

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

**Funcionamento de um Centro Integrado de
Atendimento e Despacho (CIADE)**

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

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

**FUNCIONAMENTO DE UM CENTRO INTEGRADO DE
ATENDIMENTO E DESPACHO (CIADE)**

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

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

**FUNCIONAMENTO DE UM CENTRO INTEGRADO
DE ATENDIMENTO E DESPACHO (CIADE)**

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.

Orientadora metodológica: Nancy Ribeiro de Araújo e Silva
Orientador de conteúdo: Marcos Vasconcelos da Cruz TC PMAP

GOIÂNIA
2003

Silva, Etevaldo Marçal

Funcionamento de um centro integrado de atendimento
e despacho (ciade) / Etevaldo Marçal da Silva;
Rodiney da Silva Barbosa – Goiânia, 2003.

91f.:il.;enc.

Trabalho Técnico Científico (Especialização) – Polícia
Militar de Goiás, 2003.

1. Segurança Pública. 2. Acre – Polícia Militar
3. Amapá - Polícia Militar. I. Barbosa, Rodiney da Silva.

CDU: 351.759.6

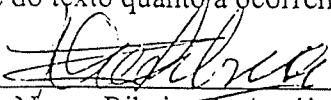
FOLHA DE AVALIAÇÃO E APROVAÇÃO

FUNCIONAMENTO DE UM CENTRO INTEGRADO DE ATENDIMENTO E DESPACHO (CIADE) Visão Doutrinária e Procedimentos Técnicos

1. ORIENTAÇÃO METODOLÓGICA

1ª Sessão - 05/09/2003

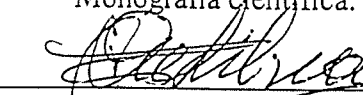
Projeto de Pesquisa: "Funcionamento de um Centro Integrado de Atendimento e Despacho".
Análise do texto quanto a ocorrência e seqüência.



Nancy Ribeiro de Araújo e Silva

2ª Sessão - 22/09/2003

Monografia científica.

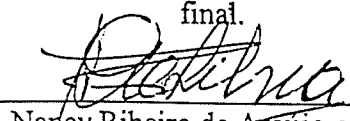


Nancy Ribeiro de Araújo e Silva

3ª Sessão - 07/10/2003

Parecer Final da Orientadora Metodológica:

No meu entender, s. m. j., a presente monografia poderá ser encaminhada para apreciação
final.



Nancy Ribeiro de Araújo e Silva

2. ORIENTAÇÃO DE CONTEÚDO

1ª Sessão - 21/08/2003

Monografia científica.

Seleção dos tópicos a serem descritos.

Marcos Vasconcelos da Cruz TC PMAP

2ª Sessão - 30/08/2003

Abrangência dos tópicos abordados.

Marcos Vasconcelos da Cruz TC PMAP

3ª Sessão - 06/09/2003

Formulação dos conceitos e linhas doutrinárias.

Marcos Vasconcelos da Cruz TC PMAP

4ª Sessão - 14/09/2003

Infiltração de obras existentes, buscando enfatizar a linha mestra principal da preservação da vida e aplicação da lei.

Marcos Vasconcelos da Cruz TC PMAP

5ª Sessão - 29/09/2003

Análise da situação atual com a interpretação dos dados colhidos em campo e formulação de propostas para o avanço do conhecimento do processo de funcionamento de um Centro Integrado de Atendimento e Despacho.

Marcos Vasconcelos da Cruz TC PMAP

6ª Sessão - 03/10/2003

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.

Marcos Vasconcelos da Cruz TC PMAP

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.

Ao Excelentíssimo Sr. Gal. Athos Costa de Farias, Secretário de Segurança Pública do Distrito Federal, que colocou o CIADE a nossa disposição para que nosso trabalho fosse realizado e teve paciência para dar uma entrevista sobre o CIADE.

Ao Sr. Cel. Edson atual Comandante da Academia de Polícia Militar de Brasília e ex-diretor do CIADE que colocou vasto material a nossa disposição.

Etevaldo Marçal da Silva CAP PMA
Rodiney da Silva Barbosa CAP PMA

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

Charles Chaplin

RESUMO

A análise principal deste trabalho é o funcionamento de um Centro Integrado de Atendimento e Despacho. A finalidade do mesmo é auxiliar os administradores da atividade de Segurança Pública para a implantação de um CIADE, buscamos desenvolver um trabalho dando ênfase para o funcionamento e emprego de um CIADE, (o mesmo não foi direcionado para um estado ou polícia em particular, procuramos deixar uma fonte de consulta para a segurança pública de um modo geral. A integração é hoje uma exigência do governo federal e o CIADE é um importante passo para que haja uma integração, alguns estados tem o seu centro integrado e o Distrito Federal é um dos exemplos, onde o CIADE está funcionando com sucesso. Este trabalho descreve os principais sistemas de informação no contexto de segurança e de como eles potencializam as ações dos diversos órgãos envolvidos neste contexto. O trabalho possui clara importância no âmbito tecnológico, visto que o trabalho descrito exemplifica o uso de tecnologia. Para cumprir seus objetivos, contribuir para um aprimoramento da sociedade brasileira, é essencial que esta iniciativa seja seguida por outras pesquisas nos mais diversos campos que compõem o multidisciplinar domínio da segurança pública.

LISTA DE ABREVIATURAS

CIADE – Centro Integrado de Atendimento e Despacho

RAM – Memória Virtual ou Secundária

LAV - Localização Automática de Veículos

GIS – Sistema de Informações Geográficas

GPS – Global Positioning System é o nome genérico de toda constelação de satélites

UGB – Unidades Gerenciais Básicas

TMD – Terminais Móveis de Dados

CMD – Comunicação Móveis de Dados

CPF – Cadastro de Pessoa Física

UHF – Sistema que transmite em alta frequência

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelagem em casos de uso das principais situações existentes no CIADE ...	21
Figura 2 – Arquitetura de funcionamento do CIADE	24
Figura 3 – Protótipo de configuração do CIADE com sala de atendimento e despacho ...	26
Figura 4 – Arquitetura de equipamentos básicos de um CIADE	27

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Integrantes e situações de casos de uso do CIADE	22
--	-----------

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Influência do ambiente de serviço.....	86
Tabela 2 – Atendimento aos chamados de emergência	87
Tabela 3 – Atendimento aos anseios da população	88
Tabela 4 – Melhora nos serviços de atendimento	89
Tabela 5 – Avaliação do desempenho junto à população	90
Tabela 6 – Cursos de treinamento e desempenho da função	91
Tabela 7 – Divulgação dos serviços do CIADE.....	92
Tabela 8 – Tratamento dispensado pelo CIADE quando aciona uma viatura para uma ocorrência policial.....	93
Tabela 9 – Tratamento dispensado pelos policiais na abordagem para ocorrência policial.....	94
Tabela 10 – Estado da viatura de trabalho	95
Tabela 11 – Aproveitamento dos cursos e treinamentos no desempenho das funções	96
Tabela 12 – Reconhecimento da estrutura física do CIADE pelos policiais militares.....	97
Tabela 13 – Suficiência do número de viaturas para atendimento de chamadas de emergência	98
Tabela 14 – Satisfação das expectativas em relação ao atendimento realizado pelo CIADE.....	100
Tabela 15 – Grau de satisfação no atendimento.....	101
Tabela 16 – Expectativa de atendimento pelo CIADE.....	102
Tabela 17 – Conhecimento da profissão demonstrado pelos policiais	103
Tabela 18 – Classificação do atendimento dos policiais militares	104
Tabela 19 – Satisfação nas fases de atendimento.....	104

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	17
2. MODELAGEM EM CASOS DE USO DO CIADE	20
2.1 ARQUITETURA GERAL	23
2.1.1 Tecnologia da informação	23
2.1.2 Instalações físicas	24
2.1.3 Organizacional	24
2.2 HARDWARE	27
2.2.1 Estações	28
2.2.2 Servidores	29
2.2.3 Gravador digital	29
2.2.4 Sistema de comutação digital de telefonia	30
2.3 TELECOMUNICAÇÕES	30
2.3.1 Acesso à base de dados remota	30
2.4 SOFTWARES	31
2.4.1 Softwares básicos	31
2.4.2 Softwares para computação móvel	32
2.4.3 Softwares para interconexão telefônica	33
2.4.4 Sistema de informação geográfica (GIS)	34
2.4.5 Integração com rádio-comunicação	36
2.5 SISTEMA INTEGRADO DE SUPORTE ÀS OPERAÇÕES DE SEGURANÇA	37
2.5.1 Funcionalidades gerais do sistema integrado	37
2.5.2 Atendente-telefonista	39
2.5.3 Operador de despacho de área	41
2.5.4 Supervisor atendente telefônico	45
2.5.5 Supervisor de despacho	45
2.5.6 Policial na viatura	46
2.5.7 Atendente para informação	48
3. RELATÓRIOS	50
3.1 RELATÓRIOS OPERACIONAIS	50
3.2 RELATÓRIOS GERENCIAIS	51
4. PLANEJAMENTO E GESTÃO DO CIADE	53
4.1 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO	54
4.1.1 Decisão política	54
4.1.2 Escolha da equipe	54
4.2 QUESTÕES ESTRATÉGICAS	56

4.2.1 Desenvolver ou adquirir o CIADE pronto.....	56
4.2.2 Terceirizar ou utilizar policiais para realizar o atendimento	59
4.2.3 Utilizar localização automática de veículos.....	61
4.2.3.1 Transmissão via satélite	62
4.2.3.2 Transmissão via rádio	64
4.2.3.3 Transmissão via celular.....	66
4.3 PLANEJAMENTO E GERÊNCIA DA INFORMAÇÃO	67
4.3.1 Elaboração do edital	67
4.3.2 Implantação do CIADE	68
4.3.3 Testes	70
4.3.4 Treinamento	71
4.4 GERÊNCIA OPERACIONAL	72
4.4.1 Gerência do mapa digitalizado.....	73
4.4.2 Gerência do ambiente computacional	74
4.4.3 Gerência do banco de dados	75
4.4.4 Gerência do CIADE	75
4.4.5 Gerência de contingência.....	78
4.4.6 Gerência do treinamento do pessoal.....	78
4.5 GESTÃO DA QUALIDADE	80
4.5.1 Definição das unidades gerenciais	81
4.5.2 Negociação de metas para as unidades gerenciais	82
4.5.3 Realização de encontros de acompanhamento.....	82
4.5.4 Elaboração do manual de procedimentos	83
4.5.5 Auditoria e certificação das unidades gerenciais	83
4.5.6 Educação e treinamento.....	84
5 PESQUISA DE CAMPO	85
5.1 QUESTIONÁRIO APLICADO AOS FUNCIONÁRIOS DO CIADE.....	86
5.2 QUESTIONÁRIO APLICADO AOS POLICIAIS MILITARES.....	93
5.3 QUESTIONÁRIO APLICADO AOS CIVIS ATENDIDOS PELO CIADE....	100
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	106
6.1 TENDÊNCIAS	106
CONCLUSÃO	108
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	109
ANEXO	
Entrevista com Secretário de Segurança Pública do Distrito Federal	111

1 INTRODUÇÃO

A segurança Pública é um dos problemas sociais que mais afligem o cidadão brasileiro nos dias de hoje. Trata-se de um problema complexo que, para ser definitivamente resolvido, exige ações diversificadas, particularmente no que se refere à melhoria da qualidade de vida da população em geral. Não obstante, os órgãos de Segurança Pública são elementos essenciais nesse processo de melhoria. Sua modernização, com o uso intensivo da tecnologia da informação, aumentam a eficiência e a eficácia do trabalho policial.

Neste trabalho, descrevemos um dos sistemas considerados estruturantes de um plano diretor de sistemas de informação para a Segurança Pública: sistema de informação para apoio ao Centro Integrado de Atendimento e Despacho – CIADE.

A Filosofia do CIADE é fundamentada na idéia de integração das ações de segurança entre os órgãos envolvidos. Visa-se atuar em um mesmo espaço físico de forma integrada (ou interligados por intermédio de uma rede de voz e dados de alta velocidade), realizar de forma complementar e harmônica as atividades que configuram o atendimento (*call center*) são oriundas das centrais de emergências estabelecidas, inicialmente nos Estados Unidos da América, e hoje em funcionamento em diversos países, onde o número único 911 pode ser acionado pelos cidadãos para atendimento de qualquer tipo de

emergência. Atendimento relativo a crimes, acidentes, desastres naturais entre outros, podem ser socorridos através desta central.

No Brasil, esta iniciativa é recente e vem sendo inicialmente, adotada pelas secretárias de Segurança Pública para a integração das polícias. Os Estados do Pará, Ceará e o Distrito Federal são exemplos pioneiros deste modelo. Esta estrutura centralizadora * objetiva a gestão compartilhada de meios, materiais, humanos e de informações, buscando o aperfeiçoamento das atividades policiais preventivas e repressivas.

Os principais objetivos do CIADE são:

- Prover um canal direto e sempre disponível com o cidadão para que os mesmos possam recorrer às polícias e ao Corpo de Bombeiros em situações de emergência;
- Realizar o atendimento ao cidadão com agilidade e presteza;
- Gerir os recursos à disposição para realizar o atendimento ao cidadão de forma eficiente, através do compartilhamento de meios, materiais e humanos, e de informações para se obter o aperfeiçoamento das atividades policiais preventivas e repressivas;
- Aumentar o grau de credibilidade da população na Polícia, através de um sistema de resposta que se apresente eficiente nos momentos em que a população mais precise.
- Ressaltamos que o CIADE não é, em si, um sistema de informação, mas todo seu funcionamento está baseado na recepção e no tratamento da informação, fazendo com que o sistema de informação que o permeia seja essencial para o seu funcionamento. Este sistema trata a chamada telefônica do cidadão, e o atendimento desta, com o uso de diferentes tecnologias de acompanhamento de processos, geoprocessamento e computação móvel. O sistema de informação fornece condições para que o nível do serviço público prestado seja elevado, devido

aos mecanismos de mensuração do atendimento telefônico, tempo de chegada ao local da solicitação e eficiência na solução do problema. Por fim, ressalta-se a possibilidade de se mapear o crime a partir dos registros de solicitações do cidadão o que permite planejar ações, preventivas e repressivas, de forma mais eficiente.

2 MODELAGEM EM CASOS DE USO DO CIADE

Os dois principais atores existentes no CIADE são o atendente telefônico e o despachante. O atendente realiza primeiramente o atendimento das chamadas através da digitação das informações relativas à ocorrência. O gerente de qualidade acompanha o atendimento realizando auditorias para identificar o grau de satisfação do cidadão e identificando a postura do atendente quando do atendimento a uma solicitação.

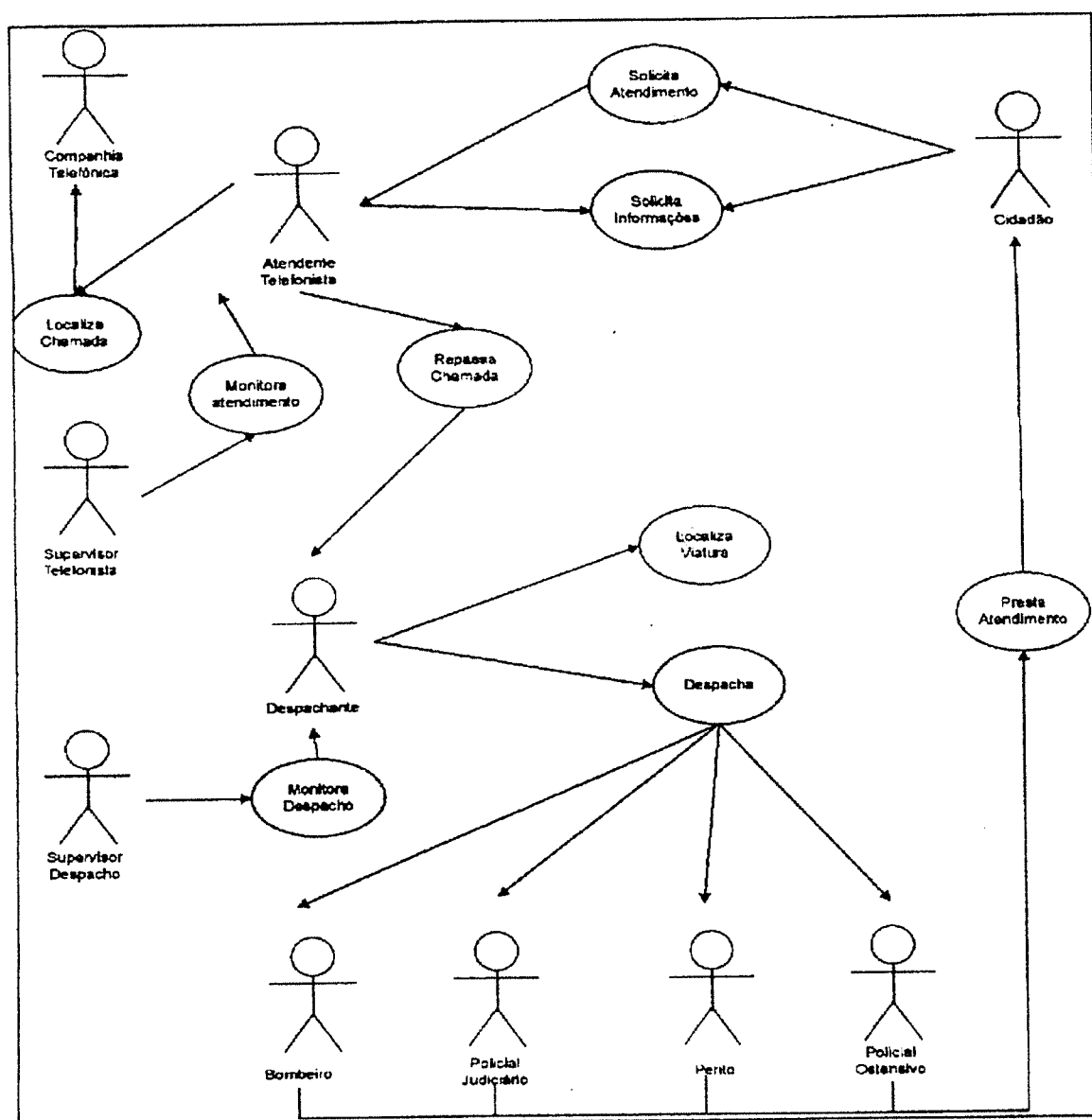
De posse dos dados da ocorrência e, assim, do endereço do fato, o atendente pode consultar informações do local, tais como hospitais e logradouros próximos, tipo de cobertura da pista, mão de direção, jurisdição policial, referências para mapas e/ou guias cartográficos. Com isto ele pode mais facilmente verificar a veracidade das informações passadas no pedido de socorro para, só então, enviar o pedido ao(s) despachante(s) do(s) respectivo(s) órgão(s)/área(s) onde ocorreu o fato.

Cabe ao despachante enviar, através de comunicação com as viaturas (automóveis, caminhões, motos, bicicletas, etc.), uma mensagem contendo as informações básicas sobre a ocorrência, solicitando o pronto atendimento. Normalmente, ele deve zelar para que o atendimento seja feito com rapidez e que os responsáveis pelo atendimento da ocorrência no local o façam de

maneira eficiente. Cabe igualmente ao despachante acompanhar e controlar o atendimento das ocorrências, tendo assim o controle exato da disponibilidade das patrulhas. Ele deve ainda municiar os responsáveis pelo atendimento no local com informações precisas sobre a situação, os envolvidos, as vítimas, etc. para que, chegando ao local, as forças de segurança tenham condições de agir corretamente.

Figura 1

Modelagem em casos de uso das principais situações existentes no CIADE



Outra característica que podemos destacar é que no CIADE pode-se gerar estatísticas sobre a natureza das ocorrências, facilitando a tomada de decisões do corpo gerencial dos setores responsáveis.

O quadro 1 descreve os casos de uso mostrados na Figura 1.

O CIADE, além de uma gerência operacional integrada, conta com um número único de telefone, um núcleo de processamento de dados, uma rede de microcomputadores e várias tecnologias, entre elas, rádios de comunicação, antenas GPS para localização das viaturas por satélite e mapa digitalizado da região de atendimento (Quadro 1).

Quadro 1
Integrantes e situações dos casos de uso do CIADE

Nº	Caso de Uso	Quem Inicia a Ação	Descrição do caso de uso
1	Solicita Atendimento	Cidadão	O cidadão entra em contato com o atendente do centro de emergência para solicitar atendimento em uma situação envolvendo os órgãos de segurança.
2	Localiza Chamada	Atendente Telefonista	O atendente de emergência ao receber a solicitação de socorro envia comunicação à polícia para que o atendimento seja efetuado e cria um evento no CIADE caracterizando a ocorrência.
3	Solicita Informações	Atendente Telefonista	O atendente telefonista, durante o ato de atendimento da chamada telefônica, solicita informações para caracterizar a ocorrência e identificar se a solicitação refere-se a um fato verídico e que necessita de atendimento emergencial dos órgãos de segurança.
4	Repassa Chamada	Atendente Telefonista	O atendente telefonista, após colher as informações que caracterizam o tipo de ocorrência, repassa a mesma para o(s) despachante(s) do órgão/área onde ela ocorreu.
5	Monitora Atendimento	Supervisor de Atendimento Telefônico	O supervisor de atendimento telefônico acompanha o trabalho do atendente zelando pela qualidade do mesmo e o auxiliando em situações em que isto for necessário.

Quadro 1 (Continuação)

Integrantes e situações dos casos de uso do CIADE

6	Localiza Viatura	Despachante	Cada despachante, ao receber a solicitação de atendimento, identifica a(s) viatura(s) mais próxima(s) e adequada(s) para realizar o atendimento.
7	Despacha	Despachante	O despachante da área onde ocorreu o evento, ao identificar a(s) viatura(s) a ser(em) despachada(s) mais próxima(s) adequada(s) para realizar o atendimento.
8	Presta Atendimento	Policial Ostensivo/ Judiciário Bombeiro/Perito	O policial/bombeiro presta atendimento a um cidadão atendendo a um chamado.

2.1 ARQUITETURA GERAL

2.1.1 Tecnologia da informação

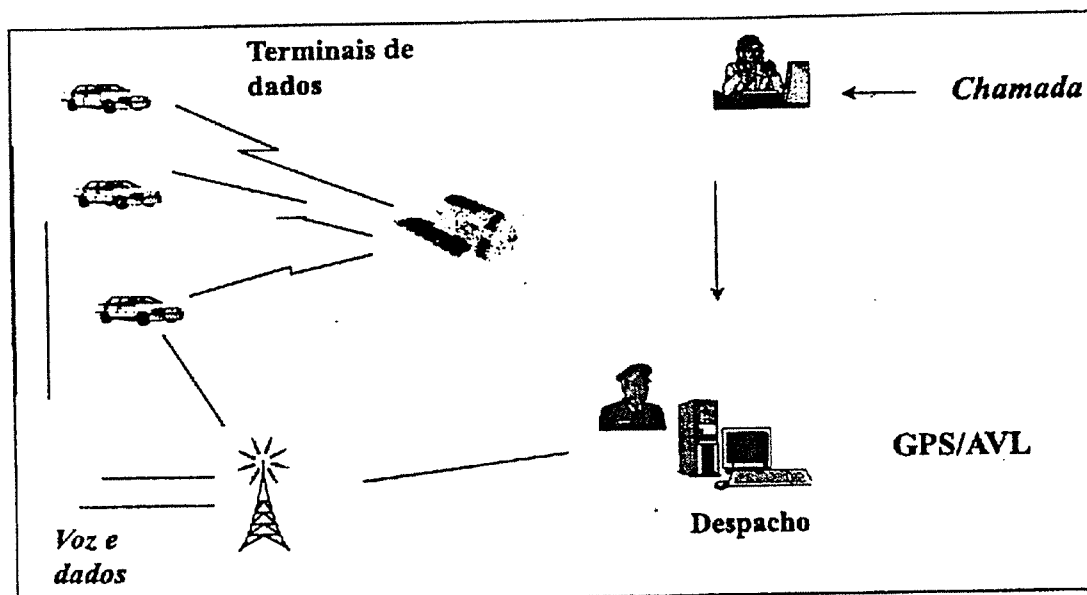
Em termos de tecnologia da informação o CIADE devê possuir, pelo menos, duas redes de microcomputadores, uma para o setor de despacho e outra para o atendimento, ligadas entre si. Estas redes compartilham servidores de banco de dados e servidores de comunicações com outros ambientes, bem como com as estações de computação móvel, caso elas existiam.

O núcleo básico do CIADE necessita de um sistema de suporte às operações que chamaremos aqui de Sistema Integrado de Suporte às Operações. A Figura 3 ilustra o processo básico de funcionamento do CIADE. A partir de uma chamada telefônica o atendimento é feito pelos atendentes e despachantes utilizando o Sistema de Suporte. A comunicação entre o CIADE e os policiais de rua pode se dar por transmissão de mensagens de voz e/ou de dados. As transmissões de voz são normalmente efetuadas via sistema de rádio

e as transmissões de dados podem ser efetuadas por satélite ou pelo próprio sistema de rádio se o mesmo assim o comportar.

Figura 2

Arquitetura geral de funcionamento do CIADE



2.1.2 Instalações físicas

Diferentes configurações físicas são possíveis para o CIADE. Dependendo do volume de ligações efetuadas, pode-se configurar o atendimento e o despacho de maneira diferente.

2.1.3 Organizacional

a) Atendente e despachante sendo uma só pessoa

O modelo mais adotado nos Estados Unidos para pequenas cidades é o de uma única sala onde o atendente, além de receber a ligação telefônica, pode, ele mesmo, efetuar o despacho. Este tipo de configuração é claramente

mais eficiente, pois elimina as comunicações entre o setor de atendimento e o setor de despacho. Essas comunicações, por mais cuidadosas que sejam, podem comportar ruídos e mal-entendidos e retardar a resposta do órgão acionado. Além do mais, com esta configuração, o atendente/despachante tem contato direto com o cidadão e com o policial de rua, o que lhe garante maior agilidade para dirimir dúvidas advindas de qualquer dos lados. Nesta configuração o atendente/despachante é responsável por toda a cidade, pois é difícil direcionar automaticamente as ligações para um atendente/despachante em função do local de onde esta chamada está sendo efetuada.

Esta configuração exige primeiramente que o número de ligações de atendimento não seja muito grande, pois o atendente/despachante gasta um tempo maior do que se atendesse somente a ligação e a repassasse para o despacho. Isto pode levar a um congestionamento das linhas de atendimento. Outro fator importante a se observar é que o número total de viaturas a despachar na cidade (ou região de atendimento) deve ser passível de ser controlado por cada despachante, pois como cada um possui a visão de toda a cidade, tem a possibilidade de despachar qualquer viatura. Se este número for muito grande será impossível um acompanhamento eficaz.

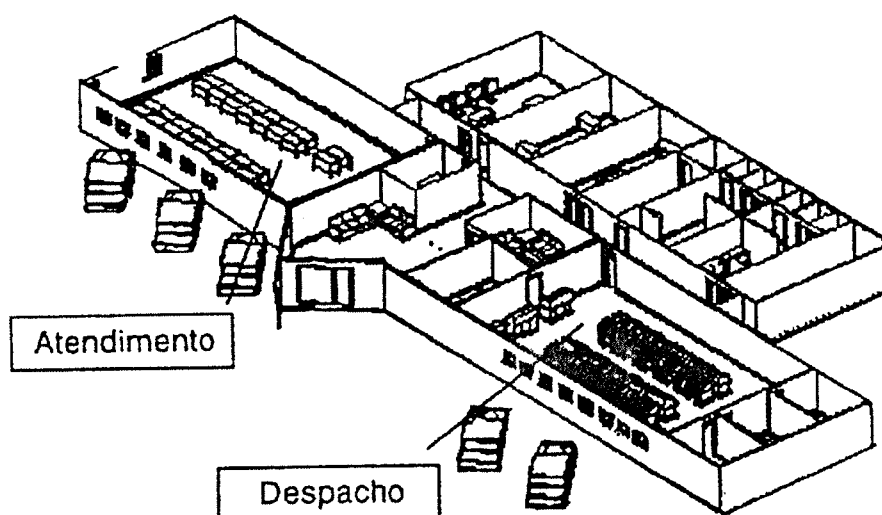
b) Atendentes e despachantes formam dois grupos diferentes

Quando os pré-requisitos de porte da região a ser atendida, mencionados no item acima, não são verificados, deve-se dividir os setores de atendimento e despacho. Desta forma o atendente tem condição de, ao receber a ligação, identificar o local de onde ela se origina e enviar para o setor de despacho, que será dividido por regiões de atendimento. Pode-se então

realizar o atendimento telefônico com rapidez, bem como configurar o setor de despacho de forma que cada despachante fique responsável por uma quantidade admissível de viaturas de atendimento.

Figura 3

Protótipo de configuração do CIADE com sala de atendimento e despacho



O grande problema desta configuração é a comunicação entre telefonista e despachante. O sistema informatizado de suporte às operações tem a obrigação de prover meios para que ela aconteça com rapidez e de forma fidedigna. No entanto, a existência de ruídos é comum. O mero fato do despachante não ter contato direto com o cidadão, o que não lhe permite perceber a urgência do atendimento ou identificar indícios importantes de serem registrados ao policial de rua é, em si, um problema. As mensagens do atendimento sendo feitas de forma escrita e por computador ao despacho podem não comportar estes detalhes. Além disso, em algumas situações, dúvidas sobre endereços ou caracterização da ocorrência não são rapidamente

dissipadas, pois é necessário um processo de comunicação adicional via mensagens escritas.

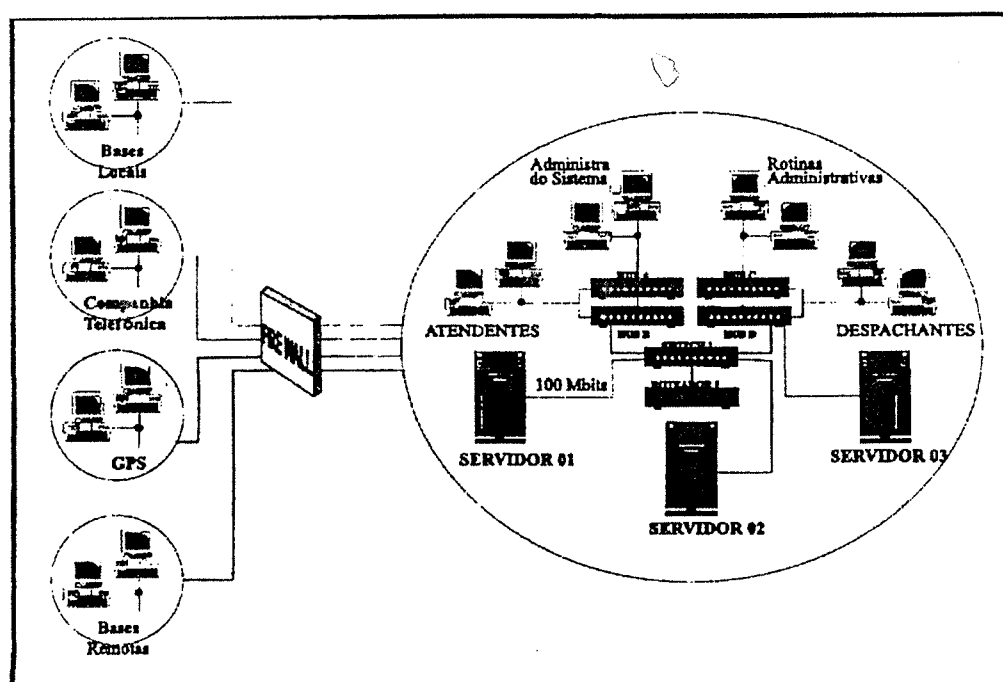
Na Figura 3 podemos ver um protótipo de uma possível configuração do CIADE com suas salas de atendimento e de despacho.

2.2 HARDWARE

A arquitetura de *hardware* típica de um CIADE pode ser vista na Figura 4. Nela visualizamos urna rede local com servidores para comunicação e banco de dados (no mínimo dois, por serem redundantes). Várias redes locais se interligam, perfazendo uma rede maior. Destas redes interligadas, ressaltamos a rede de telefonistas/atendentes e a rede de despachantes.

Figura 4

Arquitetura de equipamentos básicos de um CIADE



Redes administrativas, de apoio e gerencial, também podem coexistir. O servidor de comunicação é o responsável por colocar a rede local do CIADE em contato com o mundo exterior. Acesso a bases de dados remotas ou mesmo àquelas controladas pela Secretaria de Segurança é obtido através de uma ou mais ligações via roteadores. Nestes pontos é de fundamental importância a existência *de firewalls* (podendo ser de *hardware software* ou só de *software*) para evitar acessos indevidos. Também é de responsabilidade do servidor de comunicação a tarefa de receber posições vindas dos satélites GPS, caso exista um sistema de rastreamento de veículos em funcionamento. Por fim, mencionamos o acesso às bases das companhias telefônicas que permitem acesso ao endereço do número telefônico que originou uma chamada ao 190.

2.2.1 Estações

O dimensionamento de memória e armazenamento em disco deve ser feito levando-se em consideração o exigido pelos *software* básico e aplicativo. Normalmente não há uma exigência muito grande desta capacidade visto que os bancos de dados estão armazenados nos servidores. Em geral um PC de 700 Mhz com 64 Kb de memória e com disco suficiente para armazenar os programas aplicativos e o *software* básico já é satisfatório. A única exigência que pode ser feita neste caso é que os monitores sejam de, pelo menos, 17 polegadas pois há necessidade de se acessar mapas digitalizados e, neste caso, quanto maior o monitor maior a capacidade de visualização dos mesmos.

Ressalte-se que as estações de despacho devem preferencialmente possuir dois monitores de vídeo: um com o sistema de geoprocessamento para visualizar o mapa e outro com o sistema de controle da chamada e do despacho. É igualmente interessante que estes monitores possam ser utilizados como sendo um só, isto é, o despachante só utiliza um *mouse* e com ele pode passar de um monitor a outro, o que facilita de sobremaneira suas tarefas.

2.2.2 Servidores

Os servidores devem ter capacidade de disco dimensionada para arquivar pelo menos quatro anos de chamadas, o que pode significar um alto volume de dados. Memória RAM e capacidade do processador são também importantes, pois proporcionarão eficiência de processamento. Neste caso é interessante se examinar, em função do porte do CIADE, a necessidade de: se adquirir um servidor com tecnologia RISC que, normalmente, apresenta uma melhor relação capacidade de processamento *versus* custo. No caso do Distrito Federal, a configuração dos servidores Intel Pentium® é de 4 processadores de 200 Mhz, 1 GB de memória cada e área em disco de 100 GB.

2.2.3 Gravador digital

O gravador digital é, normalmente, um microcomputador que possui placas digitais onde são ligadas as saídas de áudio de telefone e de rádio. O sistema de gravação nele presente funciona como se fossem vários gravadores do tipo multicanal (a quantidade de canais varia e deve ser configurado de acordo com o número de pontos de atendimento e de despacho) acoplados para

cada posição de atendente, possibilitando a gravação de todas as chamadas telefônicas e de radiofonia, 24 horas por dia e sete dias por semana. Esta gravação deverá ser feita em fita DAT (*Digital Audio Tape - Fita Digital de Áudio*), com possibilidade de reprodução em cassete convencional. Um sistema de informações permite a consulta de gravações efetuadas por data e hora.

2.2.4 Sistema de comutação digital de telefonia

O sistema de comutação digital de telefonia, também conhecido como PABX digital, permite a identificação do aparelho chamador e faz a distribuição automática e eqüitativa das chamadas telefônicas para os telefonistas/atendentes. Toda esta gerência é realizada por computador, o que permite que ele gere estatísticas diárias de entrada e chamadas atendidas ou não ao "190".

2.3 TELECOMUNICAÇÕES

2.3.1 Acesso à base de dados remota

Os acessos às bases de dados remotas são importantes, pois normalmente as bases de dados de cidadãos, veículos, registro de arma, assinantes telefônicos e outros, estão localizados em diferentes órgãos e em diferentes plataformas computacionais. É, assim, fundamental prever o acesso a essas diferentes instalações. Para se efetuar este acesso, pode-se usar de dois recursos. Utilização de um *software* que simule o terminal do computador

central que está sendo acessado ou pode-se, simplesmente, através de um *software* básico que implemente o protocolo de comunicação entre a estação e o computador central a ser acessado, realizar uma conexão entre os mesmos.

Além do acesso a estas bases que são fundamentais ao funcionamento do CIADE, caso se deseje ainda que sejam fornecidas informações gerais ao público, o acesso a outras bases de dados de informações se faz necessário e também deve ser previsto. Neste caso, a diversidade de plataformas a serem acessadas é ainda maior e todo o *software* que permita esta interligação deve ser previsto.

No caso do CIADE do Distrito Federal foi preciso adquirir um programa de emulação chamado Entire Connection® da empresa Software AG, para que se pudesse fazer acesso do CIADE às bases de dados corporativas de Brasília. Estas bases estavam no *mainframe* da empresa de tecnologia da informação do DF, em banco de dados ADABAS® da mesma Software AG.

2.4 SOFTWARES

O *software* necessário ao funcionamento do CIADE se divide em *software* básico, de computação móvel, de interconexão telefônica, de integração com o sistema de radiocomunicação e o GIS.

2.4.1 Software básico

Os *softwares* básicos que devem estar presentes no CIADE é:

- Sistema operacional;

- Protocolos padrão *ethernet*, TCP/IP, ARPA, NFS, que normalmente estão presentes nos sistemas operacionais e outros que sejam necessários para acessar as bases de dados remotas e locais. Normalmente devido a existência de bancos de dados em *mainframe*, necessita-se de um *software* que realize a conexão destes com plataformas baixas como as de arquitetura tipo Pentium/Windows;
- *Software* para redundância de servidores com característica de tolerância a falhas, de modo que não se requeira intervenção manual em caso de falha de um dos servidores;
- Sistema gerenciador de banco de dados para operação em arquitetura cliente-servidor.

2.4.2 Software para computação móvel

O *software* para Terminais ou Computadores Móveis de Dados (TMD/CMD) deve prover mecanismos para que a comunicação entre pontos móveis, como uma viatura e um computador central, seja possível. Este *software* deve contemplar os protocolos de comunicação para transmissão da mensagem via sistema de rádio-comunicação ou sistema de satélite, de acordo com a escolha feita pelo CIADE.

O *software* para localização automática de um veículo - LAV (AVL, *Automatic Vehicle Location*), através de GPS deve prover mecanismos para que a localização do veículo possa ser transmitida para o CIADE. Normalmente este *software* possui dois módulos. Uma unidade central que é

instalada no servidor de comunicação e a parte cliente, que é instalada em cada ponto móvel.

A unidade de controle central deverá manter uma interface por *software* que comandará o posicionamento automático das viaturas no mapa digital georeferenciado das estações de despacho. Esta interface deverá capturar dados como latitude, longitude, identificação da unidade e velocidade da mesma. É interessante que o sistema de localização possa corrigir as coordenadas através da utilização de um ponto fixo de referência (GPS Diferencial) o qual consegue atingir uma precisão de posicionamento com erro inferior a dez metros. Acreditamos porém que uma precisão de 30 m já seja suficiente neste tipo de aplicação.

Outra característica interessante é a possibilidade de frequência de varredura da viatura variável em função do *status* da mesma. Assim sendo, se uma viatura está na condição de “disponível”, basta uma leitura a cada 5 mm. Se a mesma estiver em uma condição de “em rota” ou “em perseguição” esta frequência de varredura pode ser automaticamente reduzida para um intervalo de 30 ou 10 segundos, por exemplo.

Com isto garante-se economia de banda de transmissão (e conseqüentemente de custos) e assegura-se um nível mais elevado de operação.

2.4.3 Software para interconexão telefônica

O CIADE deve fazer uso de uma central de telefonia digital. No entanto, somente o uso desta central não garante que o nome e endereço do assinante telefônico seja reconhecido. Por este motivo, é preciso um *software*

que se integra ao PABX digital do CIADE, provendo uma solução que exiba, na estação telefonista, a identificação do logradouro de instalação do telefone chamador e do nome do assinante. Estes dados devem ser obtidos a partir da base de dados das companhias telefônicas existentes na região de atendimento.

2.4.4 Sistema de Informações Geográficas (GIS)

O GIS deve fazer parte da arquitetura de *software* do CIADE, pois relacionará o banco de dados espaciais (imagens e mapas em formato vetorial-topológico do armamento, quadras e bairros da região de atendimento, posições de viaturas num dado instante, etc.) com um banco de dados de informações descritivas (dados cadastrais de viaturas e sua guarnição, prefixo do rádio, prédios, logradouros, etc.). O GIS deverá ser programável para suprir ou apoiar funções típicas de um sistema de despacho de viaturas assistido por computador como:

- permitir visualização e consulta a dados gráficos e descritivos segundo critérios de busca espacial e alfanumérica;
- permitir geração de relatórios, composição interativa e plotagem de mapas com riqueza de simbologia gráfica;
- possibilitar geração de gráficos estatísticos;
- importar e exportar dados de editores de texto e planilhas eletrônicas;
- possuir módulo ou conjunto de ferramentas integradas que ofereçam funcionalidades básicas para manutenção, controle de

acesso e de integridade (gerenciamento) de uma base de dados georeferenciada;

- representar de forma clara e precisa no mapa digitalizado da região de atendimento, o posicionamento de unidades de serviço, o posicionamento do local da ocorrência (a partir do endereço do telefone que originou a chamada telefônica ou do endereço digitado pela telefonista/atendente), viaturas, hospitais, delegacias de polícia, destacamentos da Polícia Militar e do Corpo de Bombeiros e outras unidades correlatas;
- oferecer funcionalidade mínima, em estado nativo, para interfaceamento em tempo real com sistemas de posicionamento global de viaturas, tipo LAV, baseados em GPS. Esse interfaceamento deverá permitir, no mínimo, a exibição das posições geográficas das viaturas, segundo diferentes critérios de seleção da área de cobertura para exibição de dados, ou seja, por polígonos irregulares, círculos, etc.;
- sugerir graficamente no mapa digitalizado, e também de forma descritiva (indicando o nome das ruas), a rota que a viatura disponível mais próxima do local da ocorrência deve fazer por intermédio de critérios, como menor distância, menor tempo de deslocamento, etc.

2.4.5 Integração com radiocomunicação

O *software* responsável pela integração do *software* aplicativo de despacho do CIADE com o sistema de radiocomunicação deve prover a funcionalidade da identificação da localização de viaturas através de GPS. Ele também deve permitir a integração do sistema com um sistema de transmissão de voz por radiofrequência e de dados por rádio ou satélite. As viaturas que estão equipadas com receptores GPS, ou com terminais móveis de dados, enviarão, pelo protocolo de rádio ou de satélite, coordenadas e identificadores da unidade, que deverão ser decodificados pelo sistema de rádio ou de satélite. Em seguida, eles serão transmitidos no protocolo TCP/IP para um servidor, localizado no CIADE para posterior disponibilização desta informação às estações dos despachantes e supervisores operacionais.

Os dispositivos de áudio dos consoles de despacho do sistema de rádio devem ter uma interligação física com os microcomputadores do despacho (normalmente se coloca uma placa de áudio dentro destes micros). Além disso, deve-se prever a ligação destes dispositivos até o controlador central do sistema de rádio. Um módulo de *software* deve fazer a interface entre o sistema de rádio e o Sistema de Suporte às Operações para comunicação de voz, de forma que nas estações de despacho e supervisão operacional possa-se comunicar com as viaturas, através de *click* de *mouse* nas viaturas representadas no mapa digitalizado.

Uma outra possibilidade advinda dos sistemas de rádio mais modernos é a possibilidade de criação de grupos dinâmicos de conversação. Com isto, o aplicativo pode automaticamente criar grupos de conversação com

todas as unidades envolvidas em um certo evento e garantir que somente estas conversarão entre si durante aquela operação.

2.5 SISTEMA INTEGRADO DE ATENDIMENTO E DESPACHO (CIADE)

2.5.1 Funcionalidades gerais do CIADE

Os principais integrantes existentes no CIADE são os atendentes telefônicos/atendentes de informação e os despachantes (e seus respectivos supervisores). O atendente realiza primeiramente o atendimento das chamadas através da digitação das informações relativas à ocorrência. As chamadas telefônicas são automaticamente direcionadas pelo sistema através de uma central telefônica digital. Este aparelho identifica as linhas livres reduzindo chamadas ocupadas para o CIADE. Outra função do Sistema de Suporte às Operações é a identificação automática do local da chamada que está sendo realizada e posicionamento do mesmo no mapa digitalizado da cidade. Desta forma pode-se reduzir o número de trotes e o mau uso da frota em chamadas desnecessárias. Todas as conversas telefônicas oriundas de chamadas do número único, bem como as conversas entre os despachantes e as patrulhas são gravadas. Isto permitirá o esclarecimento de possíveis queixas sobre a qualidade do atendimento prestado pelos envolvidos no Sistema de Suporte às Operações.

De posse dos dados da ocorrência e assim do endereço do fato, o sistema de informações geográficas que está embutido no Sistema de Suporte às Operações possibilita a consulta de informações do local, tais como

hospitais e logradouros próximos, tipo de cobertura da pista, mão de direção, jurisdição policial, referências para mapas e/ou guias cartográficos.

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 poderão igualmente acompanhar e controlar o atendimento das ocorrências, tendo assim o controle exato da disponibilidade das patrulhas. Para isto, o Sistema de Suporte às Operações utiliza técnicas de monitoramento de viaturas via sinais de satélites GPS, que permitem a localização das patrulhas no mapa digitalizado da região que está sendo atendida.

Uma característica importante do Sistema de Suporte às Operações 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 e necessidade de informações sobre telefone de utilidade pública. Outra característica que podemos destacar é que o Sistema de Suporte às Operações permite a geração de estatísticas sobre a natureza das ocorrências, facilitando a tomada de decisões do corpo gerencial dos setores responsáveis.

Outra virtude do CIADE é a de criar mais de uma ocorrência para uma única chamada, caso o tipo de evento assim o exija; Por exemplo, se o evento for uma colisão, somente uma ocorrência é criada para um despachante da PM. Se o evento for uma colisão com vítima, dois eventos são criados, sendo um para a PM e outro para os bombeiros. Se o evento for uma colisão com vítimas, sendo algumas fatais, a Polícia Civil também deve ser acionada,

criando assim três eventos distintos para cada um dos órgãos de forma simultânea. Isto é fundamental para garantir integração, mas ao mesmo tempo a independência dos órgãos.

Descreveremos a seguir as principais funcionalidades que deve conter o Sistema de Suporte às Operações para auxiliar as atividades de cada um dos principais integrantes envolvidos no processo de atendimento do CIADE, quais sejam: o atendente telefônico, o despachante de área, o supervisor de atendimento, o supervisor de despacho e o policial de rua que faz o atendimento. Descrevemos também um integrante que muitas vezes faz parte da configuração do CIADE, o atendente para informação. Este integrante está normalmente presente no CIADE em locais ^{donde} que há um número de chamadas muito elevado (cidades de mais de 1 milhão de habitantes), pois a quantidade de chamadas de pedido de informação é muito grande e exige um tempo maior para serem atendidas. Pode, assim, ser interessante ter atendentes dedicados para esta tarefa e que não impactarão no atendimento de emergência.

2.5.2 Atendente-telefonista

As principais funcionalidades do Sistema de Suporte às Operações para apoiar o trabalho do atendente-telefonista são as seguintes:

- apresentar os dados referentes ao aparelho chamador (número, nome e localização);
- permitir, a critério do telefonista, o repasse da chamada telefônica para a atendente ao público, caso não se trate de uma chamada de emergência;

- registrar automaticamente o número da identificação do telefonista e a data e a hora em que a chamada foi recebida;
- permitir que o atendente coloque uma chamada “em espera”, permitindo assim a entrada de uma outra chamada com maior prioridade;
- permitir que as esquinas sejam registradas com qualquer dos nomes sendo listado na frente;
- fornecer ajuda *on-line* para permitir a visualização de tabela de funções;
- permitir acrescentar informações adicionais à chamada após ela ter sido despachada;
- permitir a indicação de prioridade de atendimento (emergência ou ocorrência);
- enviar a ocorrência e informações correlatas para a estação do operador de despacho de área;
- verificar a existência de outras ocorrências em andamento nas proximidades, possibilitando, assim, a redução da duplicidade de empenho para um mesmo fato gerador;
- consultar arquivo de ocorrências correntes ou encerradas;
- transferir ocorrências de maior vulto para a estação do supervisor de telefonista ou supervisor de despacho;
- registrar chamadas do tipo “trotes” e de informações para fins de estatística.

Basicamente, esta interface está dividida em três partes. A parte superior refere-se aos dados da ocorrência e do cidadão que está telefonando.

Na parte esquerda inferior, vê-se o mapa digitalizado da região de atendimento e onde a ocorrência será visualizada. Desta forma, o atendente se situa na região de onde o chamado foi efetuado, o que facilita a identificação de pontos de referências. Por fim, na parte direita inferior, há uma lista de ocorrências em andamento para que o atendente possa verificar se a chamada que ele está atendendo já foi aberta por outra chamada ou, somente, para que ele consulte informações sobre o andamento de uma ocorrência caso seja questionado por um cidadão.

2.5.3 Operador de despacho de área

Quanto ao operador de despacho, o Sistema de Suporte às Operações deve prover, no mínimo, as seguintes funções:

- receber a ocorrência do telefonista/atendente para acionamento em função da prioridade;
- prover flexibilidade de mudança e agrupamento de regiões de atendimento do operador de despacho de área para se, por exemplo, for necessário um operador atender mais de uma área de despacho além da sua;
- comunicar-se com as viaturas utilizando o microcomputador (envio e recepção de voz) através de interface com o sistema de rádio, isto é, abrir o canal de áudio através do microcomputador. A comunicação poderá ser efetuada por microfone de mesa, tipo pescoço de ganso e com acionamento por chave no pé;
- realizar comunicação privativa e em grupo com as rádio-patrolhas;
- realizar chamadas coletivas e chamadas de alerta;

- permitir que o despachante interrompa funções que não sejam de despacho para permitir acesso às funções de despacho sem perda de dados. Enquanto o despachante está se informando sobre uma chamada, outra pode chegar sem perda de informações na tela do micro-computador;
- permitir colocar uma nova chamada em fila após a chamada atual, ou colocar a chamada atual em fila após uma nova chamada ou ainda mover a chamada atual de volta para a fila e substituí-la por uma nova chamada;
- quando solicitado, selecionar automaticamente a chamada de prioridade mais alta para despacho, e permitir também ao despachante que selecione outra chamada qualquer;
- permitir que mais de uma unidade seja despachada para atender a chamada ao mesmo tempo;
- permitir que as viaturas sejam despachadas para atender uma chamada, independentemente do tipo de viatura normalmente necessário na situação em questão. Por exemplo, uma ambulância pode ser despachada para um arrombamento, mesmo que chamadas sobre arrombamentos não necessitem normalmente de ambulância;
- capacidade de retomar uma chamada à fila de chamadas pendentes após ela ter sido despachada e despachar unidades adicionais sem precisar reinformar qualquer dado sobre a chamada;
- capturar o tempo em que uma viatura demora para chegar ao local da chamada;
- exibir as viaturas e ocorrências em mapa digitalizado;

- exibir *status* das viaturas mais próximas do local de ocorrência em mapa digitalizado;
- complementar e/ou alterar dados da ocorrência no despacho e durante ou após o encerramento da mesma;
- exibir normas gerais de atendimento de ocorrências (Procedimentos Operacionais) ou informações genéricas (hospitais, delegacias de polícia, batalhões de Polícia Militar e Corpo de Bombeiros, autos desaparecidos e localizados, pessoas desaparecidas ou vítimas de acidente) para orientação às guarnições;
- gerar ocorrência quando o rádio-patrolhamento se deparar com fatos que requeiram intervenção imediata;
- transferir ocorrências de maior vulto para a estação supervisor ou oficial de operações;
- acessar o sistema de informações geográficas, possibilitando o georeferenciamento de informações estatísticas e posicionamento da ocorrência, de batalhões, delegacias de polícia, Corpo de Bombeiros, hospitais, bancos e outros órgãos públicos, de utilidade pública e privados de interesse da segurança pública;
- realizar o cadastramento de informações sobre o fechamento da ocorrência demandando informações adicionais necessárias como apreensões, envolvidos e dados coletados no local;
- recomendar os recursos disponíveis mais indicados para atender a ocorrência, levando em conta o tipo da ocorrência e as unidades

mais próximas do local (levando em conta o *status* destas unidades);

- avisar o despachante sobre a possibilidade de chamadas duplicadas, caso uma chamada do mesmo tipo foi informada na mesma zona de patrulhamento na última hora;
- permitir que as organizações determinem a seqüência em que as unidades de polícia, bombeiros, ambulância serão despachadas para atender uma chamada;
- prever acionamento de viaturas, tipo rabecão, perícia, reboque, polícia federal, de acordo com a ocorrência específica;
- fornecer a composição do trem de socorro nas viaturas do Corpo de Bombeiros quando estas forem acionadas para atender o fato registrado;
- fornecer procedimentos para atendimento a vítimas prevendo recepção de dados básicos para: atendimento, trauma (escala de Glasgow), lesões, etc.;
- fornecer guia de procedimentos para produtos químicos perigosos;
- possuir cadastro de estoque de materiais e produtos químicos com associação de informações úteis quanto à suas utilizações.

No que se refere às funcionalidades ligadas ao controle e acompanhamento das viaturas, é importante que as seguintes funcionalidades façam parte do módulo do operador de despacho:

- despacho de ocorrências através de envio dos dados da ocorrência do CIADE para viatura;
- sumário de todas as viaturas conectadas em um grupo de despacho;

- histórico de unidades que mostra todas as informações sobre as viaturas tais como comandante, grupo de despacho, ocorrências atendidas etc;
- pesquisa sobre os operadores de uma viatura ou grupo de despacho.

2.5.4 Supervisor atendente telefônico

O supervisor do atendimento telefônico tem a necessidade de utilizar o Sistema de Suporte às Operações para:

- controlar em tempo real o desempenho das estações telefonista/atendente (número de ligações, tempo médio de atendimento);
- suspender/ativar estações;
- assumir, quando necessário, as funções de estações telefonista/atendente;
- cadastrar setores, sub setores, viaturas e guarnições respectivas por turno de serviço (escalas de serviço);
- emitir relatórios de acompanhamento e monitoramento do atendimento telefônico;

2.5.5 Supervisor de despacho

As principais atividades do supervisor de despacho através do Sistema de Suporte às Operações são referentes à necessidade de:

- assumir, quando necessário, as funções da estação do operador de despacho de área;
- supervisionar e monitorar todas as atividades das estações do operador de despacho de área;
- permitir acesso, através de janelas ao sistema de informações geográficas, às informações estatísticas, de posicionamento de batalhões, delegacias de polícia, Corpo de Bombeiros, hospitais, bancos e outros órgãos públicos e de utilidade pública e privados de interesse da segurança pública.

2.5.6 Policial na viatura

O aplicativo deverá funcionar em terminais móveis de dados, para que as atividades de abertura e fechamento de ocorrência sejam executadas diretamente pela unidade que contenha um TMD/CMD.

Todas as atualizações da ocorrência quando uma viatura for despachada devem ser executadas pelo *software* disponibilizado no TMD/CMD. Por exemplo, a informação de entrada em rota para um local de ocorrência, bem como a chegada a este local, devem ser feitas pelo TMD/CMD e automaticamente alimentar a base de dados de ocorrências do CIADE. Desta forma, o tráfego de comunicação de voz entre os policiais de campo e o despacho é diminuído, a informação da hora e minuto associada a cada evento é mais precisa e o despachante tem condições de trabalhar mais eficientemente no despacho de outras ocorrências sem ter que ser incomodado a cada instante. E recomendado, inclusive, que o próprio despacho para a ocorrência seja feito pelo TMD/CMD, pois as informações ficam registradas

na viatura, passíveis de serem consultadas a qualquer momento e dirimindo as dúvidas do policial de campo que porventura possam surgir. Uma lista de possíveis funcionalidades que deve ter o TMD/CMD é informar que a viatura:

- está em rota, ou seja, em deslocamento para o atendimento da ocorrência;
- chegou ao local da ocorrência;
- está livre para receber outra ocorrência;
- está transportando uma vítima e/ou acusado para um determinado destino;
- deve iniciar o serviço, onde a conexão da viatura ao sistema ocorre;
- está fora de serviço, colocando a viatura indisponível quando em almoço, abastecimento, manutenção, etc.;
- está de retorno ao serviço após um período de indisponibilidade. (para abastecimento, por exemplo);
- deve realizar a rendição ou saída de serviço;

Além disso é possível:

- adicionar “comentário ocorrência”, adicionando informações colhidas no local da ocorrência;
- criar ocorrência de campo por iniciativa própria da viatura;
- enviar mensagem para o despacho ou para outra viatura;
- consultar ocorrências pendentes por grupo, permitindo que a composição da viatura saiba quais são as ocorrências pendentes em uma área de atuação;

- pesquisar ocorrências por número, consultar uma ocorrência específica no banco de dados do CIADE.

Além dessas funcionalidades, as viaturas com TMD/CMD deverão fazer igualmente consultas sobre:

- automóveis (placa, ano, dados do proprietário, tipo do automóvel, número de chassis, pagamento de taxas e impostos e se há registro de roubo ou não);
- procurados (número de identidade civil, características físicas, sexo, antecedentes criminais, alcunha, e CPF).

Estes dois últimos procedimentos normalmente são feitos através do acesso ao banco de dados de cadastro de veículos e de identificação civil existentes em bases remotas.

2.5.7 Atendente para Informação

O atendente que prestará informações à população utiliza normalmente o Sistema de Suporte às Operações para:

- fornecer informações de utilidade pública em geral, hospitais (por especialidade e endereços), delegacias de polícia/Corpo de Bombeiros e Polícia Militar, orientações diversas, autos recuperados, pessoas desaparecidas;
- gerar ocorrência para a estação operador de despacho de área quando necessário;
- consultar arquivo de ocorrências correntes ou encerradas;
- transferir ocorrência de maior vulto para a estação superior ou do oficial de operações;

- registrar chamadas do tipo “trote” para fins de estatística;
- registrar queixas do público em geral;
- possibilitar entrada de dados nos arquivos de pessoas desaparecidas e queixas do público em geral.

3 RELATÓRIOS

Os relatórios têm que ser selecionáveis amigavelmente, possibilitando que o usuário venha a especificar os parâmetros que ele desejar. O Sistema de Suporte às Operações possui no mínimo dois tipos de relatórios: operacionais e gerenciais.

3.1 RELATÓRIOS OPERACIONAIS

Os relatórios operacionais são emitidos para as companhias de polícia e bombeiros, além das delegacias, para acompanhamento das atividades diárias desenvolvidas. Os relatórios alfa-numéricos contemplam informações sobre:

- relação geral de ocorrências pelo tipo/natureza e por tempo determinado (hora, dia, mês);
- relação de chamadas por informações/orientações;
- cronologia de ocorrências;
- histórico das atividade do operador;
- tempo de serviço das viaturas;

- tempo médio de espera (telefone, central, viaturas, encaminhamentos, etc.);
- tempo médio de atendimento (telefone, central, viaturas, encaminhamentos);
- número de chamadas para cada atendente e tempo total de ocupação destes;
- telefones úteis;
- escala de serviço;

Relatórios espaciais onde se visualizam as seguintes informações em forma de mapas temáticos:

- setores e subsetores de patrulhamento motorizado;
- ocorrências em aberto e encerradas;
- viaturas, setores/subsetores de patrulhamento e suas guarnições respectivas por turno;
- logradouros e referências;
- plano de cerco para áreas específicas (bancos, presídios, grandes operações);
- procedimentos operacionais;

3.2 RELATÓRIOS GERENCIAIS

Os relatórios gerenciais são usados pelos gerentes e diretores dos órgãos de segurança. Basicamente se referem a:

- dados estatísticos de desempenho do sistema (número de chamadas telefônicas atendidas e não atendidas, trotes, atendimentos ao público, ocorrências e emergências);

- dados estatísticos de consultas e respostas das bases de dados remotas;
- estatísticas de análise de tempo de resposta;
- informações ao público (hospitais, bancos, delegacias de polícia, batalhões, unidades do Corpo de Bombeiros, e outros órgãos públicos, de utilidade pública e privados de interesse da segurança pública);

4 PLANEJAMENTO E GESTÃO DO CIADE

A implantação de um Centro Integrado de Atendimento e Despacho ultrapassa as questões técnicas relativas ao uso da tecnologia da informação. Devido ao caráter multi-organizacional que tal centro possui, faz-se mais evidente ainda, a necessidade de se implantar mecanismos gerenciais que permitam levar um projeto desta natureza ao seu término. Neste Trabalho, relacionamos alguns fatores que consideramos críticos para o sucesso desta empreitada. Antes de discorrermos sobre estes pontos, ressaltamos um fator que, ao nosso ver, permeia todos os outros fatores e pode ser considerado como o mais importante deles: o fator participação. Parece consensual que o envolvimento das corporações na decisão de se criar e implantar um Centro Integrado de Atendimento e Despacho é fundamental. No entanto, este envolvimento não deve ser considerado como algo óbvio e simples de se obter. As resistências a esta idéia vêm de todos os setores, embora não de modo explícito. O sucesso de um projeto desta natureza reside na articulação que deve ser efetuada para que as corporações sejam realmente partes do processo, mas de uma forma que o processo não se torne lento o bastante para torná-lo desacreditado. O apoio dos escalões superiores do governo

(secretários e governador) deve ser firme e contínuo, e tem que ser usado com habilidade.

4.1 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

4.1.1 Decisão política

A primeira ação que enquadramos como de planejamento é a decisão política de se fazer o CIADE. Como já dissemos anteriormente, o apoio dos escalões do governo e principalmente do governador (ou presidente, no caso do governo federal), é um fator crítico para o sucesso do projeto. Desde a disponibilização dos recursos financeiros, até o apoio continuado que a equipe de projeto deve possuir quando conflitos ocorrerem, são exemplos de como este apoio é importante.

4.1.2 Escolha da equipe

A primeira escolha para se formar a equipe do projeto é a do articulador/ coordenador, ela também é um fator fundamental. Ele deve ter acesso irrestrito ao Secretário, ser uma pessoa de sua estrita confiança e estar plenamente conectado com as idéias deste. Só deve existir um articulador. Embora ele vá trabalhar em equipe e deva buscar a participação dos diversos órgãos, é fundamental que ele tenha autonomia para dirimir as dúvidas e resolver os conflitos que surgirão durante o processo. Definir um perfil para este articulador seria uma tarefa arriscada, pois não existe uma receita única para as mais diversas situações que se apresentam. É evidente que todas as

características já previstas em qualquer manual de administração para que se seja um bom líder são bem vindas neste caso. No entanto, sugerimos algumas características que, ao nosso ver, julgamos importantes de serem perseguidas neste caso em particular:

- *Não fazer parte de nenhuma instituição envolvida.* É importante que ele seja isento de idéias pré-concebidas sobre as corporações. Isto é muito difícil de se obter quando já se tem uma experiência de vida em uma instituição. Além do mais, fazendo parte de uma instituição, este articulador carregará uma imagem de que pode estar beneficiando sua instituição em detrimento das outras envolvidas no processo.
- *Ter experiência em gerência de projetos.* O CIADE é um projeto de grande porte e alto risco. Podemos relacionar pelo menos os seguintes fatores para comprovar isto: envolvimento de pessoas com diferentes formações, perfis e educação; envolvimento de tecnologias sedimentadas, bem como de tecnologias recentes e ainda não experimentadas; seu volume financeiro é alto.
- *Ter conhecimento sobre tecnologia da informação e telecomunicações.* Em virtude do forte envolvimento de tecnologia neste projeto, é importante que o articulador esteja em condições de discutir sobre estes aspectos e tomar decisões sobre as mesmas, ao menos de forma conceitual, pois uma equipe multidisciplinar de especialistas deve apoiar os trabalhos do articulador sempre que possível.

- *Ter experiência com serviço público.* Gerenciar projetos no serviço público contém certas particularidades que não são facilmente compreendidas por um gestor neófito no setor. O processo de licitação e seus detalhes, por exemplo, é algo que pode ser um forte complicador se não for bem dominado.
- *Ter experiência em centrais de atendimento.* O CIADE, mesmo sendo um órgão com características peculiares referentes às atividades policiais, é uma central de atendimento. Possuir experiência em implantação e gerência pode facilitar bastante a tarefa do articulador.

O restante da equipe deve ser escolhido através de consultas às instituições. Os representantes da instituição devem ter acesso fácil ao seu comando maior, pois as decisões são tomadas em nome de toda a instituição. É interessante que os representantes de cada instituição tenham experiência em atendimento de emergência.

4.2 QUESTÕES ESTRATÉGICAS

4.2.1 Desenvolver ou adquirir o Sistema de Suporte às Operações pronto

O dilema com o qual se depara qualquer gestor de informática, quando ele tem que escolher entre desenvolver um sistema de informações ou adquiri-lo já pronto, é vivenciado no momento de planejamento da implantação do CIADE. Obviamente, esta decisão depende do contexto no qual o gestor está envolvido e varia em função de fatores como disponibilidade financeira e tempo requerido para se ter a solução em

funcionamento. No entanto, em via de regra, os seguintes fatores devem ser considerados nesta tomada de decisão. Uma característica básica de um Sistema de Suporte às Operações é sua robustez, pois deve estar preparado para funcionar 24 horas e sete dias por semana. Os diversos mecanismos de contingência em relação a sistema e banco de dados mencionados anteriormente devem existir para que o CIADE não tenha seus serviços interrompidos. Esta característica leva-nos à primeira observação favorável à aquisição de um sistema já pronto e que tenha sido exaustivamente testado e, de preferência, que já funcione em outros locais. Neste caso, o amadurecimento do sistema dá mais tranquilidade ao gestor quanto à robustez exigida. Outro fator favorável à aquisição de um sistema já pronto é a rapidez de sua implantação. O desenvolvimento de um sistema de informação como o Sistema de Suporte às Operações é uma atividade complexa e demanda um tempo considerável. Pelo menos um ou dois anos são necessários para que o sistema esteja totalmente desenvolvido e testado. Se o gestor se encontra em uma situação emergencial e não pode esperar este tempo de desenvolvimento, a decisão de adquirir o sistema é fortemente recomendada. Ressalte-se que não é só o ganho de tempo ao se implantar o sistema imediatamente que deve ser medido neste contexto, mas igualmente deve-se considerar todo o gasto de energia que se dispenderá para se construir um novo sistema que já existe no mercado. Se trata aqui de não tentar reinventar a roda.

A aquisição de um sistema de informação pronto pode ser feita em duas modalidades: aquisição do sistema com as fontes, ou somente a aquisição da licença de uso do *software*. Normalmente os sistemas de informação tipo Sistema de Suporte às Operações não são vendidos com suas fontes. São

sistemas grandes e desenvolvidos por empresas de âmbito mundial e que não consideram comercialmente viável realizar este tipo de venda. Neste caso, deve-se no mínimo exigir do fabricante do *software* uma arquitetura aberta a customizações e toda a documentação relativa ao produto. Tal fato nos leva a ressaltar os aspectos negativos de se fazer uma aquisição de um sistema em detrimento a desenvolvê-lo. Há maior flexibilidade para adaptar o sistema, caso as fontes sejam de propriedade da Secretaria de Segurança, pois as adaptações às peculiaridades desta podem ser feitas quando se bem entende. Quando se adquire somente a licença de uso tem-se que solicitar as mudanças à empresa proprietária do *software* e cobrir os custos envolvidos com esta modificação (o que não significa que não existam custos quando se pode fazer por si mesmo). Normalmente, se faz um contrato de manutenção com a Empresa detentora dos direitos autorais para que atualizações realizadas sejam providas ao longo do tempo de uso do sistema.

Exemplos de empresas que possuem sistemas para atendimento e despacho de ocorrências policiais são: *Intergraph Public Safety*, empresa americana especializada em *software* que usa geoprocessamento para segurança pública e representada no Brasil pela Sisgraph; Digitro, empresa brasileira sediada em Florianópolis; *Thales*, empresa francesa; *Printrak*, norte americana; e *Positron*, canadense especializada em *software* de despacho para pequenos centros.

4.2.2 Terceirizar ou utilizar policiais para realizar o atendimento

Outra decisão estratégica ao se implantar um CIADE é se o serviço de atendimento telefônico e/ou de despacho deve ser terceirizado ou realizado por policiais. Na América do Norte e na maioria dos países da Europa, a central de emergência é totalmente operada por civis, quer seja em sistema de terceirização, quer seja por funcionários civis dos órgãos envolvidos. Em teoria, não há razão suficientemente forte para fazer com que as atividades do CIADE, sejam de atendimento telefônico ou mesmo de despacho, tenham que ser realizadas por policiais. No Brasil, embora historicamente as centrais de atendimento das Polícias Militar e Civil e do Corpo de Bombeiros utilizassem policiais ou bombeiros para operar o atendimento e despacho, com o advento do CIADE, começa-se a adotar a idéia de se utilizar empresas terceirizadas para realizar este trabalho.

Novamente, vale ressaltar que, da mesma forma do item anterior, não consideramos existir uma solução única para qualquer realidade. Diferenças culturais, bem como orçamentárias, devem ser consideradas para se tomar uma decisão. Existem pontos positivos e negativos em cada uma das opções. Cabe ao gestor analisá-los antes de tomar uma decisão. Nossa opinião é que, no geral, a terceirização parece ser uma melhor estratégia. Empresas especializadas em atendimento (*call-center*) surgem cada vez mais no mercado e possuem um nível de qualidade muito bom. Embora ainda pouco voltadas para realizar atendimento na área de segurança, essas empresas possuem *know-how* suficiente para se responsabilizarem pelo atendimento telefônico de um CIADE. A terceirização comporta uma série de vantagens em relação à alocação de policiais. Dentre as quais mencionamos como a mais

importante, o fato de que deve-se utilizar os policiais em atividades/fins mais inerentes à sua formação e que não podem ser exercidas por outrem. Além do mais, a terceirização permite à administração pública se concentrar na qualidade do serviço prestado sem se deter nos detalhes da gerência de pessoal como o controle de ponto, férias, abstenções, etc. A qualidade do serviço deve ser medida pela rapidez e postura no atendimento e qualidade das informações coletadas para acionamento do despacho. Desta forma, nem mesmo os turnos de trabalho devem ser uma preocupação dos gestores do CIADE, sendo de total responsabilidade da empresa criar escalas rotativas e com número de atendentes variável para manter o nível de qualidade do serviço no patamar exigido.

A terceirização comporta seus riscos. Dois deles são particularmente importantes. O primeiro refere-se à questão orçamentária e financeira. Depois de tomada a decisão de realizar uma terceirização, o Estado não pode cair na tentação, em situações onde o fluxo de caixa não está em boas condições, de optar por reduzir o custeio substituindo os terceirizados por policiais que, supostamente, custam menos. Este raciocínio equivocado, pois não leva em consideração o custo de não se ter o policial disponível nas ruas, é normalmente o causador de fracassos em iniciativas deste tipo. O segundo risco que comporta a terceirização está ligado a capacitação do pessoal em conhecimentos de senso comum que um policial normalmente já possui e que deve ser obtido pelos atendentes. Pontos de referência na cidade, bem como hierarquias de postos militares, devem ser conhecidos para facilitar o atendimento. Outro aspecto importante é a necessidade de treinamento exaustivo na tipologia das ocorrências, pois é comum a existência de dúvidas

na classificação de um chamado como, por exemplo, confundir roubo com furto.

4.2.3 Utilizar localização automática de veículos

A decisão de implantar um sistema de localização automática de veículos (LAV), via rastreamento da viatura através de sinais captados por interceptadores de satélites GPS, é uma outra questão que merece análise criteriosa. Há fatores positivos em se utilizar esta tecnologia, pois, em tese, ela permite um acompanhamento da frota de veículos mais apurado e, em consequência, um atendimento mais ágil ao cidadão. Ao se saber a localização exata de uma viatura é possível escolher aquela mais adequada para o atendimento de uma ocorrência.

No entanto, para que tal medida se reverta em benefício ao cidadão é preciso que o despachante modifique sua cultura de trabalho. Historicamente, o despacho de viaturas é feito seguindo alguns critérios de prioridade ou rotas predefinidas que fazem com que o despachante não tenha que analisar, para cada nova ocorrência, a posição e características das viaturas mais próximas. Isto pode fazer com que, de fato, o sistema de rastreamento não traga um diferencial no atendimento.

Além da possibilidade de agilizar o atendimento, o uso de LAV, permite um maior controle da frota de veículos, bem como um maior monitoramento do seu correto uso. Com LAV é possível se ter um registro da rota seguida por uma viatura em qualquer momento. Isto é uma poderosa ferramenta para auditorias e é, certamente, inibidora de ações prejudiciais ao patrimônio da corporação ou do cidadão. Estimativas empíricas de órgãos de

segurança que utilizam este recurso mostram que até a vida útil das viaturas está aumentando, visto que as mesmas não são impunemente desviadas de suas rotas de planejamento.

Esta ferramenta de monitoramento não deixa de ser algo que pode provocar desgastes nas relações entre os policiais e a gerência que o institui. Nas polícias da América do Norte, pouco se tem usado LAV, pois os policiais o consideram cerceador de suas liberdades individuais e fazem oposição sistemática a sua implementação. Novamente, ressaltamos que o processo participativo e a transparência dos benefícios que um sistema deste tipo pode trazer ao próprio policial são o meio principal de conseguir implantar LAV nos órgãos de segurança.

A questão referente a que tecnologia utilizar para fazer LAV também merece uma discussão particular. Ao se receber o posicionamento de um satélite GPS, o receptor deve estar acoplado a algum aparelho que possa transmitir esta posição ao CIADE. Esta transmissão pode ser feita via rádio, telefone celular ou satélite. Cada tecnologia comporta suas vantagens e desvantagens.

4.2.3.1 Transmissão via satélite

A transmissão das posições da viatura recebidas pelo CIADE via satélite possui as seguintes vantagens: a implantação do sistema LAV é imediata, pois não se precisa de uma infraestrutura própria de torres, antenas, etc., para realizar esta transmissão. Na verdade, trata-se aqui de contratar uma prestadora de serviços de telecomunicações e não de adquirir um sistema próprio. Outra vantagem desta solução é sua abrangência, visto que a transmissão pode ocorrer em qualquer local onde o satélite capte sinal e,

normalmente, esta limitação se alastra a um país ou mesmo um continente. Financeiramente, esta solução pode se tornar atraente pelo fato de não exigir um grande montante de investimento do estado, exatamente por não exigir infraestrutura inicial. Ainda por esta mesma razão, a implantação deste tipo de LAV possui a vantagem de poder ser realizada quase que instantaneamente, fazendo com que os benefícios que a técnica traz sejam imediatamente sentidos. No Brasil, uma solução largamente utilizada nesta modalidade é fornecida pela empresa Autotrac. Inicialmente implantada para acompanhamento de cargas transportadas por caminhões e posteriormente utilizada na área de segurança, a solução da Autotrac utiliza terminais de bordo e terminais receptadores de sinais GPS da empresa americana Qualcomm. Faz parte ainda da configuração da solução Autotrac uma central de recepção das mensagens transmitidas pelos equipamentos terminais das viaturas através do satélite Brasilsat, situada em Brasília, de onde, então, são roteadas as mensagens, via linha telefônica, aos veículos equipados com os terminais. Em termos de segurança pública, esta solução foi pioneiramente utilizada na Polícia Militar do Rio de Janeiro e depois em outros estados da Federação como Ceará, Maranhão, e Pernambuco para citar alguns.

As desvantagens desta solução são algumas dificuldades em termos de performance e precisão impostas por limitações da tecnologia de satélite. Um dos problemas decorre do fato que, ao se transmitir a posição do veículo através de um satélite, a velocidade de transmissão não pode ser superior a 19.200 bps. Isto faz com que, em certas situações, o posicionamento do veículo chegue ao CIADE com um atraso de até um minuto. A consequência disto é que o despachante recebe a posição que o veículo estava há um minuto

atrás. Isto pode significar um erro considerável caso o veículo em questão esteja a uma velocidade muito elevada. A instalação de satélites de baixa órbita pode vir a reduzir estas limitações.

Outra desvantagem do uso de satélites como meio de comunicação entre a viatura e o CIADE é que o custo financeiro está diretamente relacionado a quantidade de transmissões efetuadas. Isto se deve ao fato de que é necessário pagar o uso do satélite à empresa prestadora do serviço e este uso é medido pela quantidade de caracteres transmitidos. Evidente que a questão deve ser analisada sob a ótica do contexto financeiro vivenciado pela organização. Se há disponibilidade de recursos para se investir em uma estrutura própria pode ser menos oneroso em longo prazo para o estado (os custos de manutenção desta estrutura, no entanto, não são pequenos, conforme poderemos comentar na seção seguinte). A opção de locação do serviço de transmissão tem a vantagem de não exigir um desembolso elevado para montar a infraestrutura nem de exigir um custo de manutenção e atualização tecnológicos, que passa a ser de responsabilidade da prestadora dos serviços.

4.2.3.2 Transmissão via rádio

A transmissão das posições de localização das viaturas de polícia, bem como a transmissão de dados a partir de terminais ou computadores de bordo, pode ser feita ao CIADE através de um sistema de rádio. Idealmente esta alternativa parece ser a mais interessante no contexto de segurança pública devido ao fato de que as instituições desta área já possuem uma estrutura própria de transmissão via rádio para, no mínimo, transmitir mensagens de voz. Desta forma pode-se evitar o problema do custo de

transmissão mencionado anteriormente, pois as transmissões de dados realizadas com aparelhos que utilizam esta estrutura são gratuitas.

No entanto, vale a pena ressaltar que esta alternativa não é totalmente livre de suas dificuldades. Primeiro deve-se atentar que nem todo sistema de rádio é adequado para transmitir dados. Originalmente projetados para transmitir somente voz, os sistemas que transmitem em frequência alta (VHF), também chamados de sistemas convencionais, não possuem capacidade para transmissões de grandes volumes de dados a velocidades que permitam o desenvolvimento de aplicações úteis para a segurança pública. Os sistemas que transmitem em UHF são um pouco mais adaptados a transmissão de dados, mas suas velocidades de transmissão também não são extraordinárias. Transmissões nominais de 19.200 bps são o máximo que se consegue obter (a taxa de transmissão real não chega nem a metade disto). Note que estas velocidades, mesmo sendo equivalentes àquelas referentes as transmissões via satélite, comportam um erro de precisão menor, pois a distância percorrida pela mensagem é bem menor (do terminal até uma torre, ao invés de até o satélite, acrescido dos roteamentos terrestres e suas respectivas filas em cada um dos nós deste sistema). Sistemas de rádio *trunking* transmitindo em UHF e com tecnologia digital podem chegar a taxas próximas das nominais. No entanto, é importante observar que o custo para transmitir grande quantidade de dados em sistemas de rádio, mesmo que digitais, exige um grande investimento em torres e canais de transmissão para que não se tenha um congestionamento e uma saturação no sistema. Se a região a ser contemplada com um sistema de rádio for muito acidentada, o

problema é potencializado, pois mais torres serão necessárias para que se tenha uma cobertura adequada.

4.2.3.3 Transmissão via celular

A transmissão via aparelho celular comporta-se como uma alternativa híbrida às duas anteriormente mencionadas. Trata-se aqui de realizar a contratação de um serviço de telecomunicação, mas com transmissão via rádio (os sistemas de telefonia móvel celular transmitem via rádio). Esta alternativa herda alguns pontos positivos das outras, como o fato da rapidez da implantação da solução e da precisão do posicionamento. Além disso, o custo financeiro da solução é inferior a do satélite, visto que o custo de transmissão é menor. Na verdade, este custo de transmissão é mais interessante porque a prestadora de serviço compartilha da infra-estrutura que dispõe com um grande número de clientes, os usuários normais de telefone celular. Este fato nos leva a refletir sobre uma desvantagem do enfoque. Dado que muitos clientes vão compartilhar a mesma estrutura, fica claro que será quase impossível definir com grande segurança, prioridades de transmissão para o cliente "polícia", o que pode ser desastroso em situações críticas. Basta imaginar uma calamidade que provoque um aumento excessivo de chamadas telefônicas por parte dos cidadãos usuários de celular, o que poderia causar um congestionamento do sistema e impedir os órgãos de segurança de agir adequadamente. A mesma questão de compartilhamento de meios acentua as desvantagens do enfoque no que concerne à área de cobertura dos sistemas de celular. Estes sistemas são planejados em função de demandas fundamentadas no usuário comum e no custo-benefício que a infra-estrutura pode trazer a ela,

empresa. Enfim, considerações sobre as necessidades específicas dos órgãos de segurança não são levadas em conta, quando do planejamento e implantação da rede de celular das prestadoras de serviço.

4.3 PLANEJAMENTO E GERÊNCIA DA IMPLANTAÇÃO

4.3.1 Elaboração do edital

A elaboração do edital de licitação é uma das atividades mais importantes para que o projeto CIADE tenha sucesso. É neste momento que deve ser especificada a solução que se deseja. Esta especificação deve ter um nível de detalhe tal, que seja clara e dê segurança de que o estado terá, independente do fornecedor, a solução desejada. Por outro lado, não pode ser específica a ponto de direcionar a um fornecedor qualquer. O desafio de se especificar o projeto com este compromisso é importante na elaboração do edital.

Para se chegar a este objetivo deve-se preparar um projeto básico que especifique todos os requisitos técnicos necessários à implantação do centro. Em função de sua complexidade e importância, deve-se pensar na possibilidade de se contratar uma empresa especializada para preparar este projeto. As empresas públicas de processamento de dados do estado são uma alternativa para auxiliar este processo, quer seja na elaboração do projeto, elas mesmas, ou na contratação de um terceiro responsável.

Um ponto importante é quão fragmentado ou integrado devem ser os escopos dos editais (rádio, *software*, *hardware*, obras civis, PABX, gravador de voz, gerador, computadores de bordo, sistemas de LAV etc).

Embutir muitos sistemas em um único edital diminui a competitividade na aquisição dos subsistemas (ou seja, encarece o sistema) mas tira do administrador público a responsabilidade da integração. Por outro lado, concentrar todas as aquisições em um único edital pode trazer dificuldades graves de finalização do processo licitatório, pois uma única liminar de algum pretendente a fornecedor pode breca toda uma implantação judicial.

4.3.2 Implantação do CIADE

A implantação do Sistema de Suporte às Operações deve ser uma atividade planejada e realizada por uma empresa especializada. De preferência, no mesmo edital de contratação ou desenvolvimento do Sistema de Suporte às Operações, deve vir especificado que o vencedor deve igualmente se responsabilizar por implantar o sistema e os equipamentos adquiridos.

A metodologia de gerenciamento do projeto deve ser simples e estar centrada em reuniões periódicas e no efetivo controle sobre desvios e mudanças, que requerem planos de ação imediatos para garantir o perfeito andamento do projeto, bem como planos de contingência para os riscos detectados. As peças chave deste processo são o plano de projeto, as revisões do projeto, o cronograma e os planos de ação relativos aos desvios e mudanças ocorridos.

O plano de projeto deve ser preparado com base nos requerimentos especificados pela Secretaria de Segurança no projeto básico e refinado durante a fase inicial de implantação. Ele poderá ser alterado durante o desenvolvimento do projeto, em função de desvios, mudanças e decisões

tomadas nas reuniões de revisão, desde que aceito pelas partes. As revisões de projeto são definidas em reuniões, envolvendo a equipe de projeto da empresa contratada e, sempre que necessário, com terceiras partes. Estas reuniões são estruturadas de tal forma a prover, aos gerentes do projeto, as informações necessárias para determinar se os objetivos previstos no plano de projeto estão sendo alcançados e, em caso negativo, quais as ações que devem ser tomadas. Um dos principais pontos a ser analisado nestas reuniões é o cumprimento ou não do cronograma detalhado de atividades. O principal resultado destas reuniões deve ser a identificação de possíveis problemas e, principalmente, a definição das ações preventivas ou corretivas para contorná-los. As revisões com a Secretaria de Segurança devem ser feitas, pelo menos, observando-se as seguintes etapas: inauguração do projeto, reuniões de acompanhamento do projeto, reuniões de revisão em função de marcos de implantação e reuniões esporádicas, que podem ser técnicas, sempre que algum desvio ou mudança seja detectado, ou quando solicitado pela Secretaria de Segurança ou pela empresa. As reuniões esporádicas, quando cabíveis, podem ser realizadas por teleconferência. Todas as reuniões devem ser documentadas, com agendas e atas assinadas por representantes da empresa e da Secretaria de Segurança.

Todo problema identificado nas reuniões deve estar associado a um plano de ação que passa a ser controlado pelo gerente de projeto da empresa. As ações podem ser preventivas ou corretivas, mas todas devem procurar garantir o estreito cumprimento dos objetivos do plano de projeto. Cada plano de ação deve descrever o problema, a ação requerida, a pessoa responsável pela ação, e a data final para que a ação seja executada. O plano de projeto e

os planos de ação são complementares na medida em que o primeiro é um plano completo, detalhado e abrangendo todas as partes do projeto, enquanto que o último contém referências sobre problemas específicos. No entanto, os resultados provenientes de um plano de ação podem provocar alterações no plano de projeto.

4.3.3 Testes

O Sistema de Suporte às Operações é um sistema multi-funcional, integrado e, como tal, exige vários níveis de teste para assegurar sua funcionalidade. Antes de considerar o sistema apto ao funcionamento, os operadores ou administradores do CIADE devem testar e verificar a funcionalidade de todos os módulos específicos. O *software* do Sistema de Suporte às Operações opera utilizando uma função e acessando bancos de dados simultaneamente. No processo de teste, serão verificadas a função e a informação associadas com o banco de dados. Este processo será feito manualmente.

Cada comando provido no subsistema executa uma função, então, cada comando deve ser testado com as seguintes perguntas:

- comando provê a função como requisitado no projeto básico?
- comando gera a mensagem de reconhecimento apropriada?
- informação está sendo enviada corretamente pela estação de trabalho apropriada?
- comando gera a mensagem de erro apropriada?
- todos os dados, comandos, e formulários consistem com o guia de ajuda *on-line* do Sistema de Suporte às Operações?

- as interfaces de customização funcionam como descrito na documentação de descrição funcional de interface?

4.3.4 Treinamento

O treinamento dos atendentes e despachantes é uma etapa crucial no projeto. Da qualidade dos recursos humanos envolvidos depende o sucesso do CIADE. Diversos treinamentos precisam ser ministrados para os envolvidos. Alguns treinamentos são comuns ao corpo total de funcionários. São aqueles que se referem ao uso do computador e às noções gerais do Sistema de Suporte às Operações. Depois, treinamentos específicos devem ser ministrados aos atendentes, despachantes, supervisores e administrativos. Os atendentes devem ser capacitados a reconhecer rapidamente a tipologia de ocorrências criminais para caracterizar o fato narrado pelo cidadão ao ligar para o 190. Além disso, é importante que ele seja capacitado a reconhecer os locais de referência da região a ser atendida. Isto evita que se faça excessivas perguntas do cidadão que pede socorro, o que poderia levá-lo a irritar-se com o atendimento. Ressalte-se também, a necessidade de se capacitar o atendente no que se refere à sua postura de atendimento. Ela deve ser a mais tranqüila possível, mantendo-se a educação em qualquer circunstância.

Os despachantes devem ter conhecimento básico sobre cartografia digital de forma a acompanhar os veículos no mapa digitalizado e também de poder realizar operações de cerco e de policiamento com o auxílio deste. O treinamento no sistema de comunicação e de como este está integrado ao sistema de Suporte às Operações é outro ponto importante, pois o levará a proporcionar comunicações com as viaturas de forma mais ágil. Um ponto

fundamental a ser observado no treinamento do despachante é de que, com o auxílio de um sistema tipo 81-808, ele terá uma infinidade de recursos que não possuía antes. Estes novos recursos transformam suas atividades em algo mais elaborado. Ele tem que deixar de ser um mero repassador de chamadas para se tornar um gerente de atendimento. Os mecanismos de acompanhamento que o AVL, que o uso de GPS lhes proporciona em tempo real, permitem que ele acompanhe precisamente as chamadas. Além disso, a quantidade de comunicações que ele deve efetuar tende a ser reduzida, pois, com os TMD/CMD, o próprio policial da viatura pode realizar atividades que eram centralizadas no despacho. Consultar placas de viaturas, realizar fechamento de ocorrências, indicar estado de atendimento, etc. são funções que podem ser executadas sem a intervenção do despachante. Neste caso, ele pode se concentrar mais em planejar, analisar e avaliar os atendimentos efetuados. Esta mudança de postura deve ser obtida através de treinamento contínuo mesclado com a prática de atuação diária.

4.4 GERÊNCIA OPERACIONAL

Diversos procedimentos gerenciais devem ser seguidos após a implantação do CIADE e devem ser sistematicamente realizados. O sucesso de seu funcionamento depende fortemente de sua estruturação e capacidade de manutenção de todos os recursos computacionais envolvidos. Dividimos estes procedimentos nos seguintes.

4.4.1 Gerência do mapa digitalizado

O mapa digitalizado da região de atendimento do CIADE é um componente fundamental para o perfeito funcionamento do Centro. Este mapa deve conter, no mínimo, o eixo de ruas e a numeração de residências (pelo menos a numeração de casas em cada esquina de um quarteirão). A informação sobre o número das residências (muitas vezes chamada de numeração de porta) é importante, pois é a partir da mesma que o Sistema de Suporte às Operações pode localizar precisamente uma ocorrência criminal no mapa. Além destas informações básicas, deve-se definir zonas próprias ao trabalho policial que permitam, no mínimo:

- definir localização de endereços especiais de atendimento como bancos, escolas, hospitais, praças, shopping, centros de diversões e de convenções, etc.;
- definir localização de pontos notáveis que são reconhecidos como referência na cidade como prédios elevados, praças históricas, estádios, etc.;
- definir áreas comuns de policiamento e atendimento aos diversos órgãos de segurança;
- definir locais onde existem alarmes ligados ao CIADE.

Tão importante como ter estes dados no mapa digitalizado é possuir mecanismos para mantê-los atualizados. O ideal é que este trabalho seja feito pela própria prefeitura ou área de governo responsável pelo planejamento urbano. Seria responsabilidade da área de segurança definir procedimentos para atualizar somente as informações específicas ao seu contexto. No entanto, observa-se que poucos governos possuem estrutura e cultura

institucionalizada de manutenção de mapas digitalizados. Mesmo em outras partes do mundo vêem-se centros de emergência que se responsabilizam integralmente pela manutenção de seus mapas digitalizados. Neste caso, sugere-se a contratação de empresa especializada, com experiência para realizar levantamentos de campo e digitalização de mapas georeferenciados.

4.4.2 Gerência do ambiente computacional

Estes procedimentos se referem às atividades de configuração, monitoramento e manutenção do ambiente computacional implantado. As seguintes atividades gerais devem ser realizadas:

- Controle de acesso físico de pessoas às dependências do CIADE;
- Controle de acesso lógico, definindo-se níveis de privilégios para usuários e estações;
- Controle e guarda das mídias e manuais;
- Estações de trabalho programadas apenas com *softwares* específicos;
- Definição de uma política de senhas;
- Configuração e manutenção do *firewall*, analisando se há tentativas de acesso indevido e tomando as providências necessárias.

4.4.3 Gerência do banco de dados

Os procedimentos de gestão do banco de dados são os padrões efetuados por qualquer administrador de banco de dados. Relacionamos a necessidade de se realizar no mínimo as seguintes atividades:

- Verificação do espaço em disco disponível nos servidores, evitando estrangulamentos e paradas do sistema devido a problemas no sistema gerenciador de banco de dados;
- Monitoramento de processos para verificação da performance do sistema e tomada de medidas necessárias como aumento de tabelas ou redução de arquivos de *Log*;
- Verificação de quantidade acessos;
- Realização de *backups* da estrutura e dos dados do banco.

4.4.4 Gerência do CIADE

O *software* de suporte às operações de segurança possui uma grande variedade de parâmetros que devem constantemente ser monitorados e atualizados. Os principais são:

- Quantidade de unidades móveis que fazem parte do sistema. Estas unidades devem estar atualizadas, pois o sistema de despacho as usa, enviando mensagens e recebendo o posicionamento de GPS;
- Configuração de novos usuários do sistema, sejam administrativos, de atendimento ou de despacho;

- Manutenção de grupos de usuários que podem ser criados no sistema. Estes grupos podem configurar uma operação especial, por exemplo, para atendimento de uma demanda provisória;
- Configuração de novos grupos de despacho.

Além da configuração dos parâmetros mencionados, deve-se igualmente realizar procedimentos de *backup* para servidores secundários que deverão ter bancos de dados exclusivos para consultas estatísticas. Normalmente os arquivos destes servidores são mantidos por um prazo de 5 anos e só então são excluídos, após salvaguardados em fitas.

Algumas atividades são preventivas e devem ser realizadas periodicamente, como:

- Manter os relógios dos servidores e estações da rede sincronizados. Como existem diferentes servidores e eles funcionam de forma dual, é importante que o relógios dos mesmos estejam constantemente sendo atualizados. Esta tarefa é feita automaticamente pelo Sistema de Suporte às Operações, mas cabe ao administrador do sistema zelar para seu perfeito desenvolvimento;
- Ler periodicamente os *logs* do sistema, identificando possíveis anomalias ocorridas;
- Realizar testes periódicos para as diversas tecnologias e integrações envolvidas.

Estas atividades são realizadas em períodos determinados podendo, por exemplo, serem feitas mês a mês. Além das atividades preventivas deve-se

estar disponível para atuar remediando problemas que surgem no cotidiano de *trabalho do CIADE*:

- Identificação e resolução de problemas intempestivos durante 24 horas por dia, 7 dias da semana;
- Interação com fornecedores de equipamentos e aplicativos na resolução de problemas mais complexos;
- Realização de plantões em ocasiões especiais;
- Acompanhamento *in loco* de reparações efetuadas nas estações e servidores devido a panes;
- Registro de todas as ocorrências de panes ou mau funcionamento de *hardware* ou *software*;

É importante observar que, para que as atividades de correção de defeitos sejam bem realizadas, deve-se estabelecer contratos de prestação de serviços com empresas especializadas. Nestes contratos devem constar critérios básicos de atendimento como:

- prazo de atendimento e de resolução de um problema;
- peças de sobressalência que a empresa deve manter à disposição no CIADE para serem utilizadas. A empresa deve relacionar no contrato as peças que vão compor este *kit*;
- os números de telefones que podem ser acionados para comunicação e registro do chamado técnico sete dias por semana, 24 horas por dia;
- especificação de que o atendimento deve ser feito por um operador habilitado e não por um computador;

- fornecimento de *software* de apoio para registrar informações e agenda de atendimento;
- *software* para realizar administração e manutenção remota.

4.4.5 Gerência da contingência

Os procedimentos necessários ao gerenciamento de contingências referem-se ao controle de equipamentos próprios ao uso em situação de *panes* como:

- Manutenção do *no-break*, com verificação de cargas de baterias;
- Manutenção do grupo gerador com verificação do nível de combustível e estado do motor.

Além disso, relacionamos as atividades administrativas de criação de escalas de sobreaviso, definindo-se os responsáveis, em caso de chamados em horários extraordinários, e os procedimentos de uso do cofre anti-chamas com trocas constantes das fitas e documentos que nele são guardados. Por fim, deve-se manter formulários próprios para preenchimento de ocorrência pelos atendentes e despachantes, caso o processamento tenha que ser feito manualmente numa situação de parada total do sistema.

4.4.6 Gerência do treinamento do pessoal

Cabe ao administrador técnico do CIADE realizar as seguintes atividades no tocante à capacitação do pessoal:

- Configurar um ambiente de treinamento em sala própria e com os recursos de informática equivalentes ao ambiente operacional real para realizar treinamentos;
- Incentivar o uso das diversas funções disponíveis no Sistema de Suporte às Operações e nos mais diversos *softwares* existentes;
- Simular situações e colocar atendentes e despachantes em contato com as mesmas para que se capacitem no atendimento;
- Realizar avaliações práticas do pessoal envolvido no atendimento;
- Realizar treinamento de atualização para situações novas e inusitadas que surjam;
- Definir a política de estágios no CIADE para formação gradativa de pessoal;
- Definir, junto aos setores de treinamento competentes dos órgãos de segurança, um programa de treinamento no CIADE para ser ministrado nas academias de formação policial;
- Incentivar o surgimento de multiplicadores, que podem atuar nos setores em que trabalham, auxiliando na capacitação do grupo como um todo;
- Preparar material de consulta rápida das funções do sistema para uso dos atendentes e despachantes;
- Identificar carências de treinamento nos usuários do Sistema de Suporte às Operações e buscar solucioná-las a contento. Isto pode ser feito através da realização de operações monitoradas;
- Inserir, na formação do policial militar, disciplinas que tratem especificamente de matérias sobre o CIADE;

- Manter um banco de pessoal capacitado e que esteja apto a assumir as funções de atendente e despacho sempre que necessário;

4.5 GESTÃO DA QUALIDADE

Como já ficou evidenciado durante este trabalho, o CIADE, através do Sistema de Suporte às Operações, conta com um sistema de controle informatizado que agiliza os serviços de atendimento às chamadas telefônicas do usuário, a decisão e mobilização do efetivo e o acompanhamento de todo o processo. Este sistema ainda registra todas as variáveis importantes no processo de atendimento à comunidade, permitindo que haja um bom avanço de todos os serviços através do uso do potencial preventivo que o sistema oferece. A postura preventiva está diretamente associada à atividade gerencial exercida sobre informações geradas (principalmente as estatísticas) e à articulação, através de um processo de liderança, do efetivo envolvido para reformular os serviços.

A base de informações que o Sistema de Suporte às Operações oferece está pressupondo que as pessoas envolvidas no atendimento e planejamento das ações policiais sejam capazes de aprender com o uso das informações. É somente neste estágio que a comunidade percebe a melhoria dos serviços. A comunidade precisa perceber, através da qualidade dos serviços que lhe chegam, o diferencial do atendimento com o uso do novo sistema.

A capacidade de aprendizagem está associada ao sistema gerencial adotado. Com base nisso, entendemos que é necessário se implantar no

CIADE um projeto de gestão da qualidade que deverá abranger desde o processamento das informações à execução dos serviços pela unidade móvel. Simultaneamente pode se fazer a preparação de todo o pessoal envolvido visando à certificação ISO 9000.

Este projeto deve ser coordenado por um comitê gestor, que terá a responsabilidade de liderar o processo de operacionalização das políticas de qualidade a serem implantadas no CIADE. Caberá a ele, ainda, definir metas de desempenho para as unidades da “linha de frente”, podendo ser por viatura, por companhia, por delegacia ou por serviço específico. O desempenho obtido por estas unidades deve ser valorizado junto a todos os participantes do projeto.

Este projeto deve ser feito em conjunto com uma empresa especializada em consultoria para implantação de modelos de qualidade. Esta empresa deve ser escolhida com base na sua experiência de mercado. As seguintes atividades devem fazer parte do projeto de gestão da qualidade.

4.5.1 Definição das unidades gerenciais

O projeto deve ser implantado modularmente em Unidades Gerenciais Básicas - UGB. As UGB são células de produção, as quais possuem uma definição clara de seus serviços e dos padrões de desempenho esperados. A definição de que UGB serão escolhidas deve ser feita pela empresa consultora, em conjunto com a equipe de trabalho da Secretaria de Segurança e pelo comitê gestor do CIADE, de acordo com a abrangência do projeto. Elas poderão ser formadas tomando-se como base: uma viatura, uma companhia, uma delegacia ou por órgão — Polícia Militar, Polícia Civil e

Corpo de Bombeiros — já que o SI-SOS informatizado permite rastrear os dados de desempenho de quaisquer destes níveis.

4.5.2 Negociação de metas para as unidades gerenciais

Cada UGB deve ter metas, formalmente negociadas com o comitê gestor, que tratem do seu desempenho nos serviços com base nos parâmetros acompanhados pelo sistema.

Como o Sistema de Suporte às Operações possibilita acompanhar os principais indicadores de desempenho de todo o processo, o comitê gestor deverá definir os indicadores de desempenho, tanto do efetivo de frente (ex.: tempo médio de atendimento à ocorrência, índice de reclamações da área coberta, fechamento de ocorrências, etc.), como do pessoal de apoio administrativo (atendimento, supervisores e sua equipe, etc.), de forma que seja possível checar os números do desempenho, obter um *ranking* entre as unidades gerenciais e valorizar as unidades com bom desempenho.

4.5.3 Realização de encontros de acompanhamento

Periodicamente as unidades gerenciais devem fazer uma apresentação para o comitê gestor, tipo “prestação de contas”, sobre as metas negociadas. Esta sistemática visa criar unidade de esforços, em todos os níveis, buscando melhores desempenhos na qualidade dos serviços e utilizando todo potencial oferecido pelo sistema, além de estimular ações preventivas sobre o mesmo. É interessante que a empresa de consultoria

coordene, organize e execute as primeiras prestações de contas efetuadas pelas unidades gerenciais.

4.5.4 Elaboração do manual de procedimentos

A elaboração do manual de procedimentos é uma das etapas em que a experiência da consultoria é importante para auxiliar o comitê gestor, pois ambos devem elaborar um conjunto de procedimentos simples mas abrangentes. Os procedimentos a serem documentados devem especificar ações para garantir:

- uma boa captação das informações de ocorrências;
- manuseio de dados e decisões de acionamento das unidades móveis;
- gerenciamento das estatísticas; atuação gerencial do comitê gestor;
- manutenção dos *softwares*, *hardwares* e equipamentos de comunicação das viaturas;
- processo de treinamento e qualificação dos profissionais envolvidos no projeto;
- arquivamento e controle dos documentos de ocorrência;
- inspeções e auditorias internas, etc.

4.5.5 Auditoria e certificação das unidades gerenciais

Nesta fase, com os parâmetros de desempenho da qualidade dos serviços e os procedimentos operacionais de cada unidade já definidos, devem ser realizadas auditorias para levantar a eficiência operacional das unidades e

estimular ações corretivas. As auditorias devem fazer parte da rotina do sistema, por exigência da própria norma ISO, e serem desenvolvidas, em um primeiro momento, por pessoal da contratada, servindo de treinamento ao pessoal do CIADE que será encarregado de perpetuá-los. Paralelamente, a consultoria deverá se encarregar de treinar uma equipe interna de auditoria que será responsável por estas atividades.

As unidades gerenciais auditadas pela equipe interna, e que já demonstrem atendimento aos padrões de desempenho previstos, poderão ser reconhecidas internamente como certificadas, diferenciando-se das demais. Desde então elas passam a estar aptas a receber a auditoria externa. Isso ajudará a manter o foco no desempenho junto à comunidade e um espírito competitivo sadio.

4.5.6 Educação e treinamento

Neste projeto devem ser desenvolvidas atividades sistemáticas de treinamento para todo corpo de profissionais envolvidos. Ele deve abordar: domínio dos procedimentos implantados, treinamento em atendimento, educação para a qualidade e treinamento nas técnicas gerenciais.

5 PESQUISA DE CAMPO

Com o objetivo de avaliar o grau de satisfação da população em relação à qualidade dos serviços prestados pelo CIADE no tocante ao atendimento das ocorrências policiais militares, foi utilizada a técnica do questionário para avaliação por amostragem.

A razão desta pesquisa baseou-se nas constantes reclamações da população, principalmente nos canais de comunicação televisiva, falada e escrita. A pesquisa de campo foi realizada na Polícia Militar do Distrito Federal e o público alvo foi dividido em três categorias sendo:

- a) funcionários do CIADE, especificamente as tele-atendentes e despachantes;
- b) Policiais Militares que prestam serviço no campo operacional, ou seja, no serviço motorizado;
- c) a comunidade em geral que, no mês de setembro, utilizou os serviços de atendimento do CIADE.

O questionário, também, foi dividido de acordo com o público alvo, para que não ficasse nenhuma aresta de dúvida e se cometesse um engano que pudesse influenciar no resultado final, partindo, dessa forma, para o cometimento de uma possível injustiça ao setor pesquisado.

Aos tele-atendentes e aos despachantes foi aplicado um questionário contendo sete perguntas objetivas e duas subjetivas, onde as mesmas puderam expressar idéias oportunas. Aos policiais militares do serviço motorizado, o questionário conteve oito questões objetivas e uma subjetiva, com a finalidade de coletar sugestões alusivas ao seu bom desempenho operacional, bem como opiniões a respeito do tratamento dispensado ocasionalmente pelas tele-atendentes. Aos civis que se utilizaram dos serviços de atendimento do CIADE, no mês de setembro, seis questões objetivas e suas subjetivas, com o objetivo de avaliar o serviço de atendimento do CIADE no âmbito geral de coletar sugestões alusivas ao seu bom desempenho.

5.1 QUESTIONÁRIO APLICADO AOS FUNCIONÁRIOS DO CIADE – TELE-ATENDENTES E DESPACHO

1º) O ambiente de trabalho influencia no atendimento do serviço?

- Objetivo

Identificar se o ambiente de serviço está contribuindo ou não para um mau ou bom atendimento dos tele-atendimentos.

Tabela 1

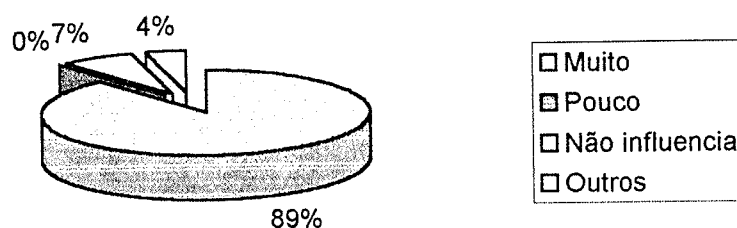
Influência do ambiente de serviço

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	%
Muito	80	89
Pouco	00	00
Não influencia	06	7
Outros	04	4
TOTAL	90	100

FONTE: Pesquisa de campo realizada pelos autores

Gráfico 1

Respostas



- Análise

Obtivemos a conclusão ^{de} que as instalações do CIADE muito contribuem para um bom tele-atendimento despacho.

2º) O CIADE atende a todos os chamados de emergências?

- Objetivo

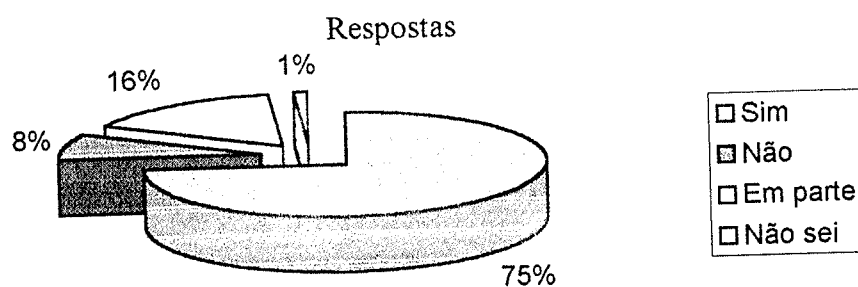
Identificar o porquê de tantas reclamações de chamadas não atendidas.

Tabela 2

Atendimento aos chamados de emergência

Alternativas	Respostas	%
Sim	65	75
Não	07	08
Em parte	16	16
Não sei	02	01
Total	90	100

FONTE: Pesquisa de campo realizada pelos autores

Gráfico 2

- Análise

Pelo que foi apurado, constatamos que após a implantação do CIADE os entrevistados confirmaram que grande maioria das solicitações são atendidas.

3º) A alta tecnologia do CIADE atende aos anseios da população?

- Objetivo

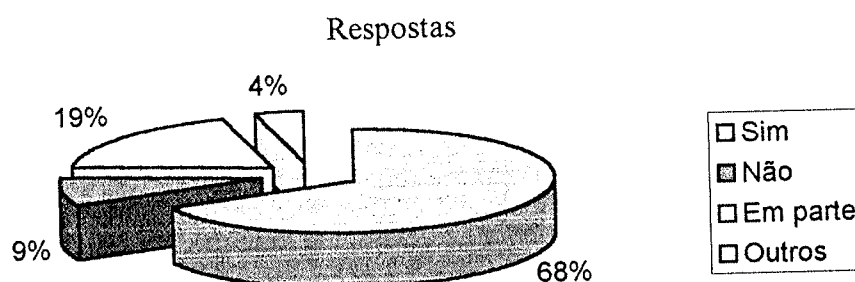
Identificar se a atual tecnologia empregada pelo CIADE está correspondendo aos anseios da comunidade.

Tabela 3

Atendimento aos anseios da população

Alternativas	Respostas	%
Sim	60	68
Não	10	9
Em parte	16	19
Outros	04	4
Total	90	100

FONTE: Pesquisa de campo realizada pelos autores

Gráfico 3

- Análise

Concluimos que a atual tecnologia empregada pelo CIADE está adequada, para atender aos anseios da comunidade, pois 68% dos entrevistados confirmaram esse item.

4º) O CIADE tem melhorado os seus serviços de atendimento?

- Objetivo

Saber-se o CIADE está a cada dia agregando valor à sua prestação de serviço.

Tabela 4

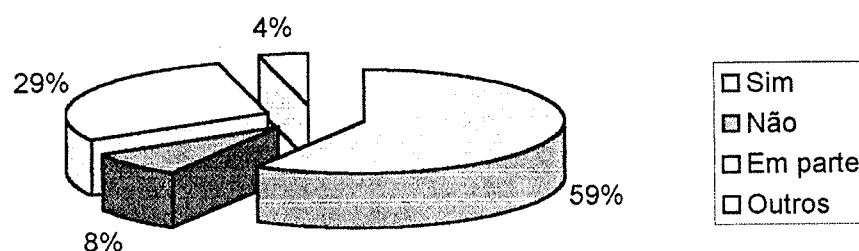
Melhora nos serviços de atendimento

Alternativas	Respostas	%
Sim	53	59
Não	8	8
Em parte	25	29
Outros	4	4
Total	90	100

FONTE: Pesquisa de campo realizada pelos autores

Gráfico 4

Respostas



- Análise

Concluimos que o CIADE está apresentando um bom serviço, pois 59% dos pesquisados acham que os serviços melhoraram.

5º) O CIADE avalia o seu desempenho junto à população?

- Objetivo

Identificar se o CIADE tem procurado avaliar o seu desempenho funcional junto à comunidade.

Tabela 5

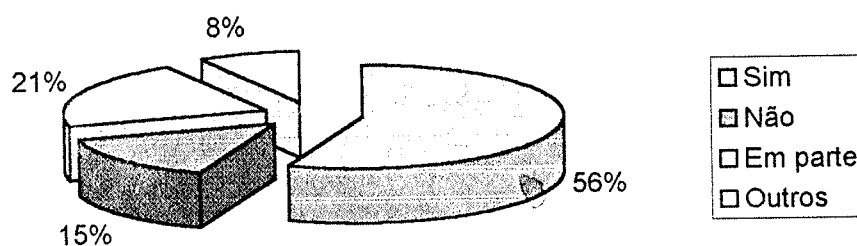
Avaliação do desempenho junto à população

Alternativas	Respostas	%
Sim	50	56
Não	14	15
Em parte	20	21
Outros	06	08
Total	90	100

FONTE: Pesquisa de campo realizada pelos autores

Gráfico 5

Respostas



- Análise

Chegamos à conclusão que a comunidade está satisfeita, em sua grande maioria, mas que é preciso melhorar ainda mais.

6º) Os cursos de treinamento oferecidos pelo CIADE foram suficientes para o desempenho da função?

- Objetivo

Identificar se os cursos oferecidos pelo CIADE têm facilitado realmente a vida das tele-atendentes para o desempenho de suas funções.

Tabela 6

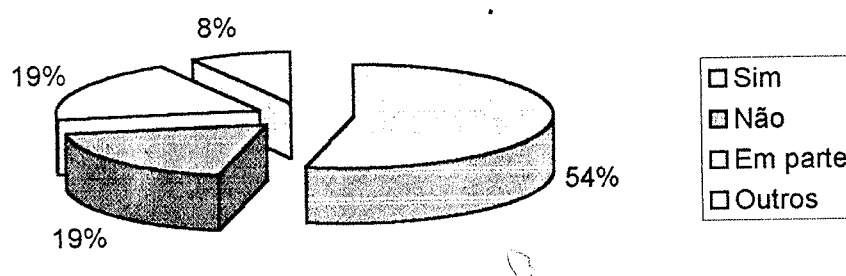
Cursos de treinamento e desempenho da função

Alternativas	Respostas	%
Sim	48	54
Não	18	19
Em parte	17	19
Outros	07	08
Total	90	100

FONTE: Pesquisa de campo realizada pelos autores

Gráfico 6

Respostas



- **Análise**

Concluimos que houve um empate técnico nas opiniões de negação ao item indagado, no entanto avaliamos que o CIADE precisa reciclar uma parte significativa de seu quadro de tele-atendentes e despachantes.

8º) Os serviços oferecidos pelo CIADE têm sido divulgados junto à população?

- **Objetivo**

Analisar o grau de divulgação dos serviços prestados pelo CIADE à população

Tabela 7

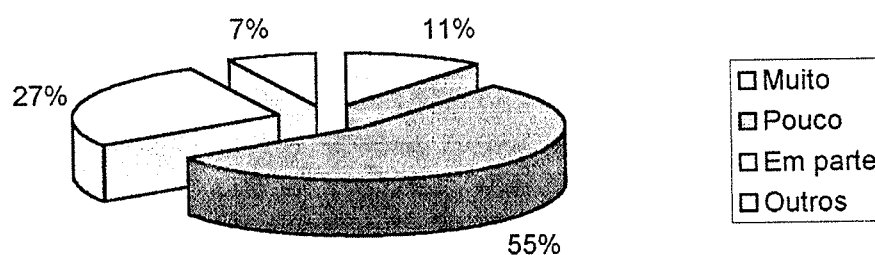
Divulgação dos serviços do CIADE

Alternativas	Respostas	%
Muito	10	11
Pouco	50	55
Em parte	24	27
Outros	06	07
Total	90	100

FONTE: Pesquisa de campo realizada pelos autores

Gráfico 7

Respostas



- Análise

Avaliamos que os serviços prestados pelo CIADE precisam ser divulgados com maior intensidade, pois mais da metade dos entrevistados confirmaram que a divulgação é pouca.

9º) O que você mudaria para melhorar o atendimento do CIADE?

- Objetivo

Identificar o que se poderia melhorar nos serviços de atendimento à comunidade, pois sabemos que, embora as tele-atendentes estejam sentadas num local confortável com ar-condicionado, diferente dos policiais militares das viaturas que enfrentam os mais diversos tipos de ambientes e situações adversas, elas também sofrem na pele as mais

variadas reclamações de uma parte da população desinformada que muitas vezes, exigem os seus direitos, mas não procuram saber, quais os setores competentes e as pessoas certas para resolver os seus problemas. Muitos desses problemas foram criados por eles mesmos.

As tele-atendentes escutam o que não devem, e o estresse aumenta.

- Análise

Chegamos à conclusão que a grande maioria desejaria que fosse aumentado o número de viaturas para atender à comunidade, mas que lhes fossem oferecido também mais treinamento.

5.2 QUESTIONÁRIO APLICADO AOS POLICIAIS MILITARES PERTENCENTES AO SERVIÇO MOTORIZADO.

1º) Qual é o tratamento dispensado pelo CIADE quando aciona a viatura para uma ocorrência?

- Objetivo

Identificar qual o tipo de tratamento empregado pelos despachantes ao acionarem as viaturas empregadas no policiamento ostensivo.

Tabela 8

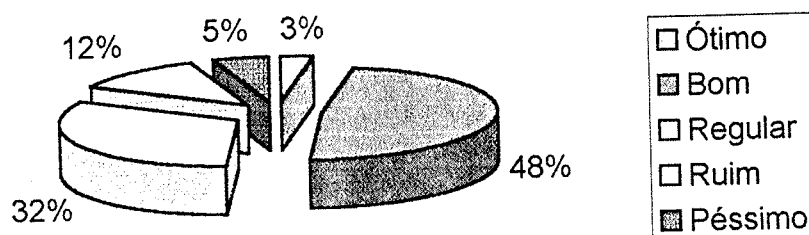
Tratamento dispensado pelo CIADE quando aciona a viatura para uma ocorrência

Alternativas	Respostas	%
Otimo	03	3
Bom	48	48
Regular	32	32
Ruim	12	12
Péssimo	05	05
Total	100	100

FONTE: Pesquisa de campo realizada pelos autores

Gráfico 8

Respostas



- Análise

Concluimos que existe um bom tratamento e que contribui para um bom desempenho no serviço operacional dos policiais militares do serviço motorizado.

2º) Ao ser abordado para uma ocorrência policial, como o(a) Sr(a) trata as pessoas no local?

- Objetivo

Identificar se os policiais estão maltratando as pessoas por ocasião da resolução das ocorrências.

Tabela 9

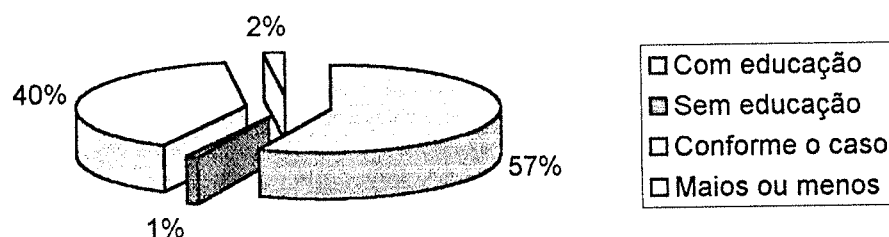
Tratamento dispensado pelos policiais na abordagem para ocorrência policial

Alternativas	Respostas	%
Com educação	57	57
Sem educação	01	01
Conforme o caso	40	40
Mais ou menos	02	02
Total	100	100

FONTE: Pesquisa de campo realizada pelos autores

Gráfico 9

Respostas



- Análise

Chegamos à conclusão ^{de} que os policiais militares procuram resolver as ocorrências que lhes são passadas pelo CIADE, com educação, chegando a porcentagem de 57% dos entrevistados, ou seja, mais da metade.

3º) Qual o estado da viatura em que o(a) Sr(a) trabalha?

- Objetivo

Avaliar o estado físico das viaturas utilizadas nos serviços de atendimento do CIADE.

Tabela 10

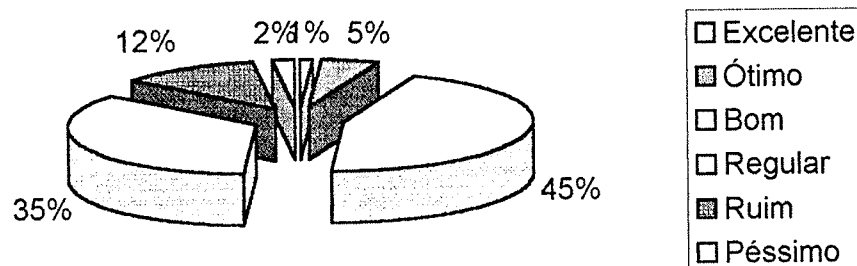
Estado da viatura de trabalho

Alternativas	Respostas	%
Excelente	01	01
Ótimo	05	5
Bom	45	45
Regular	35	35
Ruim	12	12
Péssimo	02	02
Total	100	100

FONTE: Pesquisa de campo realizada pelos autores

Gráfico 10

Respostas



- Análise

Chegamos a conclusão que para desempenharem o serviço, os policiais militares dispõem de uma boa frota.

5º) Os conhecimentos transmitidos nos cursos e treinamento são suficientes para o desempenho de sua função?

- Objetivo

Avaliar se os cursos e treinamentos realizados pelos policiais são suficientes para o desempenho de suas funções.

Tabela 11

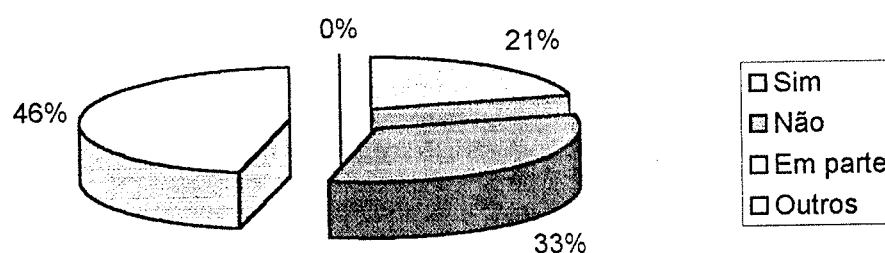
Aproveitamento dos cursos e treinamentos no desempenho de funções

Alternativas	Respostas	%
Sim	21	21
Não	33	33
Em parte	46	46
Outros	00	00
Total	100	100

FONTE: Pesquisa de campo realizada pelos autores

Gráfico 11

Respostas



- Análise

Chegamos à conclusão ^{de} que existe a necessidade de mais treinamento para os policiais militares.

6º) O(a) Sr(a) conhece a estrutura física do CIADE?

- Objetivo

Saber até que ponto os policiais militares conhecem a estrutura física do CIADE.

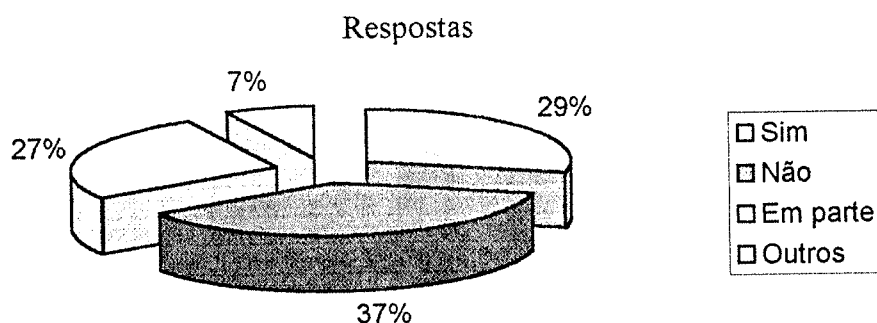
Tabela 12

Reconhecimento da estrutura física do CIADE pelos policiais militares

Alternativas	Respostas	%
Sim	29	29
Não	37	37
Em Parte	27	27
Outros	07	07
Total	100	100

FONTE: Pesquisa de campo realizada pelos autores

Gráfico 12



- Análise

Concluimos que realmente há necessidade de divulgação do CIADE ao público interno, inclusive programar visitas para desempenhar nos mesmos a importância que tem o CIADE.

7º) O número de viaturas é suficiente para atender ao número de chamadas de emergência?

- Objetivo

Saber se o número de viaturas empregado atualmente pelo CIADE é suficiente para atender à demanda da comunidade.

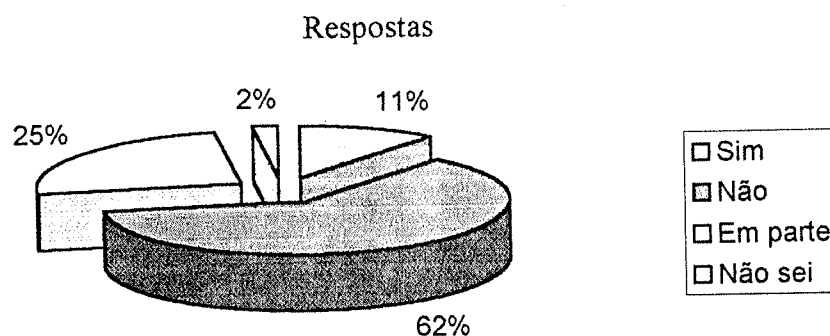
Tabela 13

Suficiência do número de viaturas para atendimento de chamadas de emergência

Alternativas	Respostas	%
Sim	11	11
Não	62	62
Em parte	25	25
Não sei	02	02
Total	100	100

FONTE: Pesquisa de campo realizada pelos autores

Gráfico 13



- Análise

Concluimos que há necessidade de aumentar o número de viaturas para atender à comunidade.

8º) O que o(a) Sr(a) mudaria para melhorar o atendimento do CIADE?

- Objetivo

Identificar e incentivar o policial militar do serviço motorizado a opinar sobre as melhores condições de atendimento à população, porque achamos que ninguém mais que o próprio policial militar, desse setor, pode dar opinião. São eles os homens da linha de frente, que vivenciam, realmente, o momento do fato, como aconteceu e qual desfecho foi direcionado.

- Análise

Concluimos que os policiais militares desse setor estão um pouco insatisfeitos quanto à agilização das ocorrências pelos despachantes e que a grande maioria solicita mais educação ou intensificar a capacitação profissional dos despachantes.

5.3 QUESTIONÁRIO APLICADO AOS CIVIS QUE FORAM ATENDIDOS PELO CIADE NOS MÊS DE SETEMBRO

1º) O atual atendimento realizado pelo CIADE – 190 satisfaz às suas expectativas?

- Objetivo

Avaliar se o atendimento está de acordo com as expectativas do cidadão que procura ajuda dos serviços do CIADE.

Tabela 14

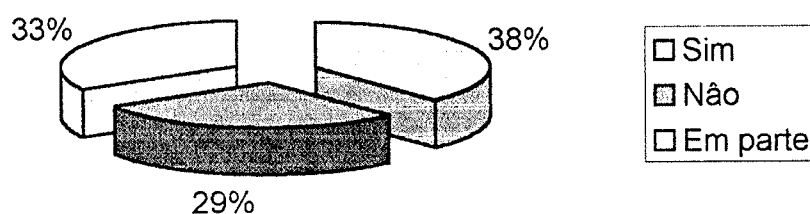
Satisfação das expectativas em relação ao atendimento realizado pelo CIADE

Alternativas	Respostas	%
Sim	38	38
Não	29	29
Em parte	33	33
Total	100	100

FONTE: Pesquisa de campo realizada pelos autores

Gráfico 14

Respostas



- Análise

Concluimos que a maioria dos entrevistados está satisfeita com o serviço de atendimento do CIADE, mas que uma porcentagem muito boa, não está satisfeita com esse serviço.

2º) Qual o seu grau de satisfação no atendimento?

- Objetivo

Saber se os policias militares estão atendendo bem à comunidade.

Tabela 15

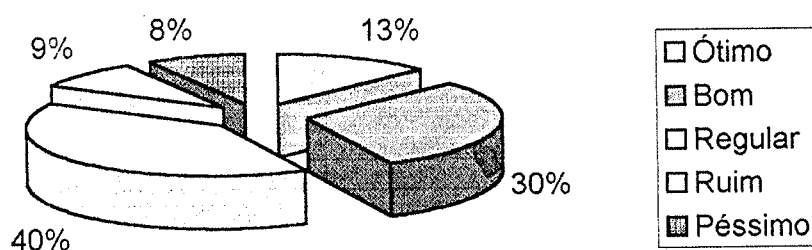
Grau de satisfação no atendimento

Alternativas	Respostas	%
Ótimo	13	13
Bom	30	30
Regular	40	40
Ruim	09	09
Péssimo	08	08
Total	100	100

FONTE: Pesquisa de campo realizada pelos autores

Gráfico 15

Respostas



- Análise

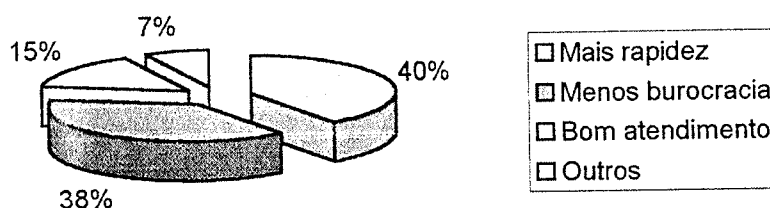
Concluimos que o atendimento realizado pelos policiais do serviço motorizado é apenas regular.

3º) O que o(a) Sr(a) espera do atendimento do CIADE?

Tabela 16**Expectativa de atendimento pelo CIADE**

Alternativas	Respostas	%
Mais rapidez	40	40
Menos burocracia	38	38
Bom atendimento	15	15
Outros	07	07
Total	100	100

FONTE: Pesquisa de campo realizada pelos autores

Gráfico 16**Respostas**

- Análise

Concluimos que a comunidade brasiliense deseja que os serviços de atendimento sejam mais rápidos e menos burocráticos.

4º) Os policiais militares demonstram conhecimento da profissão?

- Objetivo

Avaliar se os policiais militares estão precisando de mais cursos para o desempenho de suas funções operacionais.

Tabela 17

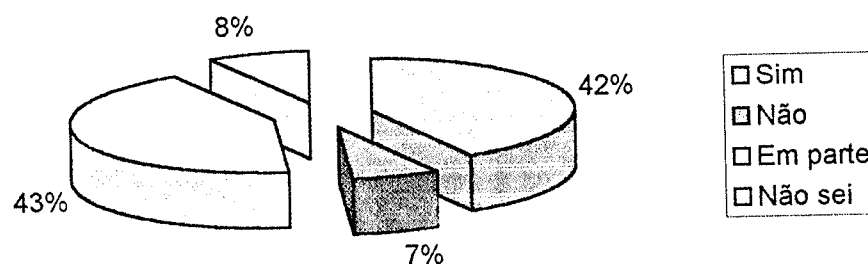
Conhecimento da profissão demonstrado pelos policiais

Alternativas	Respostas	%
Sim	42	42
Não	07	07
Em parte	43	43
Não sei	08	08
Total	100	100

FONTE: Pesquisa de campo realizada pelos autores

Gráfico 17

Respostas



- Análise

A nossa análise é que há necessidade de mais cursos, mais treinamento aos policiais militares que realizam serviços de atendimento na operacionalidade.

5º) Como o(a) Sr(a) classifica o atendimento dos policiais militares das viaturas ao chegarem no local?

- Objetivo

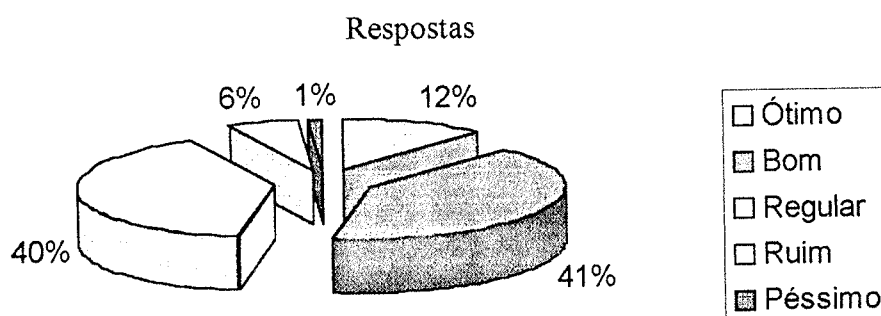
Avaliar o atendimento dispensado à comunidade brasileira pelos policiais militares que trabalham no serviço motorizado.

Tabela 18

Classificação do atendimento dos policias militares

Alternativas	Respostas	%
Ótimo	12	12
Bom	41	41
Regular	40	40
Ruim	06	06
Péssimo	01	01
Total	100	100

FONTE: Pesquisa de campo realizada pelos autores

Gráfico 18

- Análise

Concluimos que a maioria dos policiais de serviço motorizado realiza um bom atendimento à população.

6º) Qual fase do atendimento que o(a) Sr(a) não ficou satisfeito?

- Objetivo

Avaliar qual a fase de atendimento que a comunidade está reclamando mais.

Tabela 19

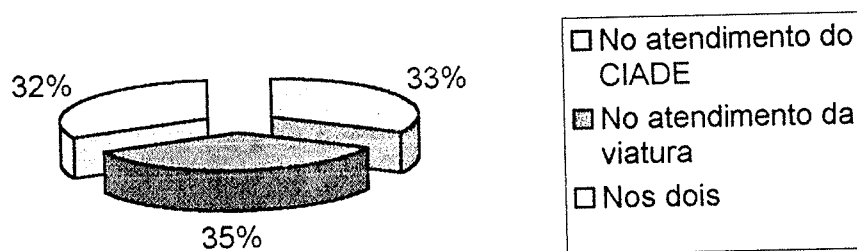
Satisfação nas fases do atendimento

Alternativas	Respostas	%
No atendimento do CIADE	33	33
No atendimento da viatura	35	35
Nos dois	32	32
Total	100	100

FONTE: Pesquisa de campo realizada pelos autores

Gráfico 19

Respostas



- Análise

Concluimos que o serviço de atendimento realizado pelo CIADE que está mais sendo reclamado pela comunidade é o serviço realizado pelos policiais militares do serviço motorizado.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Espera-se, com um projeto de qualidade, ter os seguintes benefícios:

- possibilidade futura de certificação 150 9000, que será uma forte ferramenta para ajudar a consolidar a imagem de seriedade e credibilidade, a qual está representada neste esforço de reestruturação operacional e tecnológica dos serviços.
- auditorias externas do órgão certificador, feitas periodicamente após a concessão do certificado, que serão um forte aliado na manutenção do padrão de qualidade dos serviços;
- conquista do certificado, que representará uma conquista coletiva e valorizará o sentimento de unidade e aglutinação de esforços, contrapondo-se à conquista individual.

6.1 TENDÊNCIAS

Em termos de tendências no campo da evolução tecnológica, podemos vislumbrar grandes avanços no tocante a transmissão de dados, o que melhorará a computação móvel tão importante para o CIADE. As tecnologias

Bluetooth, bem como os telefones celulares GSM darão maior capacidade de transmissão de dados, áudio e imagens.

A integração de sistemas de câmeras de monitoramento instaladas em pontos estratégicos de uma cidade com sistemas tipo Sistema de Suporte às Operações podem agilizar mais ainda o atendimento do cidadão a emergências. Além disso, tecnologias de reconhecimento de padrões, como reconhecimento de placas de veículos ou reconhecimento de faces, ao serem integradas com estas câmeras, vão dar a possibilidade do CLOPS identificar imediatamente procurados pela Justiça.

No que se refere ao aspecto da filosofia do CIADE, espera-se que ele se torne mais abrangente do que uma central exclusiva para segurança pública. É normal ver nos filmes norte americanos, centrais de emergências que fornecem ao cidadão serviços os mais diversos como atendimento de saúde, defesa civil, eletricidade, água, etc.

7 CONCLUSÃO

Neste trabalho, descrevemos o conceito de Centro Integrado de Atendimento e Despacho, e, em particular, o Sistema de Suporte as Operações. Este sistema apóia todos os procedimentos realizados neste centro, desde a recepção da chamada telefônica de emergência feita pelo cidadão ao 190, até o atendimento em campo realizado pelos órgãos de segurança. Para este fim, diversas tecnologias são usadas, ressaltando-se o geoprocessamento, que integra o tratamento da informação da ocorrência de emergência com mapas digitalizados da região de atendimento. Descrevemos ainda, neste trabalho, os procedimentos de gestão que são importantes ao se implantar um CIADE.

Finalmente, vale a pena ressaltar alguns resultados da implantação de um CIADE. No Distrito Federal, a quantidade de chamadas feitas ao 190 passou a crescer. Ao invés de representar um aumento da criminalidade, isto significou o atendimento de uma demanda reprimida que não vinha sendo realizado. A mídia tem registrado que no CIADE da Capital Federal, por exemplo, uma ligação ao 190 chama no máximo duas vezes antes de ser atendida. Tal fato deu maior credibilidade ao sistema. O tempo de atendimento das viaturas também tem diminuído gradativamente. É possível se identificar os locais de estrangulamento do sistema de despacho e remanejar viaturas para sanar os problemas. Em tempos anteriores, nem mesmo as estatísticas de tempo de atendimento eram realizadas, devido ao processo manual de controle das chamadas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT. NBR 6023. **Informações e documentação - Referência elaboração.** Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

AGUIAR, Domingos Fernandes de. **Imagem da Polícia Militar – Proposta de melhoria.** São Paulo: CSP/PMESP – CAES, 1993. Monografia Mimeo.

BRASIL – Projeto: **Segurança Pública para o Brasil.** Brasília: Instituto Cidadania, [2003], 98 p.

CIADE – **Atendimento rápido.** Tribuna do Brasil, Brasília – DF, p. 2, 29 ago.2003 cad. Segurança.

Moderna Análise Criminal. <<http://www.policiaeseguranca.heg.ig.com.Br/trabalhos.htm>> acessado em agosto de 2003.

SEBRAE. **Conceitos básicos da qualidade: querer é poder.** Rio Branco: 1995. Programa.

SOUZA, Rony Alves de & Leite Ygor Moraes. **Projeto de reestruturação do COPOM.** Goiânia, 2002.

VAVERDE, Danielle Novaes de Siqueira. **A utilização da tecnologia data Warehouse no processo de controle da violência criminal.** Pernambuco: 2000. Disponível em <http://www.abep.sp.gov.Br/download/control%violen%20crim.doc> acesso em 29 de agosto 2003.

ANEXOS

ENTREVISTA COM O SECRETÁRIO DE SEGURANÇA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

“Nós tivemos a idéia quando assumimos a Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal, em outubro do ano 2000, de fazer um diagnóstico, uma análise de como se comportava toda a segurança pública do Distrito Federal para, depois, eu levar uma proposta ao Sr. Governador para reestruturar ou para aperfeiçoar ou para modificar ou para melhorar aquilo que fosse necessário. A primeira constatação que nós tivemos é que embora a Secretaria de Segurança Pública fosse o órgão encarregado de executar a política de segurança pública ela não detinha a coordenação para promover a integração nos diversos órgãos porque a segurança pública do Distrito Federal. Ela é composta de quatro segmentos: a Polícia Militar, fazendo o policiamento preventivo e ostensivo tem um efetivo de aproximadamente de 17 mil homens; a polícia civil encarregada de fazer o policiamento judiciário e repressivo com efetivo de aproximadamente seis e poucos homens; o Corpo de Bombeiros, também, fazendo parte deste sistema com um efetivo também, de aproximadamente seis mil e poucos homens, e o Departamento de trânsito com efetivo aí em torno de seiscentos para oitocentos pessoas. Bem, cada um desses órgãos se subordinava diretamente ao governador do Distrito Federal, cada um muito bem estruturado, muito bem equipado, mas trabalhando sem uma integração perfeita, trabalhando de forma compartimentada: Polícia Militar, Polícia Civil, Corpo de Bombeiros e Detran. Então, este foi o primeiro diagnóstico que nós verificamos. Sentimos a necessidade de que, para promover uma segurança pública de qualidade, nos tínhamos que, a primeira coisa, era promovermos a integração de todos esses órgãos sobre a coordenação única que seria realizada pela Secretaria de Segurança Pública. Assim fizemos, através de um Decreto que delegou ao Secretário de Segurança Pública a coordenação de todas as ações de segurança pública vinculadas a esses quatro órgãos. A partir daí, nós expedimos

uma diretriz, elaboramos uma reestruturação e criamos então o Centro na estrutura da Secretaria de Segurança Pública a estrutura do Centro Integrado de Operações de Segurança Pública, o CIOSP, que é o órgão encarregado de promover a integração e o planejamento de todas as ações de segurança pública no Distrito Federal. Bem, além dessa integração nós sentimos a necessidade de tomarmos outras medidas no sentido de modernizar a segurança pública e essa política ou essa filosofia de modernização ficou estribada em quatro princípios fundamentais: o primeiro é a de promover a integração com a criação do CIOSP, o segundo, é de criar um sistema de inteligência integrando a inteligência da segurança pública da Secretaria de Segurança Pública e do serviço de inteligência das diversas corporações: da Polícia Militar, do Corpo de Bombeiros e Detran para poder mapear e fazer um levantamento através do geoprocessamento de toda a situação de criminalidade ou de contravenção no Distrito Federal. Então, a segunda viga mestra – inteligência. A terceira, ter um órgão capaz de coordenar, orientar todos os conhecimentos no que concerne ao ensino, à doutrina e à pesquisa das ações de segurança pública do Distrito Federal. A Polícia Militar tem a sua Academia, o Corpo de Bombeiros tem a sua, a Polícia Civil a sua e o Detran não tem escola de formação. Mas nós sentimos a necessidade de haver uma coordenação para orientar os conhecimentos indispensáveis e que deve ser comum a todos os integrantes do sistema de segurança pública. Então, nós criamos uma subsecretaria na estrutura da Secretaria de Segurança que é a Subsecretaria de Doutrina, Conhecimento e Pesquisa, órgão esse que passou a coordenar os cursos de interesse comum e orientar procedimentos, melhorar os currículos e promover ações como o desenvolvimento de olimpíadas e outras capazes de promover, através de ações culturais, a integração de todos os órgãos de controle da segurança pública. E, finalmente, a última viga mestra. Nós sabemos que pelo artigo 144 da nossa Constituição, a Constituição reza que segurança pública é dever do Estado, é direito do cidadão, mas é responsabilidade de

todos e para que haja responsabilidade de todos, era preciso que a segurança pública, particularmente através da Polícia Civil e da Polícia Militar buscasse uma integração com a sociedade, com o público de uma maneira geral. Como fazer isso? Através da implantação de um policiamento comunitário ou da segurança comunitária porque aí nós passamos a envolver diretamente a comunidade através dos conselhos comunitários de segurança que foram criados em todas as administrações regionais, em todos os aglomerados humanos de importância, tem um conselho comunitário de segurança que é o elo da sociedade com a segurança pública para que nós possamos apreender as reivindicações, as aspirações e para buscar promover a parceria e a integração da polícia com a comunidade. Então nós promovemos essa reestruturação, a Secretaria de Segurança Pública que tinha só esse nome passou, através de um Decreto, a ter uma nova estrutura e passou a se chamar Secretaria de Segurança Pública e Defesa Especial porque além dessas ações nós procuramos desenvolver projetos capazes de, no nascedouro, na infância das pessoas, tirá-la da rua, as crianças da rua, a promover ações para não permitir que o crime, particularmente o crime organizado, utilizasse essas crianças que estão na rua, a criança abandonada. Nós temos o programa esporte da meia-noite, o Picasso não pichava. A Polícia Militar pelo PROERP tem um trabalho excepcional para esclarecer à criança e livrar a criança do problema do envolvimento com droga. O Bombeiro tem um programa, também, que é o Bombeiro Mirim e a Polícia Civil tem um trabalho extraordinário também com um museu anti-droga e que através de palestras vão às várias escolas, aos colégios, se unem aos clubes de prestação de serviços, isso no sentido de criar ações preventivas para evitar que mais tarde nós tenhamos que combater a criminalidade. Então, o grande norte dessa reestruturação foi a criação do CIOSP. O quê, que é o CIOSP? O CIOSP é o centro nevrálgico, nervoso, onde todas as ações de planejamento e todas as ações de segurança pública são realizadas nesse órgão e ele abriga, ele passou a abrigar e nós já implantamos um projeto piloto trazendo os

centros de operações das corporações para esse CIOSP, para o interior dele. Então, nos trouxemos o COPOM da Polícia Militar aqui para a Secretaria de Segurança, o Centro de Operações do Corpo de Bombeiros, da Polícia Civil e do Detran e integramos isto tudo no centro que nós chamamos de CIADE. O quê, que é o CIADE? É um centro integrado de atendimento e despacho. Por que? Porque antigamente se houvesse um problema, um desastre de grandes proporções e tivesse que estar presente a Polícia Militar para preservar o local, para tomar as medidas de segurança no local, aí teria a pessoa que acionar o 190, o COPOM, a Polícia Civil teria que comparecer para fazer a perícia, teria que acionar o telefone da Polícia Civil para pedir o comparecimento do perito, se houvesse necessidade de resgatar pessoas feridas que estivessem presas nas ferragens, teríamos que ligar para o Corpo de Bombeiros, 193. Também, para que o Corpo de Bombeiros lá estivesse presente e o Detran, no caso de ter que desviar o trânsito etc, teria que se ligar para o Detran, no mínimo seriam de quatro, quatro ligações e o tempo mínimo para se obter isso seria, no mínimo, uma hora. Hoje, com a criação do CIADE e com todo o pessoal trabalhando ali, lado a lado, bombeiro, policial militar, policial civil, agente do Detran basta uma ligação para o CIADE. Aquela ligação é recebida e é levado ao coordenador do órgão que recebeu e ele promove ali todas as providências, se tiver que acionar o bombeiro, a perícia da Polícia Civil, o Detran, O CIADE se encarrega de imediato de tomar essas providências, então, antigamente, em boas condições você gastaria uma hora, hoje, em dois, três minutos, você toma a mesma providência e rapidamente o Centro Integrado já despacha as ordens para aqueles que devem comparecer no local e no instante o atendimento é realizado.

Em termos, então, de atendimento à população o CIADE passa a ser o nosso *Call Center*, com todas as chamadas são dirigidas para o CIADE e as operações conseqüentes dessas chamadas, ao tomar conhecimento, elas acontecem com uma rapidez,

uma presteza muito maior. Isso, hoje, o nosso projeto inicial. Até o meio do ano que vem, isso porque já foi licitado, vai ser construído um prédio onde toda a parte operacional da Segurança Pública e o controle do trânsito inteligente vai estar centralizado neste edifício que é aqui nas proximidades e lá não só as operações e o planejamento mas nós teremos condição de monitorar, inclusive visualmente através de geoprocessamento na tela do computador e nos telões nas paredes, nós temos condições de acompanhar, via satélite, com GPS instalado nas nossas viaturas e as estações de rádio com as duplas de policiais que estarão na rua ou com as guarnições das nossas viaturas, nós temos condições de no momento que há uma ocorrência a pessoa liga para o CIADE, aparece na tela de onde tá partindo a ligação e na tela, também, nós temos a visualização da localização das viatura que estão ali nas proximidades e pelo rádio o CIADE aciona aquelas viaturas que estão ali próximas de maneira que entre uma ocorrência e o atendimento poderá haver caso de menos de dois minutos a pessoa ser socorrida. Então, essa é a grande finalidade de se promover uma integração, de se criar um Centro Integrado de Operações que é para otimizar a qualidade da Segurança Pública que se pretende levar à sociedade do Distrito Federal e a modernização completa, uma verdadeira revolução em termos de metodologia de trabalho e de aproximação da sociedade e da quebra daquela barreira que existia entre a população, entre a sociedade e o policial, porque paralelamente a essa eficiência, a toda essa parafernália está sendo criado de modernidade com meios eletrônicos e com comunicação, com rede de rádio *trunking* que não permite que o bandido ou as pessoas possam ouvir porque a frequência é purificada, tem uma série de salva-guardas pra proteger as nossas comunicações, então nós trabalhamos sem interferência de ninguém, sem sabotagem e a população tem um atendimento de alta qualidade. Além disso nós teremos o nosso policial na rua, trabalhando junto com a comunidade, dialogando com a comunidade, e o CIOSP, que tem o CIADE dentro da sua estrutura e que recebe todas as

informações canalizadas pelo centro de inteligência, ele vai mapear, no geoprocessamento toda a situação de segurança no Distrito Federal e a qualquer momento que você, por exemplo, como visitante, a partir de julho do ano que vem você vai chegar e vai dizer: General, eu quero ver como que está a segurança disposta lá em Samambaia. Nós vamos sincronizar no telão e você vai ver o bairro de Samambaia, a colocação dos policiais que estarão lá, das nossas viaturas. Você vai ver isso na nossa tela como se agente estivesse assistindo um filme. O trânsito nosso, qualquer problema, as principais vias de acesso do Distrito Federal estarão sendo acompanhadas e monitoradas por câmaras de televisão, então qualquer acidente que haja, que promova o engarrafamento, nós vamos verificar de imediato, através das telas e com a comunicação com as estações de rádio, com as estações de TV, nós orientamos a população onde ela possa desviar, quais são as vias que o trânsito flui em boas condições, quer dizer, então, é, em termos de qualidade de segurança, de servir a comunidade é uma coisa extraordinária. Então, isto e de maneira superficial, e bastante objetiva é como nós concebemos o Centro Integrado de Operações de Segurança Pública e o nosso CIADE. Então o Centro Integrado ele tem dupla finalidade: uma finalidade de planejamento que é lá no centro que se estuda, que se organiza os planos e os projetos e a parte operacional da segurança do dia-a-dia nos fazemos através do CIADE através das informações de toda e qualquer ocorrência que a população necessite ser auxiliada ou ser protegida pelos órgãos de segurança pública do Distrito Federal.”