA)

O BINA serve para identificar a origem da chamada, seja de telefone particular ou público, reduzindo consideravelmente o uso indevido dos telefones do COPOM.

Sistema de Alarmes Bancários

O COPOM centraliza todos os alarmes bancários da Capital. É a partir do acionamento do alarme no estabelecimento bancário, que o COPOM gerencia a ação das diversas patrulhas com vistas a realizar a prisão dos assaltantes do banco.

1.5. Sistema de Funcionamento do COPOM da Polícia Militar do Estado de São Paulo

O COPOM da Polícia Militar do Estado de São Paulo possui um sistema informatizado para o controle das operações. A coordenação é exercida por um Capitão. Na mesa do coordenador, existe uma linha telefônica que permite ao coordenador entrar na linha 190, permitindo-lhe acompanhar a conversa do usuário com a atendente, quando julgar necessário, ou até mesmo para exercer uma fiscalização do trabalho das atendentes.

O início da ocorrência se processa com a solicitação do

usuário através do 190. Neste instante, a atendente registra a ocorrência no computador, que automaticamente é selecionada de acordo com a área. O COPOM de São Paulo possui o sistema de fone auricular para as atendentes do 190, isto significa melhores condições de trabalho, mais qualidade e proporciona maior conforto para as videofonistas. Também dispõe de um sistema de rádio-computadorizado, o que possibilita a seletividade na comunicação e a identificação da viatura através do monitor de vídeo e ainda o horário da comunicação. O rádio-computadorizado possibilita ainda ao rádio-operador ouvir a comunicação entre viaturas e até mesmo entre os próprios componentes da GU. O COPOM também possui o sistema de fone auricular para os sargentos rádio-operadores e um sistema de gravação de áudio (Linha 190) que funciona 24:00 h, gravando a conversa entre o usuário e a atendente.

O COPOM da PM SP, conta com um banco de dados próprio, o que proporciona uma certa independência nas operações. Dispõe ainda de 29 faixas correspondendo a 29 batalhões da Grande São Paulo, e 21 linhas telefônicas 190, além de uma seção de estatística e cartografia, chefiada por um Capitão. Os componentes do COPOM, ganham uma gratificação de insalubridade.

O COPOM da PM de São Paulo é chefiado por um Major PM.

1.6. Sistema de Funcionamento do COPOM da Polícia Militar do Estado de Minas Gerais

O COPOM da Polícia Militar do Estado de Minas Gerais, possui uma estrutura e funcionamento bem avançado e totalmente informatizado. A começar pela coordenação, que tem em sua mesa um telefone, que permite ao coordenador entrar na linha 190 a qualquer hora, além de um rádio, que lhe possibilita ouvir as faixas de todos os

batalhões sem sair de sua mesa. São 15 as faixas de rádio existentes, todos são computadorizados. Dependendo da área, existem dois radioperadores por batalhão. Quando a área for acima de 10 km² é subdividida em duas áreas.

O COPOM da PM MG, possui também um sistema de fone auricular para os videofonitas e para os radioperadores. São tecnologias avançadas que proporcionam melhor qualidade de serviço, e maior comodidade para o profissional.

O COPOM da PMMG possui ainda um Banco de dados próprio. A cada hora, as atendentes do 190, tem 10 minutos para descanso. Conta ainda com um tenente adjunto ao Capitão Coordenador para auxiliá-lo. Dispõe de 19 linhas 190, além de um sistema de gravação do atendimento telefônico 190.

O COPOM, possui uma administração própria, uma sala para reuniões, e é chefiado por um tenente-coronel.

Tanto a Polícia Militar do Estado de Minas Gerais, bem como a de São Paulo, possuem uma equipe técnica, particular para estudar mudanças, fazer estudos e acompanhar todo o sistema informatizado do COPOM.

São profissionais formados e/ou especializados na área de informática e telecomunicações pelas próprias Corporações.

CAPÍTULO 2

2. SISTEMA EMCIDEC

O Sistema EMCIDEC, é responsável pelo processamento de dados e manutenção da Administração Global e integrada no âmbito Estadual, no que diz respeito ao sistema de informatização dos órgãos da Administração Direta.

2.1. Atividade que exerce em nível de Estado

Em nível de Estado desenvolve as suas atividades de processamento de dados, nas áreas relacionadas com:

- pessoa física
 - pessoas jurídica
 - usuários
 - funcionários
 - urbanismo
 - entidades relacionais
 - telefones úteis.
-

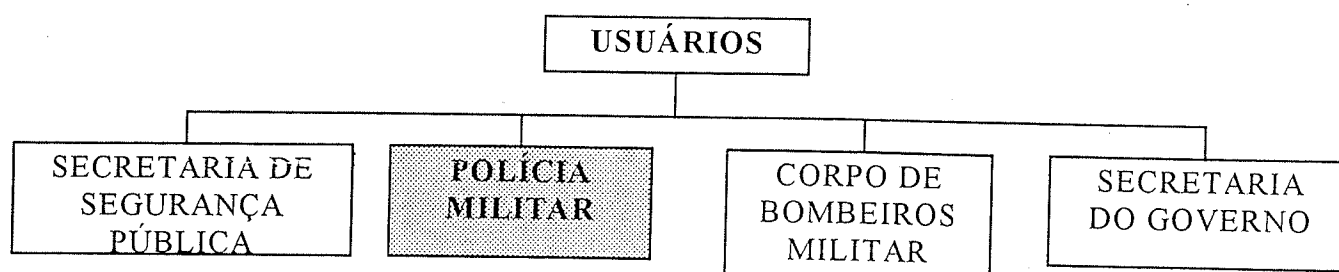
2.2. Atividade que exerce na área de segurança pública.

Ligadas ao sistema EMCIDEC, temos, na categoria de usuários, a Secretaria de Segurança Pública, a Polícia Militar e o Corpo de Bombeiros Militar.

Polícia Militar como usuário do Sistema EMCIDEC.

Notadamente, o COPOM é o usuário mais freqüente do Sistema Emcidec, tendo em vista o seu funcionamento de 24 (vinte e quatro) horas por dia. O COPOM não possui um Centro de Processamento de Dados próprio, ficando na dependência total da EMCIDEC, na geração, registro e empenho de recursos, bem como na contabilização final das ocorrências atendidas. Sendo assim, a EMCIDEC exerce um papel vital para o funcionamento operacional do COPOM.

2.3. Usuários do Sistema EMCIDEC.



2.4. Cadastro Geral de Veículos - RENAVAM

O Cadastro Geral de Veículos, interligado em todo o país, através do RENAVAM (Registro Nacional de Veículos Automotores), tem como usuário a Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás, onde a Delegacia Estadual de Furtos e Roubos de Veículos Automotores cadastra, no âmbito Nacional, o registro dos veículos furtados. Sendo esta consulta realizada pelo COPOM, através de uma senha específica, que é acessada pelo sistema EMCIDEC através dos dados do veículo, como placa e chassi. É um sistema que permite a consulta de veículos de

todos os Estados da Federação e do DF, que possuem o RENAVAM, implantado em cada Detram Local.

2.5. Sistema de Funcionamento do COPOM - PMGO

O COPOM da PMGO possui um sistema de Banco de Dados informatizado, pertencente a EMCIDEC. Desta forma, o COPOM é um usuário do sistema, o que dificulta muito a agilidade e operacionalização dos dados, pois, constantemente, o sistema sai do ar, e ocorrências inteiras são perdidas, obrigando a videofonista (atendente) que faça a coleta de dados manualmente, o que causa uma demora, em média, de 03 a 05 minutos, na coleta e registro primário dos dados.

O COPOM funciona atualmente com 05 (cinco) equipes, que se revezam em escala de 12:00h (doze) horas, por cada turno de serviço. Sendo que o turno diurno, inicia-se às 07:00 h e encerra-se às 19:00 hs; de tal forma que o turno noturno inicia-se às 19:00 h, e encerra-se, conseqüentemente, às 07:00 h, do dia seguinte.

Cada equipe é composta por 10 (dez) videofonistas (atendentes), 06 (seis) Sargentos Operadores de Rádio; 01 (um) Sub Ten Chefe de Equipe o qual desempenha também a função de Auxiliar do Cap Coordenador, 01 (uma) SGT PM Fem Chefe das Videofonistas (atendentes) e na Coordenação da Equipe, 01 (um) Cap PM que exerce a função de Coordenador de Operações.

Em relação à parte material, possui 10 (dez) linhas de atendimento ao 190, equipados com aparelhos Binos (detectores de chamadas), que registram o número do telefone que ligou para 190. Esse sistema do fone 190, é o convencional de aparelhos telefônicos, que estão interligados por uma central (tronco) em sistema de busca automática, e que muitas vezes trava e deixa de operar, sendo necessária a solicitação de uma empresa especializada para dar manutenção ao

sistema, posto que não há técnicos próprios no COPOM para reparar eventuais defeitos do sistema, prejudicando, desta forma, o atendimento ao usuário.

Para o registro das ocorrências existem 10 (dez) terminais de computadores na sala das videofonistas (atendentes), ambos ligados ao Sistema EMCIDEC, e também existe uma máquina autenticadora para o registro de ocorrências **Off Line** (manual), caso o sistema da EMCIDEC não funcione. Existem ainda 06 (seis) cabines de rádio, destinadas aos Sargentos que operam e controlam os recursos (VTRs) das respectivas áreas operacionais, assim distribuídas: 01 (uma) cabine do 1º BPM, 01 (uma) cabine do 7º BPM, 01 (uma) cabine do 9º BPM, 01 (uma) cabine do BPM choque e uma cabine destinada ao BPMTran, cuja atuação desta abrange toda a Capital.

Ainda em cada cabine existe 01 (um) terminal de computador destinado ao controle das ocorrências e empenho e controle dos VTRs, todos interligados ao sistema EMCIDEC. Por sua vez, recentemente, foi implantado em cada cabine de Rádio um moderno sistema de comunicações, dotado de rádios computadorizados, com antenas repetidoras instaladas em vários pontos da cidade, permitindo uma comunicação do COPOM com a VTRs, de maneira mais ágil e eficiente, em que o SGT PM operador monitora a comunicação dos VTRs, através de um monitor de vídeo, instalado na cabine, permitindo-lhe a identificação da RP, através do seu prefixo, e horário em que manteve comunicação com a Central. Isso permite também que o operador ouça a comunicação entre as VTRs, e entre os componentes da própria guarnição. Ainda é possível estabelecer comunicação de forma seletiva com a VTR, sem que as demais ouçam a conversa, mantendo desta forma o sigilo das comunicações.

Há, também, na sala do Cap PM coordenador um terminal de computador, que permite o acompanhamento de todas as ocorrências registradas, bem como, a consulta ao DETRAN, no que se refere a veículos; bem como a consulta ao RENAVAM, que trata de veículos furtados, tendo em vista que o sistema RENAVAM abrange todos os Estados da Federação e o DF onde as Delegacias de Furtos e Roubos de Veículos efetuam o registro de Veículos furtados cujos dados são inseridos no sistema a nível Nacional.

O COPOM é chefiado por 01 (um) Maj PM, que fiscaliza e determina o cumprimento de ordens e diretrizes oriundas do CPM, e do Alto comando da PMGO.

Apesar de termos um COPOM informatizado, ele ainda está aquém das expectativas, pois o número de linhas telefônicas 190 são insuficientes para atender a demanda dos usuários de forma satisfatória. O Sistema EMCIDEC é moroso e obsoleto, necessitando urgentemente da implantação de outro sistema próprio, ágil e eficiente, assim como o número de cabines necessitam ser aumentadas, vez que não há cabine destinada ao 8º PM e nem ao 13º BPM, ambos Batalhões integrantes do CPM, portanto, necessário se faz a implantação dessas cabines possibilitando ao COPOM o controle e o emprego eficaz das VTRs no atendimento a ocorrências destas áreas. O COPOM também está se desvirtuando da sua função de coordenação, para execução, tendo em vista o grande número de ordens de atendimentos expedidas pela CPM/3, diretamente para o COPOM, que não possui recursos materiais e humanos para cumpri-los, pois o seu pessoal se destina à operacionalização do sistema, e as VTRs colocadas a sua disposição, são destinadas ao atendimento de ocorrência, não cabendo portanto a

ele, a execução de O.A, e sim à coordenação da Operacionalidade do complexo CPM.

2.6. A Dinâmica de Funcionamento do Disque 190

O Sistema 190 foi concebido de forma tal, que sua operação depende sobretudo do cadastro de logradouros. Este cadastro é constituído de informações sobre a planta da cidade, possibilitando a perfeita identificação de cada localidade, bem como referências para se chegar à mesma.

Passo a Passo do Funcionamento

a. Fase 1. O Acionamento

O cidadão, sem uso de fichas ou cartões telefônicos, dirige-se a um aparelho telefônico e disca o número 190 em virtude da existência de um fato que exija a intervenção da polícia.

b. Fase 2. A tipificação da ocorrência e a coleta de dados básicos

Tão logo a chamada é atendida pela telefonista do COPOM, o identificador automático de chamadas, instalado em cada aparelho telefônico também conhecidos por BINA, fornece o número do aparelho de onde partiu a ligação, permitindo sua localização de acordo com o cadastro da Telegoiás, isto para telefones públicos.

Para agilizar a fase seguinte, a telefonista registra no sistema o endereço exato, bem como a natureza do fato, sendo a solicitação, transmitida automaticamente, pelo computador, à cabine do despachante responsável pelo acionamento das viaturas daquela localidade, conforme critérios referentes à responsabilidade territorial.

Finalmente, com a solicitação já inserida no sistema, a

telefonista termina a coleta das informações pertinentes ao fato, se valendo de todas essas informações que serão de grande importância para o planejamento do atendimento da solicitação, realizado pela viatura policial acionada.

c. Fase 3. O Acionamento de Viaturas

Ao identificar a existência de uma nova solicitação no sistema, o empenho de patrulhas procede da viatura mais próxima do local, cujo ponto de referência inicial é definido a partir da solicitação identificada pela telefonista na fase anterior.

O radioperador, então transmite a solicitação à patrulha através da frequência de rádio da respectiva cabine da área operacional, passando a acompanhar todos os fatos relacionados com aquele atendimento, até o encerramento. O acompanhamento consiste do registro de dados no terminal do computador como por exemplo chegada no local; deslocamento para hospitais e delegacias; prisão / apreensão de pessoas; apreensão de objetos; além da síntese do que foi narrado no boletim de ocorrência referente ao fato.

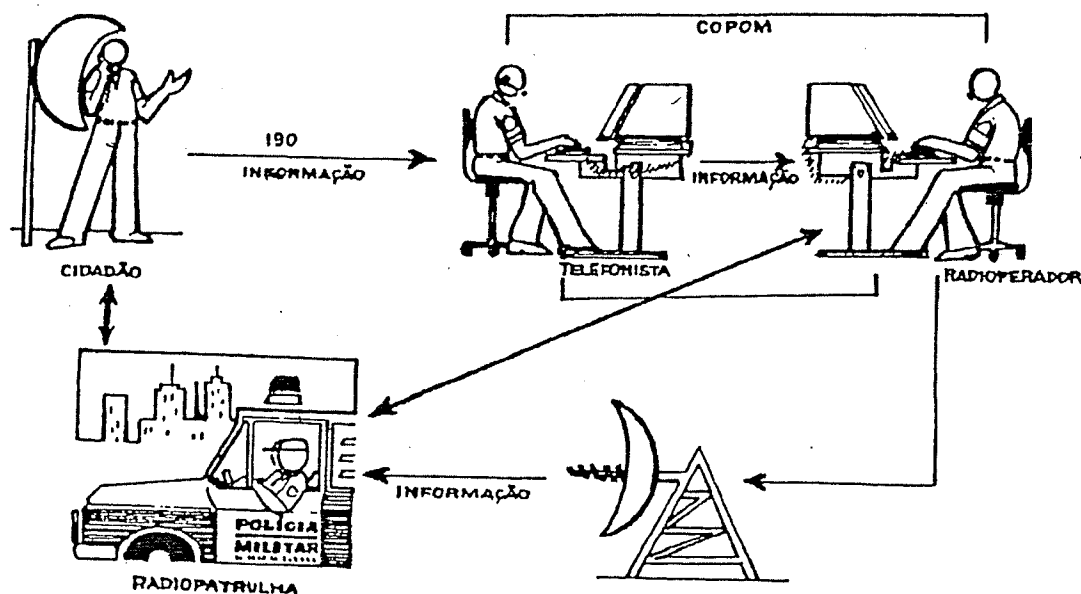
d. Fase 4. Providência Policiais

Os militares da patrulha acionada deslocam-se para o local fornecido ao COPOM pelo solicitante, oportunidade em que se encarregam de adotar as providências policiais que o caso requer, de acordo com a forma de atuação pré-estabelecida, ficando responsáveis pelo encaminhamento das providências legais cabíveis, bem como pela prestação ao rádio-operador, das informações que irão alimentar o sistema informatizado, finalizando o ciclo.

Durante as fases do ciclo, a estrutura de coordenação e

controle montada no COPOM-GO opera no sentido de facilitar o atendimento ao cidadão, assim como o trabalho das patrulhas, especialmente pela pronta correção de desvios na condução da ocorrência, da realização de contatos com autoridades e órgãos do Sistema de Defesa Social, acionamento de cobertura em caso de necessidade, pesquisa de prontuário de pessoas e veículos, dentre outras providências necessárias ao pleno exercício do poder de polícia de que se reveste a atuação da corporação.

CICLO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE



CAPÍTULO 3

3. DEFICIÊNCIAS DA FUNCIONALIDADE DO COPOM DA PMGO

A Polícia Militar é uma instituição prestadora de serviços, que tem como objetivo alcançar a satisfação de seus clientes, que a cada dia estão mais exigentes. Daí a necessidade premente de que um órgão como o Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM) esteja adequadamente preparado para cumprir, com excelência, sua finalidade, pois é ele a porta de socorro do cidadão que se encontra em situação de infortúnio. Sendo a Polícia Militar uma instituição prestadora de serviços como é, não deve voltar-se para dentro de si mesma, privilegiando o cumprimento apenas de procedimentos burocráticos e sim voltar para fora, privilegiando o alcance dos resultados, fornecendo a seus usuários serviços de bom padrão, conforme as suas necessidades.

~~X~~ ~~X~~ Precisamos estar conscientes e atentos de que fazemos parte de um mundo de revoluções tecnológicas, eletrônicas e cibernéticas sem precedentes, e afastarmos da estrutura tradicional e ultrapassada, que não corresponde mais às necessidades dos dias da Internet.

O Centro de Operações da Polícia Militar de Goiás atualmente está acanhado e deficiente em vários aspectos, não atendendo as necessidades de seus usuários, a começar pelo seu sistema de

informatização. É inegável que se faz necessário a implantação de uma tecnologia em todos os campos, no entanto é compreensível que essas mudanças não acontecem do dia para a noite, em uma grande Corporação como a Polícia Militar. Ela é gradativa, justamente pelas dificuldades inerentes ao grande número de nossos usuários. A utilização de tecnologias avançadas além de ser uma necessidade também é uma expectativa natural do policial, afinal se o crime evolui, os órgãos de segurança precisam estar preparados para combatê-lo. Portanto, é necessário que o COPOM se modernize para atender e cumprir a sua destinação precípua qual seja a coordenação e controle das viaturas empenhadas na operacionalidade da região metropolitana.

3.1. Cultura Profissional

É indispensável que haja uma mudança na filosofia de trabalho da comunidade operacional, pois observamos os hábitos, dos nossos policiais, no sentido do uso indevido e inadequado dos recursos colocados sob a coordenação do COPOM, quais sejam a utilização indevida de viaturas, motos etc, para outros fins e até mesmo particulares, desviando assim os poucos recursos de sua atividade-fim que é o atendimento a ocorrência. O COPOM, cumpre também, de maneira errônea, ordens de atendimento. (O.A.), desvirtuando-se totalmente de seus objetivos, uma vez que não possui tropa ao seu comando e nem mesmo recursos materiais (VTRs e Motos), no entanto esta é uma prática comum no COPOM, mesmo porque é uma seção do CPM, e as ordens quase sempre vêm deste grande Comando.

Como exemplo, citamos as ordens de atendimento nº 164, 165 e 166 em anexo, que determinam ao COPOM para escalar viaturas para PB. As ordens de atendimento são para os mesmos horários e

mesmo dia, ou seja, todas para as 22:00 h do dia 14/03/98, sábado. Para que fossem cumpridas ao rigor, o COPOM teria que desviar 03 viaturas destinadas ao atendimento de ocorrências, o que resultaria em grande prejuízo para a capacidade real dos recursos radiomotorizados para aquela noite de serviço.

Por outro lado, verificamos também que o telefone 190, porta de entrada da ocorrência, pois é o canal por onde normalmente o usuário noticia o fato ilícito; os profissionais atendentes (videofonistas) não passam por uma preparação mais direcionada, como um curso de computação, nem mesmo um treinamento, de atendimento ao público, geralmente são policiais femininas, escolhidas dentre aquelas que desejam e se dispõe para a função, passando apenas por um estágio, realizado pelas profissionais veteranas integrantes da equipe, isso faz com que a qualidade do serviço seja questionado, pois esbarramos quase sempre na falta de instrução adequada, para cada tarefa que executamos, na esfera de nossas atribuições. Quanto a este particular aspecto da preparação, hoje há um trinômio do sucesso que é treinar, treinar e treinar.

Ressalta-se, ainda, que o telefone 190 é muito utilizado para solicitação de informações por parte da família miliciana, ganhando destaque, a informação sobre, por exemplo.: se o QSJ saiu.

3.2. Condições de Trabalho

3.2.1. Instalações Físicas

Em algumas cabines, existem muitas gambiarras, o que pode causar curto-circuito e conseqüentemente incêndio. O piso e as divisórias são de material altamente inflamáveis, sendo isso sério fator de risco. Os espaços das salas são bastante reduzidos. Ainda falta

espaço para atendimento ao usuário e para a própria recepcionista.

3.2.2. O Sistema de Telefone

O sistema de telefone convencional, dificulta a videofonista na coleta de dados, quando o usuário necessita de um atendimento de ocorrência, o que causa muita demora e perda de tempo. O sistema de rádio, constantemente, apresenta defeitos em sua comunicação, exigindo grande sacrifícios, por parte do sargento radioperador, chegando até mesmo inviabilizar o atendimento da ocorrência.

3.2.3. Falta de Treinamento + Questionário

Todos os fatores anteriormente citados, aliado à **Falta de Treinamento** adequado do elemento humano, tem resultado diariamente em reclamações e questionamentos, através da mídia ou do próprio usuário, que se sente prejudicado com o atendimento que lhe é prestado pelo COPOM (190).

3.2.4. A Ventilação e a Iluminação Deficientes

O COPOM não oferece o mínimo de condições de trabalho em suas instalações, seu espaço físico foi adaptado para o seu funcionamento, o ambiente (totalmente artificial) e altamente estressante para quem lá trabalha. O sistema de ar condicionado resfria-se de baixo para cima, ou seja, os policiais respiram as impurezas trazidas dos seus próprios pés, além de outras coisas, contribuindo para constantes infecções de amígdalas, ouvidos e problemas alérgicos e oftalmológicos.

Não existe nenhuma janela para a renovação do ar.

3.3. Aproveitamento dos Dados

No COPOM da Polícia Militar do Estado de Goiás, não há uma seção destinada ao processamento dos dados, obtidos com o atendimento das ocorrências para fins de estatística, desta forma, o chefe do COPOM e o próprio escalão superior da corporação têm dificuldades, quando solicitado para dar explicação à comunidade, através da mídia, ou justificar o empenho de determinado tipo de policiamento ou emprego de viaturas. Fazendo a coleta destes dados manualmente, torna-se um tanto difícil e moroso tal processo. Em consequência da falta de uma seção específica, estes dados são catalogados, quando há algum interesse, normalmente o comando é surpreendido com as notícias e a cobrança da sociedade, pois quase sempre elas chegam primeiramente aos meios de comunicações do que no próprio comandante, deixando-o, muitas vezes, ilhado e sem resposta que satisfaçam determinadas indagações.

Por conseguinte, não existe também estudos dos dados do COPOM para a efetivação de operações específicas e racionais para combater de forma inteligente determinadas ações criminais de destaque, geralmente a acontecidos em horários e locais de maior incidência de crimes na área de abrangência do CPM.

3.4. Estratégia Operacional

O Centro de operações Policiais Militares da PMGO não possui uma doutrina operacional. Os procedimentos são realizados com base no conhecimento do senso comum, ou seja, cada integrante do COPOM, adota um tipo de procedimento próprio, alicerçado nas suas próprias experiências, tendo em vista não haver uma padronização dos atos.

Diante das ocorrências de vulto, tanto o CAP PM coordenador de operações, bem como seus auxiliares, não contam com normas orientadoras alusivas ao caso concreto. Valendo-se apenas da sua experiência, o que pode colocar em risco a guarnição ao atender uma ocorrência de vulto, comprometendo o eficaz atendimento de ocorrências desta natureza.

Aliado à falta de uma doutrina operacional, temos uma articulação ineficiente, com uma distribuição desproporcional das áreas operacionais, sob a jurisdição de cada Batalhão. Contamos com 03 (três) Batalhões operacionais, situados na Capital, quais sejam 1º BPM, 7º BPM e 9º BPM, destes o 9º BPM possui a maior área, conseqüentemente, a mais difícil de ser policiada, pois os bolsões de miséria e pobreza se localizam nesta área.

Esta unidade operacional concentra mais de 45% de toda a área operacional da Capital, e os seus recursos materiais, (VTR), são insuficientes para a demanda de ocorrências registradas no COPOM. Notório, é portanto, que num período de 12:00 h de serviço, em um dia de semana, atende-se em média 80 (oitenta) ocorrências, sendo normalmente 08 (oito) do 7º BPM, 12 do 1º BPM e 35 (trinta e cinco) de trânsito e 25 (vinte e cinco), ou mais, ficam por conta do 9º BPM. Se compararmos a totalidade de ocorrências atendidas pelo 7º e 1º BPM, o 9º BPM atende em média o dobro do que atende os dois juntos.

Daí, concluímos que há uma necessidade de uma nova articulação das áreas operacionais, dando ao COPOM uma melhor coordenação no controle e empenho dos recursos (viaturas), colocadas a sua disposição, pelas unidades operacionais.

Um outro problema a ser observado é a área do entorno de Goiânia, que conta com 03 (três) unidades operacionais; 8º BPM, localizado em Aparecida de Goiânia, 9º CIPM localizada na cidade de Trindade e o 13º Batalhão localizado na Capital. Sendo que, o que

representa maior problema para o COPOM é o 8º BPM, pois quando o usuário liga para o 190, da cidade de Aparecida de Goiânia e seus numerosos bairros, inevitavelmente, esta ligação desaguaria no COPOM e que este, por sua vez, não mantém o controle das viaturas do 8º BPM, tendo em vista não existir cabine de operadores no COPOM, destinada ao 8º BPM, gerando, com isto, transtorno de toda ordem, e quase sempre a sociedade é a prejudicada, pois espera uma resposta do setor de segurança, para os seus problemas pertinentes, e às vezes esbarra na ineficiência e inobservância do sistema COPOM.

3.5. Relacionamento com a Mídia

Os meios de comunicações exercem influências decisivas em nossas ações. É através deles que a sociedade toma conhecimento do que ocorre no dia-a-dia na vida de uma metrópole. E o COPOM, sendo o coração do Sistema Operacional da Capital e região Metropolitana, é o canal de divulgação dos fatos acontecidos na operacionalidade, pois é ele quem coordena todas as ações da PM na área metropolitana. Portanto, deve haver um estreitamento de relações do COPOM com os meios de comunicações, deve também haver um processo de filtragem nas informações, pois profissionais inescrupulosos e desonestos da imprensa exercem, às vezes, uma rapinagem nas informações a eles repassados. Contudo, é notório que devemos divulgar o nosso trabalho, até por uma questão de sobrevivência. Porém, ainda não temos uma assessoria própria para este fim, necessário é que, crie uma linha direta com os meios de comunicação de massa, evitando assim as distorções dos fatos, algo muito latente nos dias atuais, o que resulta normalmente em prejuízos para a nossa Instituição; conseqüentemente, para a sociedade que toma conhecimento de um fato desviado da verdade.

CAPÍTULO 4

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

4.1. Considerações Preliminares

O presente capítulo trata da descrição e análise dos resultados extraídos dos questionários aplicados às praças lotadas no COPOM, conforme tabelas e gráficos apresentados neste capítulo.

Inicialmente, procurou-se identificar as características básicas do referido público alvo, tais como: graduação e grau de instrução.

Conhecido este público, buscou-se dados referentes às condições de funcionabilidade do COPOM, às instalações físicas, aos meios disponíveis para o desenvolvimento de suas atividades, com eficiência e eficácia e, ao final, propor medidas coerentes a serem adotados com intuito de resolver essa problemática ou no mínimo, minimizá-la, objetivando, finalmente, uma prestação de serviços com qualidade, e uma melhor condição de trabalho para os funcionários, o que resultará em maior produtividade.

4.2. Análise do Questionário

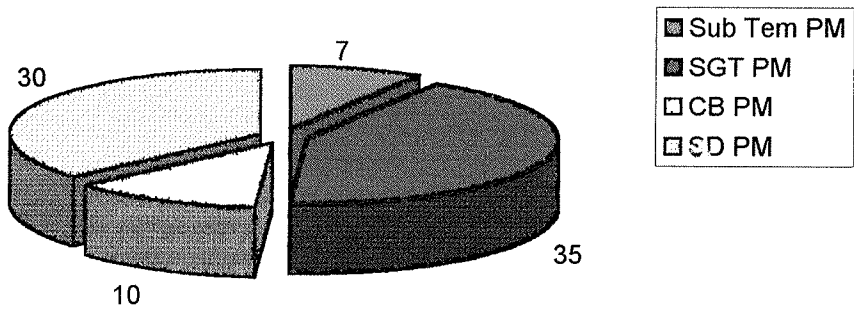
QUESTÃO Nº 01 - A que Graduação V. Sª pertence?

TABELA Nº 1
Efetivo das praças do COPOM PMGO - 1998.

Graduação	Frequência	%
Sub Ten PM	7	8,5
SGT PM	35	42,7
CB PM	10	12,2
SD PM	30	36,6
TOTAL	82	100%

Fonte: Pesquisa de Campo CAO/98

GRÁFICO Nº 1
Efetivo das praças do COPOM PMGO - 1998



Nesta primeira questão, a amostra obtida corresponde a um total de 82 praças, que responderam ao questionário de um efetivo total de 92 existentes. Sendo 8,5% de Sub Ten; 42,7% de SGT; 12,2% de cabos e 36,6% de soldados. Dentro do universo de praças pesquisados a maior frequência é a de Sargentos.

QUESTÃO Nº 2. Qual é o Grau de Instrução de V. S^a.?

TABELA Nº 2

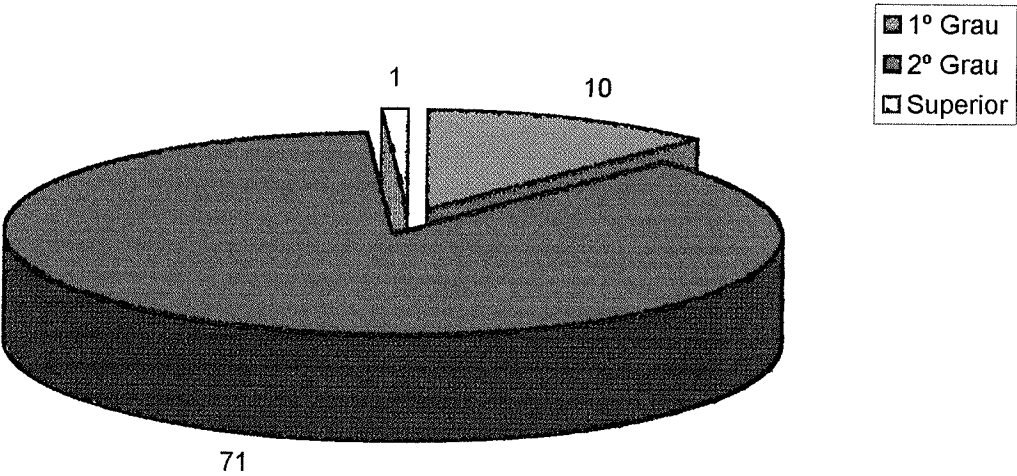
Grau de Instrução das praças pertencentes ao COPOM que responderam ao questionário - 1998.

Categoria	Frequência	%
1º Grau	10	12,2
2º Grau	71	86,6%
Superior	1	1,2
TOTAL	82	100%

Fonte: Pesquisa de Campo - CAO/98

GRÁFICO Nº 2

Grau de Instrução das praças pertencentes ao COPOM que responderam ao questionário - 1998.



A predominância do grau de escolaridade entre as praças do COPOM, é do 2º grau ou seja 86,6% dos pesquisados, possuem o 2º grau.

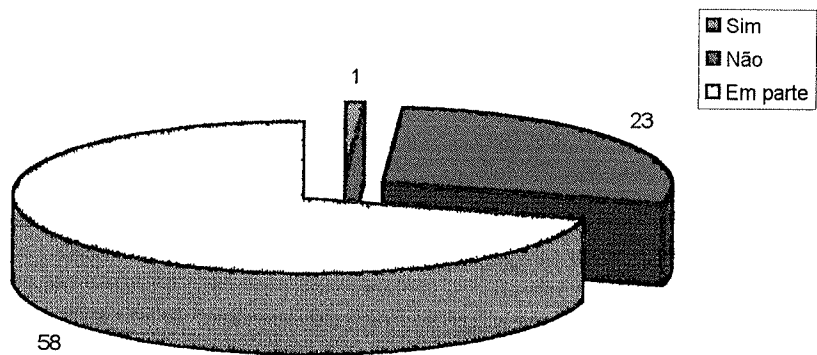
QUESTÃO Nº 3 - O COPOM atualmente corresponde ou está adequado às necessidades operacionais?

TABELA Nº 3
A atual situação do COPOM no contexto operacional

Resposta	Frequência	%
Sim	01	1,2
Não	23	28,1
Em parte	58	70,7
TOTAL	82	100%

Fonte: Pesquisa de Campo CAO/98

GRÁFICO Nº 3
A atual situação do COPOM no contexto operacional



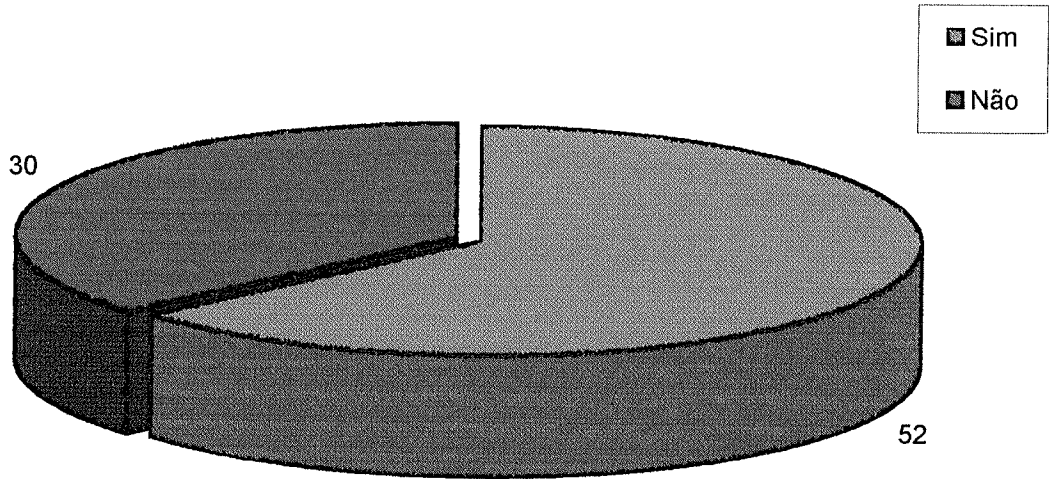
Nota-se que 70,7% do público pesquisado, responderam que o COPOM está adequado às necessidades operacionais; apenas em parte e apenas uma pessoa respondeu que o COPOM está adequado às necessidades operacionais.

QUESTÃO Nº 4 - Há desvios de recursos; viaturas, motocicletas e guinchos coordenados pelo COPOM, sendo utilizado para outros fins?

TABELA Nº 4
Desvios de Recursos Coordenados pelo COPOM.

Resposta	Frequência	%
Sim	52	63,4%
Não	30	36,6%
TOTAL	82	100%

GRÁFICO Nº 4
Desvios de Recursos Coordenados pelo COPOM.



Observa-se, que do total pesquisado, a maioria respondeu que há desvios de recursos coordenados pelo COPOM, ou seja, 63,4%. Notadamente, acontece muito o emprego de viaturas para a realização de “PB” a pedidos ^{de} superiores.

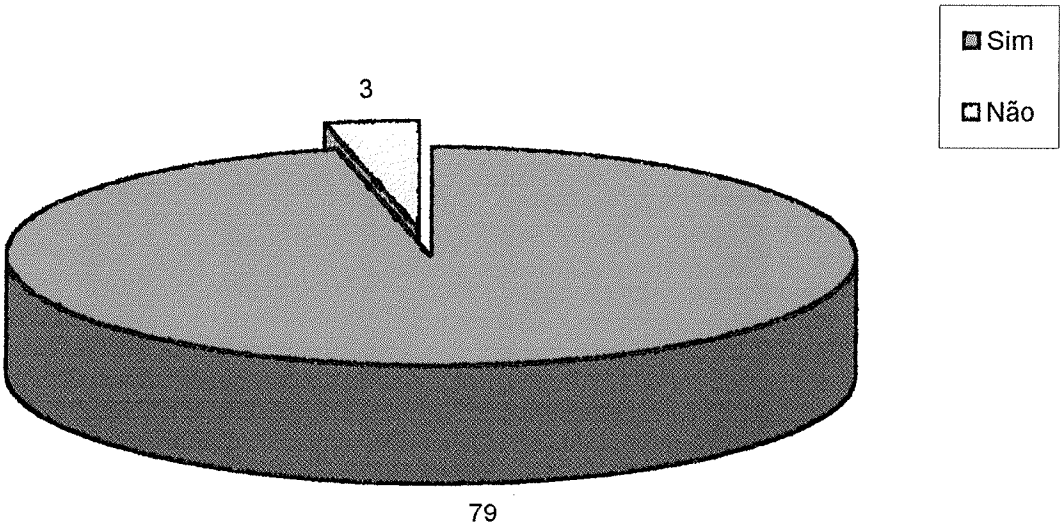
QUESTÃO Nº 5 - O COPOM também cumpre ordens de atendimento?

TABELA Nº 5
Cumprimento de Ordens de Atendimento pelo COPOM.

Resposta	Freqüência	%
Sim	79	96,3%
Não	3	3,7%
TOTAL	82	100%

Fonte: Pesquisa de Campo - CAO/98

Cumprimento de Ordens de Atendimento pelo COPOM.
GRÁFICO Nº 5



Claramente, se vê que 96,3% do total pesquisado responderam que o COPOM cumpre ordens de atendimento.

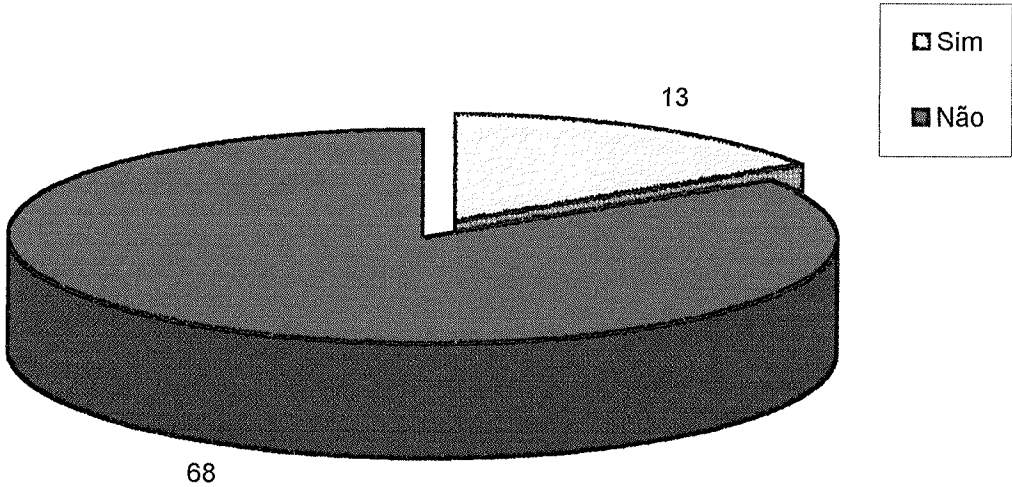
QUESTÃO Nº 6 - As linhas 190 existentes no COPOM, são suficientes para o atendimento ao usuário?

TABELA Nº 6
Linhas 190 existentes no COPOM.

Resposta	Frequência	%
Sim	13	15,9%
Não	69	84,1%
TOTAL	82	100%

Fonte: Pesquisa de Campo - CAO/98

GRÁFICO Nº 6
Linhas 190 existentes no COPOM.



Verifica-se através deste gráfico, que 84,1% dos pesquisados consideraram que as linhas telefônicas existentes no COPOM não são suficientes para o atendimento ao público.

QUESTÃO Nº 7 - São muitas as ligações para o 190, solicitando informações de interesse particular?

TABELA Nº 07

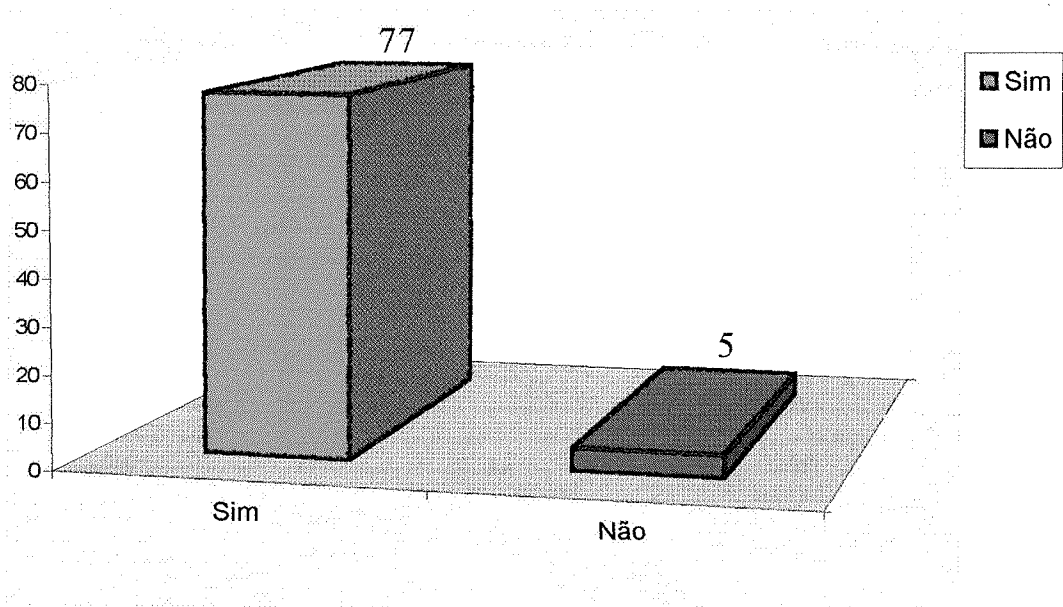
Ligações para o 190 solicitando informações de interesse particular

Resposta	Frequência	%
Sim	77	93,9%
Não	5	6,1%
TOTAL	82	100%

Fonte: Pesquisa de Campo - CAO/98

GRÁFICO Nº 07

Ligações para o 190 solicitando informações de interesse particular



A Tabela nº 07 revela que 93,9% dos pesquisados responderam que a maioria das ligações feitas para o 190 são de interesse particular. Revelando índice altíssimo de ligações que fogem da finalidade do COPOM.

QUESTÃO Nº 8 - Quem mais liga para o 190, solicitando informações, é o público interno ou externo?

TABELA Nº 8

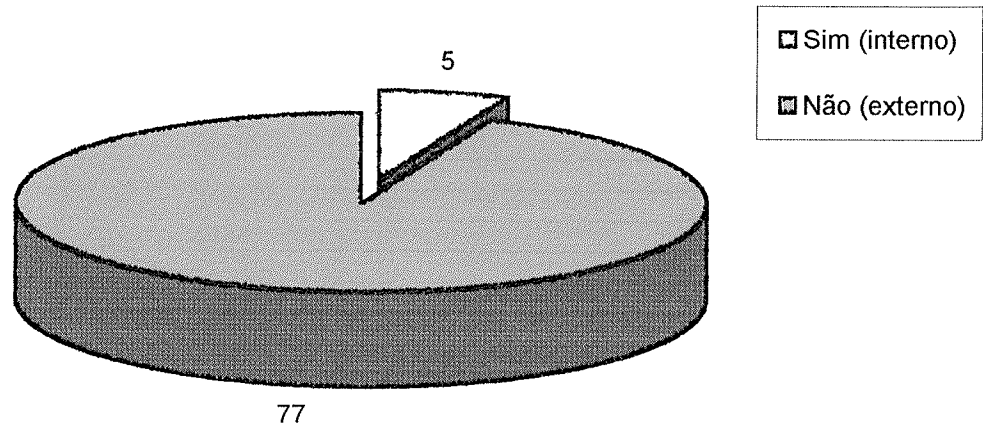
Ligações para o 190, solicitando informações públicas interno/externo

Resposta	Frequência	%
(interno)	5	6,1%
(externo)	77	93,9
TOTAL	82	100%

Fonte: Pesquisa Campo CAO/98.

GRÁFICO Nº 8

Ligações para o 190, solicitando informações, público interno/externo



Aduz-se da análise da tabela nº 8, que, dentre os pesquisados 6,1%, as ligações são do público interno e 93,9% do externo, o que demonstra o alto índice de procura pelo público externo.

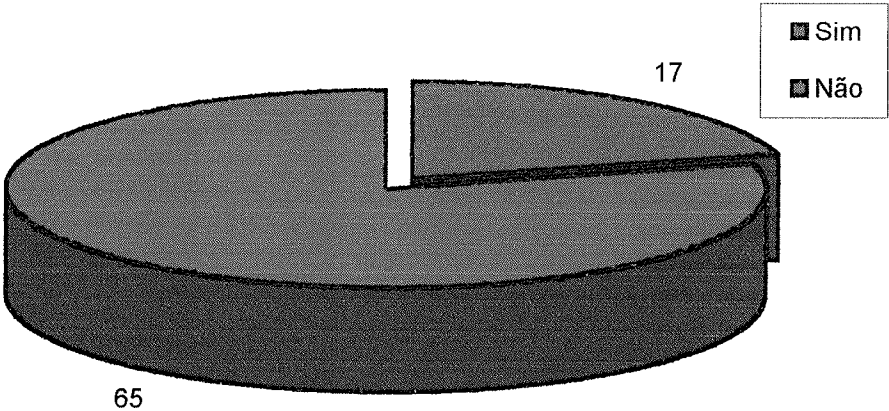
QUESTÃO Nº 9 - Você já necessitou de utilizar o telefone 190?

TABELA Nº 9
Necessidade de utilização do telefone 190.

Resposta	Frequência	%
Sim	17	20,7
Não	65	79,3
TOTAL	82	100

Fonte: Pesquisa de Campo - CAO/98

GRÁFICO Nº 9
Necessidade de utilização do telefone 190



Conclui-se que, apenas 20,7% ^{dos pesquisados} respondeu que já necessitou utilizar o telefone 190.

QUESTÃO Nº 10 - Quando utilizou o 190 foi para pedir informações ou solicitar atendimento de ocorrência?

TABELA Nº 10

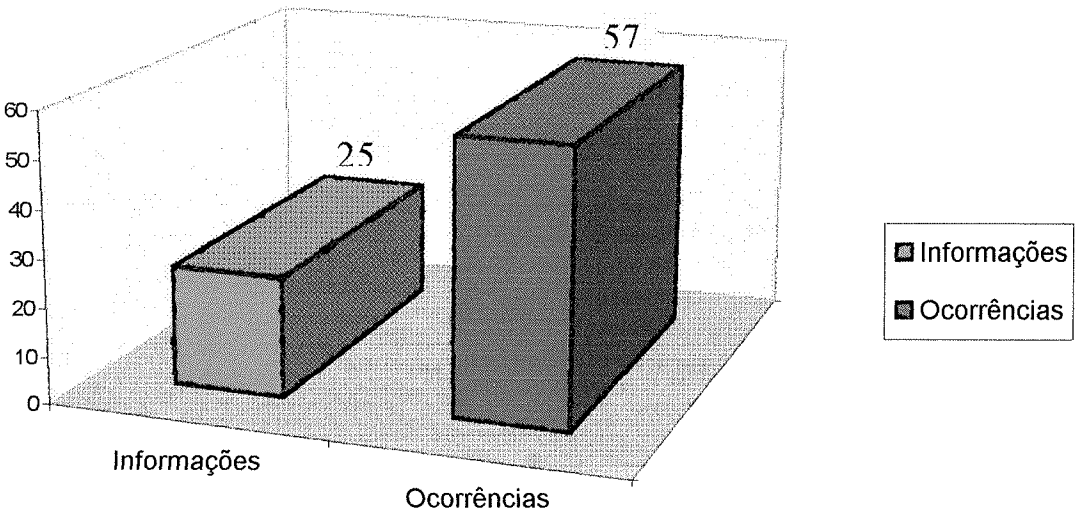
Ligação para 190 solicitando informações ou atendimento de ocorrência

Resposta	Frequência	%
Informações	25	30,5
Ocorrências	57	69,5
TOTAL	82	100

Fonte: Pesquisa de Campo - CAO/98

GRÁFICO Nº 10

Ligação para 190 solicitando informações ou atendimento de ocorrência



Nota-se, do público interno, que já necessitou utilizar o telefone 190, 30,5% foi para solicitar informações e 69,5% para solicitar atendimento a ocorrências.

QUESTÃO Nº 11 - Quando você ligou foi atendido prontamente?

TABELA Nº 11

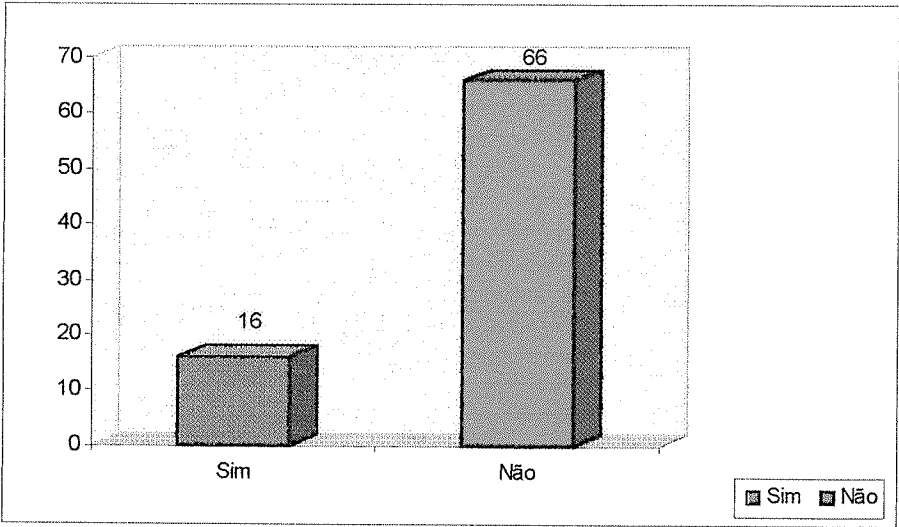
Quando ligou foi atendimento prontamente?

Resposta	Frequência	%
Sim	16	19,5
Não	66	80,5
Total	82	100

Fonte: Pesquisa de Campo - CAO/98

GRÁFICO Nº 11

Quando ligou foi atendimento prontamente?



Conforme revela a tabela nº 11, dentre o universo pesquisado, 80,5% afirmou que quando ligou para o 190 não foram atendidos prontamente.

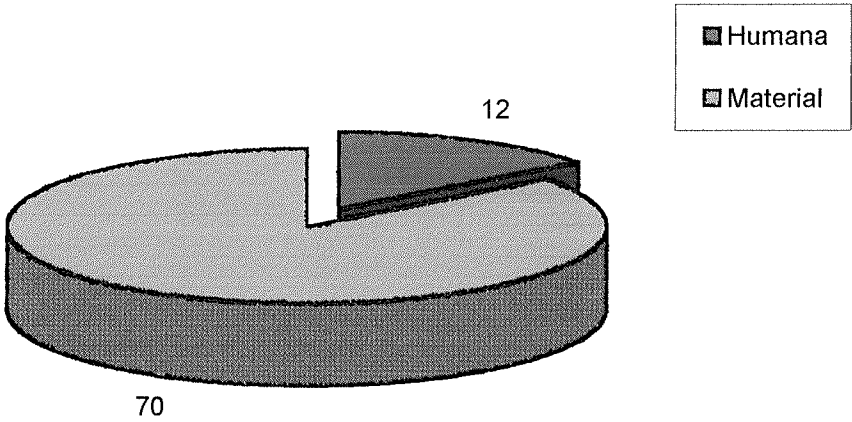
QUESTÃO Nº 12 - Caso você não tenha sido atendido satisfatoriamente, a que você que atribui a falha?

TABELA Nº 12
Satisfação quanto ao atendimento ao telefone 190.

Resposta	Frequência	%
Falha Humana	12	1
Falha Material	70	14,6
TOTAL	82	85,4
		100

Fonte: Pesquisa de Campo - CAO/98

GRÁFICO Nº 12
Satisfação quanto ao atendimento ao telefone 190.



* Observa-se pelos dados apresentados na tabela nº 12, que 85,4% das praças afirmou que as causas de não atendimento satisfatório se deve à falhas nas condições materiais de trabalho.

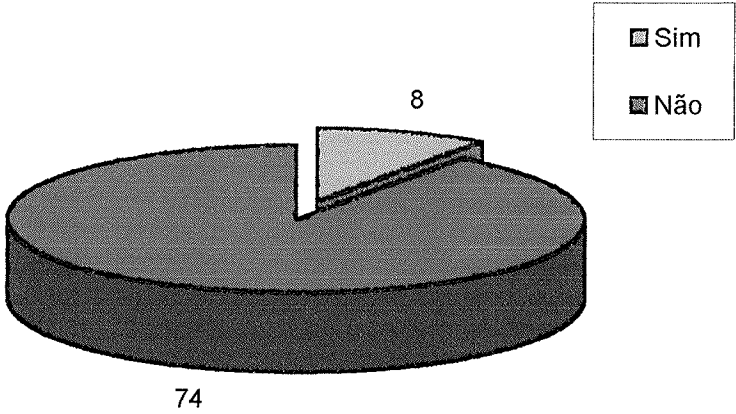
QUESTÃO Nº 13 - Os computadores existentes no COPOM, para o registro de ocorrência, empenho e controle de viaturas são suficientes, para a demanda operacional?

TABELA Nº 13
Quantidade de Computadores existentes no COPOM para a demanda operacional.

Resposta	Frequência	%
Sim	8	9,8
Não	74	90,2
TOTAL	82	100

Fonte: Pesquisa de Campo - CAO/98

GRÁFICO Nº 13
Quantidade de Computadores existentes no COPOM para a demanda operacional.



* Nota-se pelos dados obtidos, que 90,2% dos praças pertencentes no COPOM, considerou que os computadores existentes no COPOM não são suficientes para a demanda operacional.

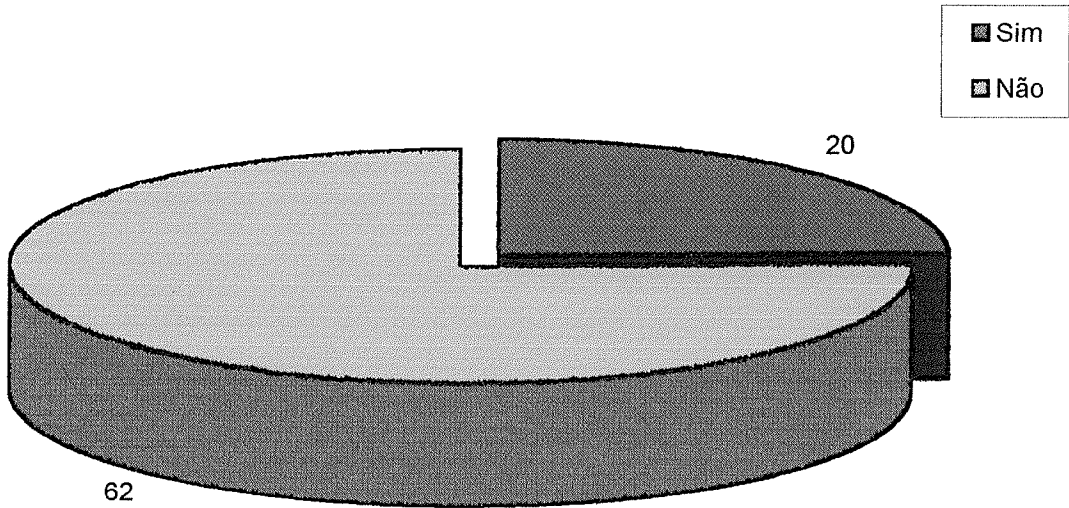
QUESTÃO Nº 14 - Os rádios de comunicação atualmente utilizado pelo COPOM atendem as necessidades da operacionalidade?

TABELA Nº 14
Rádios existentes no COPOM e a demanda operacional

Resposta	Frequência	%
Sim	20	24,4
Não	62	75,6
TOTAL	82	100

Fonte: Pesquisa de Campo - CAO/98

GRÁFICO Nº 14
Rádios existentes no COPOM e a demanda operacional



* Aduz-se, dos levantamentos expostos na tabela nº 14, que 75,6% dos pesquisados, respondeu que os rádios de comunicação existentes no COPOM, não atendem às necessidades da operacinalidade.

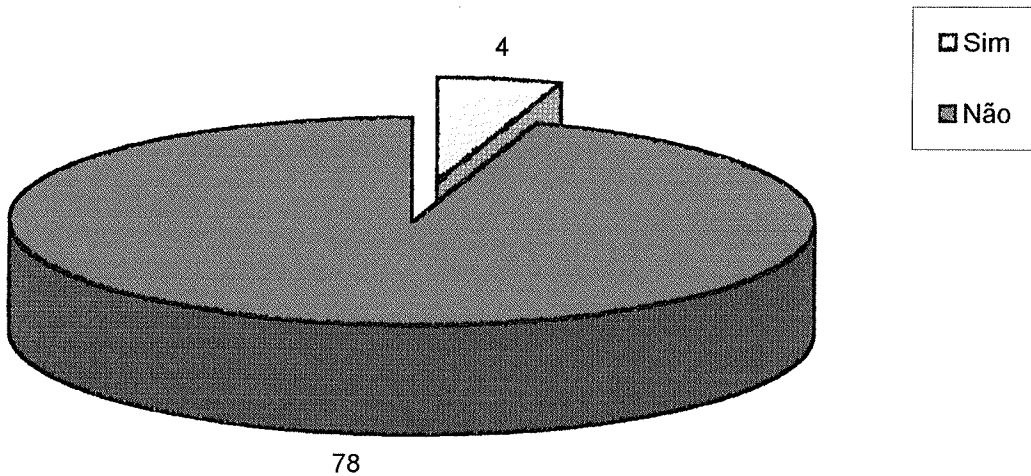
QUESTÃO Nº 15 - As instalações físicas do COPOM atendem às necessidades para uma boa prestação de serviços?

TABELA Nº 15
As instalações físicas do COPOM e as necessidades básicas para uma boa prestação de serviço

Resposta	Frequência	%
Sim	4	4,9
Não	78	95,1
TOTAL	82	100

Fonte: Pesquisa de Campo - CAO/98

GRÁFICO Nº 15
As instalações físicas do COPOM e as necessidades básicas para uma boa prestação de serviço



* Os dados obtidos na tabela nº 15 revelam que 95,1% dos pesquisados afirmou que as instalações físicas do COPOM não atendem às necessidades básicas para uma boa prestação de serviços.

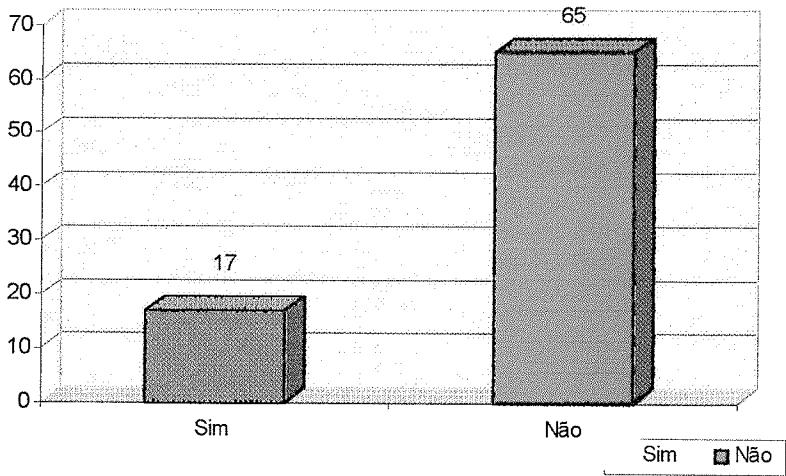
QUESTÃO Nº 16 - O atual sistema de informatização existente no COPOM, funciona de maneira adequada?

TABELA Nº 16
Sistema de informatização existente no COPOM.

Resposta	Frequência	%
Sim	17	20,7
Não	65	79,3
TOTAL	82	100

Fonte: Pesquisa de Campo - CAO/98

GRÁFICO Nº 16
Sistema de informatização existente no COPOM.



* No tocante à presente questão, dos 82 (oitenta e dois) Policiais Militares pesquisados, 79,3% considerou que o sistema de informatização do COPOM já não funciona de maneira a satisfazer as necessidades da demanda operacional.

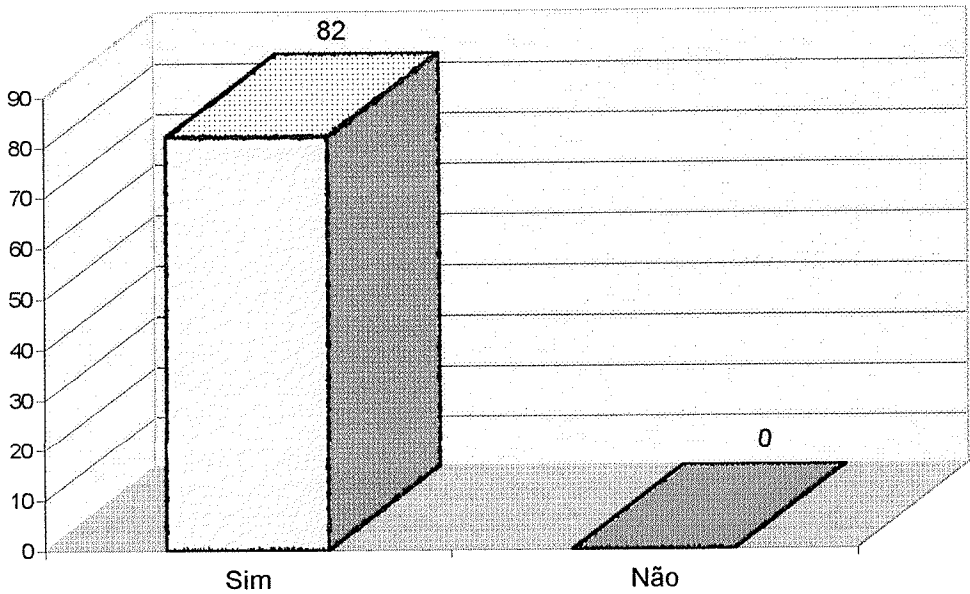
QUESTÃO Nº 17 - Você acha necessário a criação de um centro de processamento de dados, (CPD), próprio do COPOM?

TABELA Nº 17
Criação de um CPD no COPOM.

Resposta	Frequência	%
Sim	82	100
Não	0	0
TOTAL	82	100

Fonte: Pesquisa de Campo - CAO/98

GRÁFICO Nº 17
Criação de um CPD no COPOM.



* Verifica-se nesta questão, nº 17, que 100% dos pesquisados entende ser necessário a criação de um CPD próprio do COPOM.

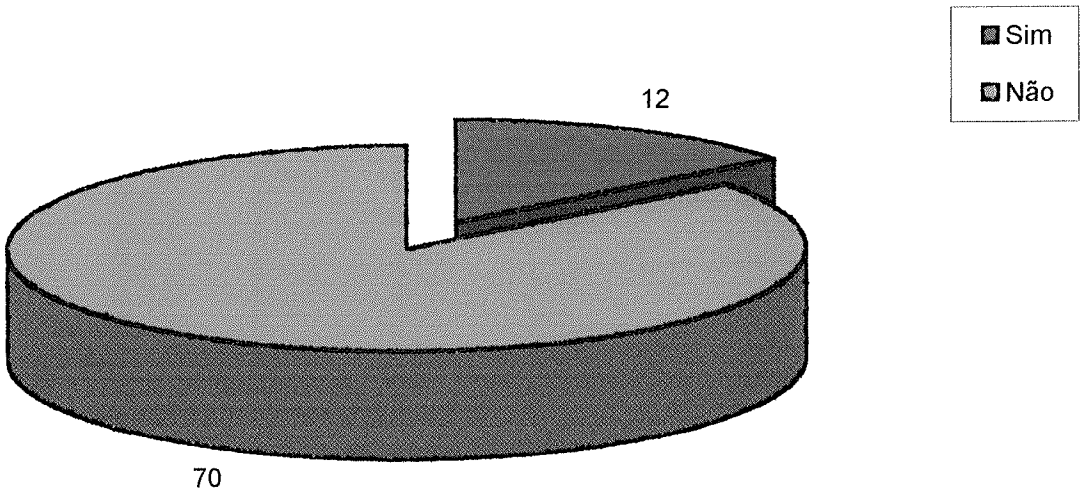
QUESTÃO Nº 18 - As áreas operacionais de cada batalhão estão distribuídos de forma adequada?

TABELA Nº 18
Adequação das áreas operacionais dos Batalhões

Resposta	Frequência	%
Sim	12	14,6
Não	70	85,4
TOTAL	82	100

Fonte: Pesquisa de Campo - CAO/98

GRÁFICO Nº 18
Adequação das áreas operacionais dos Batalhões



* A Tabela nº 18 demonstra que 85,4% dos praças pesquisados afirmou que as áreas operacionais de cada batalhão não estão distribuídas de forma adequada.

CONCLUSÃO

Procurou-se evidenciar, no presente trabalho, as causas mais relevantes da inadequação do COPOM às necessidades operacionais ^{mediante} através de pesquisa de campo, estudo comparado com outras Corporações, visita ao COPOM com consultoria técnica. Foi constatado que muita coisa tem sido feita, mas não podemos aceitar parar ou diminuir o ritmo, é preciso buscar o aperfeiçoamento contínuo e duradouro, pois proporcionar segurança é sempre um desafio e para isso é preciso que as mudanças, as adequações sejam realizadas. Não se pode ficar inerte diante da evolução dos acontecimentos. Os estudos realizados, principalmente a pesquisa de campo, demonstram claramente que os problemas existem, ou seja, que o Centro de Operações Policiais Militares (COPOM) não está adequadamente preparado para fazer frente às necessidades da operacionalidade nesta capital e região metropolitana, o que tem levado a instituição a desgastes.

Dentre as causas da inadequação do COPOM, destacam-se as condições de trabalho, o desvio de finalidade da atividade do COPOM, sobretudo no cumprimento de ordens de atendimento, a insuficiência das linhas 190, o sistema de computadores e rádios já ultrapassados e ineficiente para um bom rendimento do trabalho e a

inexistência de um banco de dados próprio do COPOM.

É imperativo, no caso vertente, a adoção de medidas que, no mínimo, minimizem a situação, a tomada de providências que resultem, primeiramente, no cuidado com os clientes internos, para que eles cuidem bem dos clientes externos e, por conseguinte, a modernização do sistema COPOM, conforme sugestões apresentadas a seguir, que resultaram dos estudos e pesquisas realizadas.

Entende-se que a hora é de se rever conceitos e determinadas práticas, mudar as táticas e adotar medidas para se adequar o COPOM às necessidades operacionais e dar resposta às exigências no sentido de uma melhoria de sua eficiência no atendimento à sociedade. Na verdade, mudar é sempre difícil, tendo em vista que envolve muitos fatores, no caso, em relevo, envolve sobretudo custos. Mas, paralelo a essas mudanças de modernização do Centro de Operações Policiais Militares, é preciso que haja disposição para se mudar o comportamento de cada componente, a cultura profissional e a forma de pensar, agir e sentir, através de cursos, palestras, seminários, instrução dirigida, etc. Cada PM precisa conscientizar-se de que ele é parte fundamental para que as mudanças necessárias possam ocorrer.

SUGESTÕES

Em consonância com os resultados do estudo realizado, são sugeridas algumas medidas que poderão proporcionar mudanças para uma modernização na estrutura e funcionamento do Centro de Operações Militares, bem como minimizar as deficiências apontadas neste trabalho, que são:

a) transferência das instalações físicas do COPOM para um local mais apropriado, que ofereça condições necessárias para o desenvolvimento de suas atividades.

b) adoção de uma doutrina operacional, visando a padronização na orientação ao atendimento de ocorrências, principalmente as ocorrências de grande vulto (assaltos a banco, seqüestros, assaltos com reféns etc). Ex.: criação de uma doutrina de orientação, a ser utilizado tanto pelo pessoal do COPOM, quanto pelas guarnições Rádio-PTR.

c) criação de um Centro de Processamento de Dados (CPD) próprio para proporcionar maior agilidade no atendimento às ocorrências, dando, desta forma, independência operacional no que concerne à informatização.

d) aumento das linhas telefônicas 190, de dez para quinze linhas, as quais deverão ser utilizadas através do sistema de busca automática.

e) implantação do sistema de fone auricular para as videofonistas e rádio-operadores, a fim de proporcionar maior comodidade no atendimento à ocorrência, uma vez que, ambas as mãos do profissional ficariam livres para a operacionalização dos computadores, o que reduziria ainda, a audição de ruídos externos.

f) implantação de duas cabines de rádio, sendo uma para o 8º BPM, e para o 13º BPM para permitir ao COPOM o total controle de empenho de viaturas e acompanhamento de ocorrências nas respectivas áreas.

g) criação de uma seção com tabulação de dados para fins estatísticos, possibilitando ao grande comando o planejamento racional de operações na grande Goiânia, de forma estratégica, obtidos ^{por meio} através de estudo deste dados.

h) gravação das ligações do telefone 190, durante as 24:00 horas, possibilitando maior segurança no trabalho da videofonista, no que se refere ao diálogo com o usuário.

i) instalação de um rádio e uma linha de telefone 190 na sala do coordenador de operações, permitindo que este intervenha no controle das viaturas, bem como no atendimento ao 190.

j) criação de um departamento técnico, com funcionamento 24:00 horas, com a finalidade de prestar assistência técnica no sistema de rádio, telefone e computadores.

k) implantação de um Cadastro de Identificação Civil e Criminal, interligado aos Órgãos de Segurança. Este sistema permite apoiar o policiamento com vistas a confirmar a identificação de pessoas abordadas, para que não haja equívocos quanto a sua real situação civil ou criminal, permitindo, por consequência, que criminosos sejam reconduzidos à ação da justiça criminal e os apenados reconduzidos aos presídios.

l) descanso das videofonistas a cada hora, por um intervalo de 10 minutos.

m) nova articulação das áreas operacionais pertencentes ao CPM, notadamente a do 9º BPM.

n) a implantação de cursos com palestras proferidas por pessoal especializado em relações humanas e comunicações, objetivando-se mudança cultural e profissional, tanto dos componentes do COPOM, como das comunidades operacionais.

o) colocar o COPOM na Internet a fim de divulgar a PMGO e colher dados e informações do mundo todo, em prol da modernização operacional do COPOM.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRIGADA Militar - Guia de serviços do comando do policiamento da capital. Porto Alegre: BM-EVANGRAF, 1997.

BRASIL - Manual básico. Rio de Janeiro: EMFA/ESG, 1992.

GOIÁS - Ordens de Atendimento n. 164-165-166. Goiânia: PM/CPM, 1998. Mimeo.

MINAS GÉRIAS - Estrutura e funcionamento do COPOM da Polícia Militar do Estado de Minas Gerais. Belo Horizonte: Polícia Militar de MG, (1993). Mimeo.

SÃO PAULO - Estrutura e funcionamento do COPOM da Polícia Militar do Estado de São Paulo. São Paulo: Polícia Militar, 1997. Documentário.

ANEXOS

- Questionário da Pesquisa de Campo
 - Relatório de Visita ao COPOM
 - Ordens de Atendimento do CPM nos 164 - 165 - 166
-

17. Você acha necessária a criação de um Centro de Processamento de dados, (CPD) próprio do COPOM?
() Sim () Não

18. As áreas operacionais de cada batalhão estão distribuídas de forma adequada?
() Sim () Não



RELATÓRIO DE VISITA AO COPOM

No dia 16 de março do corrente ano, por volta das 09:00 h, estive no Centro de operações policiais militares (COPOM), acompanhado dos capitães Mendonça e Washington, que nos fizeram tal solicitação, para que na condição de professor de Gestão de qualidade, o qual presta serviço de consultoria ao SEBRAE, pudesse realizar esta visita e ao final emitir um parecer técnico a respeito das condições de trabalho daquele local. Parecer que tem por finalidade servir de documento para uma monografia que trata de um estudo a respeito do COPOM, que está sendo realizado pelos capitães retrocitados.

Visitamos cuidadosamente todas as dependências do COPOM, onde constatamos inicialmente, que o piso e as divisórias são constituídas de material inadequado e inflamável, principalmente porque em algumas cabines de rádios existem muitos fios emendados (gambiarra), e os extintores de incêndios se encontram vencidos, facilitando a ocorrência de incêndio num caso de curto-circuito, o que sem dúvida, resulta em risco de vida para os profissionais que lá trabalham.

A ventilação é insuficiente e totalmente artificial, o que não é recomendável para a saúde das pessoas, sendo um fator que contribui inclusive para o stress.

O sistema de ar condicionado, ventila de baixo para cima, na prática, as pessoas respiram todo tipo de impurezas trazidas pelo ar, do porão, o que também, é altamente desumano e prejudicial a saúde daquelas.

A iluminação do COPOM, também é insuficiente para as pessoas que lá prestam serviços, causando dificuldades e desconforto



para o desenvolvimento do trabalho, sendo que o ambiente é totalmente artificial.

Falta ainda um sistema de proteção ao ouvido, ou seja, o fone auricular para os atendimentos do telefone 190, o que dificulta em muito o serviço, pois enquanto a atendente ouve o usuário, também está ouvindo todo barulho do seu devedor.

Percebemos também o reduzido espaço das cabines de rádios, e ainda a falta de um espaço destinado ao usuário que necessita de ir ao COPOM.

Na entrada do COPOM, a recepcionista fica em um corredor, para atender telefone e o público, local extremamente desconfortável.

Concluimos que sem apontar a necessidade de implantação de tecnologias bem mais avançadas, como, por exemplo, a instalação de um painel eletrônico na sala do Coordenador, possibilitando o acompanhamento de deslocamento e localização de todas as viaturas com rapidez, que as condições de trabalho no tocante aos assuntos mencionados, são totalmente fora dos padrões de normalidade, desumanos para os profissionais.

Portanto, sugerimos que o COPOM, seja instalado em instalações mais amplas, mais adequadas, mormente por se tratar de um local que não pára, funcionando durante às 24:00h, e ainda pela importância que representa para a sociedade.


Paulenrique Nunes Deiva
Consultor Técnico



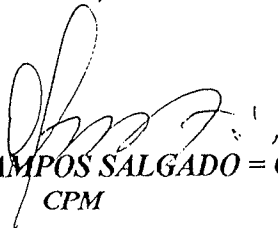
ESTADO DE GOIÁS
POLÍCIA MILITAR
CMDO DO POL. METROPOLITANO

ORDEM DE ATENDIMENTO Nº 0164/98 - CPM/3

- 01 = Referência - Of. nº 01/98 - Márcio Heliandro França - Produtor do Evento
02 = Solicitante - Idem acima
03 = Endereço - Rua 226, entre a CECEV e a Biblioteca da UCG - St. Leste Universitário
04 = Local - DCE (Diretório Central de Estudantes - UFG)
05 = Data - 14/03/98 - sábado
06 = Horas - A partir das 22:00 horas
07 = Histórico - No local, data e a partir do horário acima mencionados, ocorrerá uma **feita de Rock** que contará com a presença de três bandas de três Estados brasileiros.
- 08 = Efetivo/OPM - **COPOM:** Escalar uma Vtr de RP para PB fixo no local.

- A - () Efetuar Estudo de Situação
B - () Planejar o emprego de sua tropa;
C - () Emitir Ordem de Serviço a respeito;
D - () Encaminhar ao CPM 3(uma) cópia da OS;
E - () Remeter ao CPM relatório de toda atividade desenvolvida no evento.

Goiânia, GO, 12 de março de 1998


MILSON JOSÉ CAMPOS SALGADO = CEL PM
CPM



ESTADO DE GOIÁS
POLÍCIA MILITAR
CMDO DO POL. METROPOLITANO

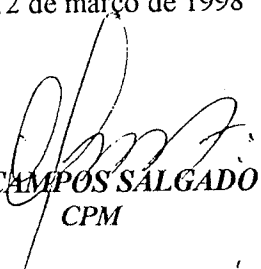
ORDEM DE ATENDIMENTO Nº 0166/98 - CPM/3

- 1 = Referência - Of. s/nº/98 - Comissão de Formatura do Curso de Direito da FACH.
2 = Solicitante - Srtª Verônica Oliveira Silva - Pres. da Comissão de Formatura
3 = Endereço - Rua 78, Qd. C-1 - Jardim Goiás
4 = Local - Mansão Excelsior
5 = Data - 14/03/98 - sábado
6 = Horas - A partir das 22:00 horas
7 = Histórico - No local, data e a partir do horário acima mencionados, será realizado um Coquetel-Baile em homenagem aos Formandos do Curso de Direito/97 II da Faculdade Anhanguera de Ciências Humanas - FACH.

8 = Efetivo/OPM - COPOM: Escalar uma Vtr de RP para PB fixo no local.

- () Efetuar Estudo de Situação
- () Planejar o emprego de sua tropa;
- () Emitir Ordem de Serviço a respeito;
- () Encaminhar ao CPM 3(uma) cópia da OS;
- () Remeter ao CPM relatório de toda atividade desenvolvida no evento.

Goiânia, GO, 12 de março de 1998


MILSON JOSÉ CAMPOS SALGADO = CEL PM
CPM