

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

A Importância do Copom no atendimento  
das Ocorrências em Manaus

Edilson Alves Mesquita

Goiânia - 1994

GAPM

Edilson Alves Mesquita - Cap. PM

A IMPORTÂNCIA DO COPOM NO ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS EM  
MANAUS-AM

Trabalho Técnico-Profissional,  
apresentado como exigência para  
obter aprovação no Curso de  
Aperfeiçoamento de Oficial (CAO),  
sob a orientação do Sr. Cel PM  
Paulo Alves de Oliveira.

ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS

GOIÂNIA - 1994

---

## DEDICATÓRIA

A

Minha esposa e filhos, pelo incentivo  
que proporcionaram a mim, na realiza-  
ção deste curso.

---

## A G R A D E C I M E N T O S

Nossos agradecimentos aos Oficiais Instrutores, Orientadores, Diretoria Ensino e ao Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás, pela realização deste Curso.

## P E N S A M E N T O S

"Todo homem deve ter plena liberdade de escolher por si mesmo o seu trabalho. Não se deve exercer sobre ele a menor coação ou violência. De outro modo, seu trabalho não trará benefício nem para ele nem para os demais."

(Oscar Wilde, "A Alma do Homem")

"Se existisse correspondência exata, ponto por ponto, entre símbolos físicos e conceitos mentais, não existiriam falhas na Comunicação humana. Os homens poder-se-iam compreender uns aos outros como se lessem as respectivas mentes."

("Syntopicon" - Great Books)

---

## S U M Á R I O

	INTRODUÇÃO .....	07
I	- A COMUNICAÇÃO - SUA IMPORTÂNCIA NO RELACIONAMENTO HU- MANO DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES .....	10
II	- AS COMUNICAÇÕES NO COPOM COMO INSTRUMENTO DE RELA- ÇÕES PÚBLICAS .....	14
III	- INSTRUMENTOS DE RELAÇÕES PÚBLICAS DENTRO DO COPOM ...	17
	1. Palestras .....	17
	2. Seminários .....	18
	3. Reuniões .....	19
	4. O Telefone .....	20
IV	- ATRIBUIÇÕES DO OFICIAL COORDENADOR DO CENTRO DE OPE- RAÇÕES DA POLÍCIA MILITAR DO AMAZONAS .....	22
V	- ATRIBUIÇÕES DOS OFICIAIS DE OPERAÇÕES AO COPOM DA PM-AM .....	25
VI	- ATRIBUIÇÕES DIVERSAS .....	27
VII	- SISTEMA DE FUNCIONAMENTO NO ATUAL COPOM DA PM-AM .....	30

---

VIII	- A VIOLÊNCIA URBANA NO BRASIL - ATUAÇÃO DA POLÍCIA MILITAR .....	32
	1. O Êxodo do Campo e o Inchaço das Cidades .....	34
	2. Polícia, Poder e Arbítrio .....	36
IX	- ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA .....	38
X	- PROPOSTAS .....	40
	CONCLUSÃO .....	44
	BIBLIOGRAFIA .....	46

---

## I N T R O D U Ç Ã O

O funcionamento do COPOM da Polícia Militar do Amazonas, não foge em analogia, ao sistema implantado em outros Estados da Federação. São várias equipes que trabalham em regime de substituição; enquanto uma equipe trabalha, as outras estão em horário de folga. Os turnos de serviço são distribuídos eqüitativamente.

O objetivo do presente trabalho é de procurar mostrar soluções que possam dinamizar mais a eficiência da PM-AM, pela redução do tempo de respostas às solicitações feitas pelo público.

As Relações Públicas, pela sua própria essência, constituem, invariavelmente, uma técnica de delegação. Só se pode fazer Relações Públicas quando se está sinceramente

---

convencido de que uma organização é uma comunidade de pessoas, todas responsáveis umas perante as outras; na ordem dos escalões hierárquicos.

Não se pede<sup>m</sup>, nas Relações Públicas, amor, carinho, nem qualquer forma exteriorizada de sentimentalismo barato. O que se exige é compreensão, em primeiro lugar, da criatura humana em si, para a qual se trabalha elaborando um produto, ou prestando um serviço.

O comunicador, para emissão de suas mensagens, precisa conhecer o perfil de seus receptores, adequando a comunicação e relacionando os veículos mais eficazes. No caso do Comandante do COPOM, ele deve realizar estudos para a definição de diagnósticos, que o auxiliem a projetar estratégias de organização do trabalho, visando maior produtividade nos serviços prestados junto às comunidades.

A partir deste princípio, é que a PM-AM deverá apoiar a sua ação no atendimento a situações em que sua intervenção se faça necessária, buscando qualidade nas informações transmitidas às unidades policiais de serviço, bem como maior segurança do policial em ação.

Para tal, o sistema deverá registrar, de forma interativa com os atendentes, ocorrências comunicadas pelo telefone 190 ou por outros meios, tais como: PDO, Radiopatrulhas, PABX da PM-AM.

Todas as Unidades de áreas e de apoio, devem ser interligadas ao COPOM, através de uma micro-central de gerações, dotadas de rádio, telex, terminal de computação e

Estado de Goiás  
ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR  
BIBLIOTECA

copiadora.

Assim, todos os dados do serviço sobre viaturas e homens serão enviados por esses terminais ao COPOM, que as utilizarão, na eliminação do envio de mapas de serviço operacional das unidades operacionais do COPOM.

Também, o COPOM deve desenvolver em sua programação, um sistema interligado de telefone (BINA), que estando cadastrado (telefone) no banco de dados do computador, ao ser acionado, acusará o número do telefone do usuário que no momento faz contato com o COPOM. Com isso, facilitará mais a obtenção de seus objetivos, no sentido de manter informações referentes às ocorrências policiais em meio magnético, formando assim, um histórico das mesmas.

É este o único objetivo deste trabalho, <sup>ou superior?</sup> expor, em detalhe, o tipo de atividade e cada um dos processos de uma técnica promocional de extraordinária eficiência e necessidade, para o COPOM da PM-AM de nossos dias.

## I - A COMUNICAÇÃO - SUA IMPORTÂNCIA NO RELACIONAMENTO HUMANO DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES

Ao procurarmos compreender a natureza da comunicação humana, a mais complexa e elevada conquista da humanidade, dificilmente nos depararemos com escassez de materiais pertinentes ao nosso estudo. A maior parte dos indivíduos depende cerca de setenta por cento de sua vida empenhada em alguma forma de comunicação. Executar e responder às mensagens emitidas por outrem ocupa boa parcela desse tempo; o restante é tomado pelo conversar, pelo ler e pelo escrever. Ademais, existe para ser analisada toda uma vasta gama de pistas não-verbais. Em conjunto, o fluxo de informações verbais e não-verbais, que bombardeiam nossos sentidos compõe-se <sup>de</sup> várias unidades de interação identificáveis, apenas em um único dia. Os tipos de interação estão em constante mudança: saudações

matinais, rótulos de produtos alimentícios, sinais de ônibus, semáforos, olhares ranzinzas, pichações nos muros, conversas leves em balcão de bar, gestos, risos e acenos com a cabeça. Os temas são infinitos.

Toda a história do homem sobre a Terra constitui permanentemente esforço de comunicação. Desde o momento em que os homens passaram a viver em sociedade, seja pela reunião de famílias, seja pela comunidade de trabalho, a comunicação tornou-se imperativa. Isto porque, somente através da comunicação, os homens conseguem trocar idéias e experiências. O nível de progresso nas sociedades humanas pode ser atribuído, com razoável margem de segurança, à maior ou menor capacidade de comunicação entre o povo, pois o próprio conceito de nação se prende à intensidade, variedade e riqueza das comunicações humanas.

Esse esforço dos homens é de tal forma intenso que, não satisfeito de se comunicarem entre si, no presente, entrãgam à comunicação a tarefa de sobreviverem no futuro. Cada momento da Antigüidade é a representação desse esforço, concretizando o desejo de eternidade do homem, através da comunicação.

A própria sociedade moderna pode ser concebida como a resultante do aperfeiçoamento progressivo dos processos de comunicação entre os homens - do grunhido à palavra, da expressão à significação.

A comunicação humana nasceu, provavelmente, de uma necessidade que se fez sentir desde os mais primitivos estágios da civilização.

---

A invenção da escrita foi das mais extraordinárias conquistas do homem, por ter tornado perene uma forma de comunicação. A decifração dos hieróglifos abriu as portas da civilização egípcia, assim como a leitura da escrita cuneiforme, neste século, vem revelando o mundo dos assírios e babilônios. Os colossos da Ilha da Páscoa contam alguma coisa dos primitivos povoadores: a sua ânsia de comunicação com os deuses, semelhante à dos templos da Grécia clássica e das catedrais da Europa Medieval.

Sem o conhecimento da comunicação humana, são precários os programas de Relações Públicas no Trabalho. As Relações Públicas dependem da comunicação humana. A carência de líderes nas mais diversas atividades humanas pode ser resolvida através do estudo da comunicação. Liderança é comunicação humana, sua própria essência; impossível liderar sem comunicar. É a comunicação que legitima o comando, através do consentimento.

Nesse fascinante mundo de comunicação humana, compreende-se que a própria ausência de comunicação é comunicação.

O homem é um ser social por sua própria natureza, e a complexa questão da personalidade humana está, toda ela, na dependência da boa ou má capacidade da comunicação individual. Assim, se colocarmos lado a lado dois indivíduos de habilitações profissionais idênticas, a comunicação mais efetiva será o fator de decisão na escolha. Toda personalidade, pois, é comunicativa.

Na competitiva sociedade, características de nossa

Estado do Goiás  
ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR  
BIBLIOTECA

---

época, é importante a habilidade individual de projetar a personalidade, ou seja, de comunicar traços positivos de inteligência, pertinácia e capacidade.

A cooperação e o entendimento entre os homens ligam-se indissoluvelmente à capacidade humana de comunicação; (de) que essa capacidade vem sendo negligenciada, é prova do mundo caótico em que vivemos. O esforço por uma comunicação humana mais efetiva pode representar decisiva contribuição para o bom desenvolvimento do trabalho humano dentro das organizações policiais militares, tornando-as mais atuantes junto às comunidades.

## II - AS COMUNICAÇÕES NO COPOM COMO INSTRUMENTO DE RELAÇÕES PÚBLICAS

Para que o COPOM seja uma comunidade de trabalho, ele tem de pôr em comum, em primeiro lugar, os seus sistemas de comunicações. Ele é comparado a uma empresa prestadora de serviços à comunidade. E se assim o é, é gente, acima de tudo. Ele terá ambiente humano e efetivo na medida em que atinja a sua integração. Essa integração depende, liminarmente, dos seus sistemas de comunicações.

Comunicações fáceis, amplamente abertas nos dois sentidos - ascendente e descendente - de sua hierarquia, horizontalizada ao máximo, escancarada tanto quanto possível, constituem, na prática, a única maneira de se chegar a uma integração humana, condição básica para que funcione uma comunidade de trabalho.

As Relações Públicas dependem das estruturas das comunicações na organização. Se elas são abertas, as Relações Públicas passam a ser possíveis. Se se mantêm fechadas, não há condições para as Relações Públicas. Isto porque, na prática, as Relações Públicas dependem basilarmente do acesso às informações em todos os níveis da estrutura organizacional da unidade.

A informação dentro do COPOM é uma das condições liminares para uma boa motivação no trabalho. Essa informação tem de circular com a maior liberdade, em todos os sentidos, acompanhando não só as estruturas formais da organização, mas também toda a faixa das estruturas informais.

As Relações Públicas Internas desenvolvem-se com essa livre circulação das informações. As Relações Públicas Externas têm como objetivo único levar essas informações do órgão ao conhecimento do público. Logo, todos os instrumentos de comunicações dentro da organização exercem importantes funções de Relações Públicas.

As reuniões, por exemplo, constituem oportunidades para troca de impressões pessoais, onde a projeção da personalidade individual é uma constante. Podem ser utilizados como poderosos instrumentos de integração e, portanto, desta maneira, funcionam como condicionantes de efetividade das Relações Públicas. Reuniões mal preparadas, sem objetivos precisos, podem prejudicar o ambiente humano, predisõem mal as pessoas e acabam por influenciar negativamente as Relações Públicas.

O telefone também é um instrumento de comunicação de

---

tal forma importante para o COPOM no desempenho de suas funções junto à comunidade. É considerado por muitos como um veículo específico de Relações Públicas.

A importância do telefone, como instrumento de Relações Públicas, chega a tal ponto que, muitas vezes, apenas a demora com que se atende a uma chamada é suficiente para a transmissão de uma "imagem" desfavorável à unidade.

A "imagem" reconhecidamente desfavorável da maioria dos Serviços Públicos, em todo o mundo, deve-se, muitas vezes, a uma razão ainda mais sutil: o volume dos instrumentos de comunicação mobilizados para se atingir determinado fim. As más Relações Públicas, portanto, derivam não propriamente desses instrumentos, e nem sequer do comportamento das pessoas envolvidas no processo, mas da sua medida.

Nesses casos, de pouco adiantam os formulários tecnicamente perfeitos, ou os elementos humanos especialmente bem preparados. A "imagem" dos Serviços Públicos acaba deteriorando-se em função de um terceiro - e inesperado - fator, tal a sutileza das relações humanas e as raízes das suas motivações.

---

### III - INSTRUMENTOS DE RELAÇÕES PÚBLICAS DENTRO DO COPOM

#### 1. Palestras

a) Proporcionam um contato direto entre os integrantes da unidade. Pode ser uma excelente oportunidade para o comandante da unidade ter um proveitoso contato pessoal com todos, ou com alguns integrantes da unidade. Tem uma flexibilidade praticamente ilimitada e serve a um sem-número de objetivos.

b) Uma palestra, para atingir os seus objetivos, depende de uma preparação cuidadora. Em primeiro lugar, é indispensável avaliar o grau de comunicabilidade da pessoa que vai fazê-la. A familiaridade com as técnicas de comunicação é

---

hoje, cada vez mais, indispensável na formação dos comandantes de unidades e chefes de seções. Sem o domínio dessa técnica as palestras podem resultar contraproducentes.

## 2. Seminários

a) Os seminários são reuniões de efetivos com finalidades objetivas de formação, treinamento ou desenvolvimento e atualização dos grupos de operações dentro da unidade. Bem conduzidos significam uma ocasião ímpar para a transmissão de ensinamentos e a coleta de informações sobre o ambiente e os métodos de trabalho a serem atingidos pela unidade. Constituem, também, oportunidades de confraternização do pessoal, de reconhecimento recíproco das pessoas, dentro de uma ótica de trabalho efetivo. Por isso, os seminários são considerados, habitualmente, não apenas instrumento de formação de Pessoal, mas também valiosos instrumentos de Relações Públicas Internas.

b) Os seminários não podem deixar de ser uma atividade contínua na vida da Corporação. Como as Relações Públicas, é a sua continuidade no tempo que lhes aumenta o significado. Esta continuidade constitui, por si só, um risco: o de precipitar-se numa rotina de serviço, sem qualquer interesse. Trata-se, pois, de um processo que, bem compreendido pelo efetivo e bem

orientado pelos responsáveis pela Formação, faz Relações Públicas efetivas.

### 3. Reuniões

a) As reuniões desempenham um duplo papel, do ponto de vista das Relações Públicas no COPOM; servem como instrumento de projeção da personalidade dos seus participantes, ao mesmo tempo que exercem importantes funções na integração humana dos grupos de operação. A sua flexibilidade faculta uma utilização quase infinita de variações, que vão desde as reuniões efetivas com o seu respectivo chefe imediato para tratar de determinados problemas da unidade, até às reuniões sociais, onde participam comandantes e subordinados, dentro ou fora da Unidade. Constituem as reuniões, também, em instrumento de comunicação direta, onde os fatores pessoais influem consideravelmente; através de uma reunião, é possível motivar os grupos, levá-los a agir num dado sentido, em busca de uma certa finalidade no desempenho de suas funções atribuídas pelo seu comandante de operações.

b) A importância das reuniões, como instrumento de comunicação humana, é de tal ordem que já constituem elas o objeto de uma técnica específica: a técnica de conduzir e participar de reuniões. Sem o conhecimento dessa técnica, as

---

reuniões podem degenerar num agrupamento de pessoas a debates ou a considerar, sem ordem, assuntos destituídos de sentido.

#### 4. O Telefone

É um instrumento de comunicação humana simples, pessoal, direto e imediato. Nas mãos de uma pessoa bem preparada, conseqüentemente, pode servir às Relações Públicas sempre que houver necessidade de comunicações simples, pessoais, diretas e imediatas. A sua utilização é hoje universal, e as grandes organizações estão sempre a aperfeiçoar o seu funcionamento numa extensão que chega a ser surpreendente. Os especialistas em pesquisas de opinião, por sua vez, têm revelado um mundo novo de aplicações do telefone, onde se incluem as Relações Públicas.

Em nenhum outro instrumento de comunicação humana é tão importante a sua adequação ao objetivo como o telefone. O principal problema que esse instrumento nos apresenta é saber selecionar o que se deve e o que não se deve transmitir através de um telefone. A sua utilização extremamente pessoal é determinada, assim, pelas características da personalidade do utente. Muitas pessoas consideram-se desconsideradas, quando recebem uma comunicação por telefone, quando, ao seu ver, esta deveria ser transmitida por outro veículo adequado.

---

Quanto ao COPOM, seu uso é imprescindível, pois, através dele pode-se resolver vários problemas, contactando com a comunidade, no sentido de resolver seus pedidos, chamados por socorro.

IV - ATRIBUIÇÕES DO OFICIAL COORDENADOR DO CENTRO DE OPERAÇÃO  
DA POLÍCIA MILITAR

1 - O Oficial Coordenador do COPOM é o representante do Comandante Geral da PM-AM, após o expediente, <sup>cabendo-lhe</sup> (competendo-lhe) coordenar, controlar e fiscalizar todos serviços desencadeados pela Corporação, subordinando-se ao Sr. Cel do EMG/PMAM.

2 - O Oficial Coordenador do COPOM deverá permanecer 24 (vinte e quatro) horas na sala de operações, e somente será permitido o seu afastamento nos horários de refeições ou em atendimento de ocorrência que justifique a sua presença.

3 - Apresentar ao Sr. Comandante Geral da PM-AM ou ao Sr. Chefe do Estado Maior da PMAM ou <sup>Sub-Chefe</sup> do EMG, logo após as suas chegadas no QCG, <sup>Sua</sup> cuja apresentação deverá ser

---

feita o primeiro que chegar ao QCG. Acrescentamos ainda que, essas apresentações deverão ser feitas regularmente em qualquer horário que tomarem ciência das suas presenças no QCG.

4 - Comparecer "In Loco" em ocorrência que pelo seu vulto exija a presença de um Oficial Superior, ou em outras situações mediante ordem superior.

5 - Intervir nas atuações dos Oficiais de Operações, caso a situação exija.

6 - Solicitar sempre que for preciso as presenças dos Oficiais de Operações no COPOM para traçar táticas de operações preventivas ou repressivas em locais que forem necessárias.

7 - Manter-se informado de tudo o que se passa no Estado, para atualizar-se no Campo das Informações de Segurança Pública, e propiciar melhores informações aos seus superiores e autoridades constituídas.

8 - Levar ao conhecimento dos Comandantes de Áreas a alterações que, por dever e necessidade, exijam providências por parte dos mesmos.

9 - Manter contatos com os Comandantes de OPMS da Capital e Interior sempre que se fizerem necessário para soluções problemas atinentes das suas áreas.

10 - Preencher o Livro Oficial Coordenador e levá-lo ao conhecimento do Sr. Cel PM, Chefe do EMG/PMAM sobre as ocorrências verificadas em serviços, logo após a sua chegada no QCG.

11 - A duração do Serviço de Oficial Coordenador do COPOM será de 24 (vinte e quatro) horas, das 8:00 às 8:00 horas

---

do dia seguinte.

12 - O Oficial Coordenador do COPOM, logo que assumir o serviço diário, deverá orientar via rádio toda a guarnição em serviço, sobre procedimentos, posturas e correções de atitudes ou transmitir mensagens positivas para o fortalecimento do espírito do corpo de nossa organização.

13 - Não será permitido ao Oficial Coordenador do COPOM ausentar-se do serviço, enquanto não houver apresentação do seu substituto. Caso haja impedimento de comparecimento do substituto, plenamente justificado, o Oficial Suplente deverá assumir a função para solucionar o problema, dando-se ciência ao escalão superior.

14 - A critério do Oficial Coordenador do COPOM, os oficiais de Operações poderão ser designados para fiscalizar as Unidades, bem como, o serviço operacional para melhor controle e orientação, sem, no entanto, intervir em assuntos de competência do Comandante da UPM.

15 - Cabe ao Oficial Coordenador do COPOM resolver todas as ocorrências, envolvendo policiais militares com militares das Forças Armadas, Polícia Federal, Polícia Rodoviária, Polícia Civil, separando as mesmas e solicitando escoltas de suas organizações de origem, para tomar as providências cabíveis junto à Delegacia de Polícia, caso haja necessidade. E ainda, o Oficial Coordenador do COPOM deve orientar que evite conduzir elementos de outras organizações civis ou militares em camburão Radiopatrulha, ou algemá-lo, sem que a situação exija.

---

V - ATRIBUIÇÕES DOS OFICIAIS DE OPERAÇÕES AO COPOM DA PM-AM

1 - Apresentar<sup>se</sup> ao Oficial Coordenador do COPOM, logo que assumir o serviço, sobre sua permanência obrigatória, durante 24 (vinte e quatro) horas em serviço que, só sairão mediante ordem do Oficial Coordenador do COPOM. Esta apresentação poderá ser feita via telefone ou rádio.

Para  
mud. de  
Luzete

2 - Toda iniciativa para controle, coordenação e fiscalização do serviço operacional da Corporação será feita pelo Oficial Coordenador do COPOM, a fim de evitar indisciplina operacional.

3 - Os Comandantes de Unidades não poderão utilizar de seus Oficiais, quando em serviços de Operações ao COPOM, a não ser mediante autorização do Oficial Coordenador do COPOM, ainda assim para cumprimento de ações operacionais plenamente

---

justificadas.

4 - O Oficial de Operação ao COPOM deve manter informado sobre tudo que se passa nas Unidades da Corporação, bem como ~~o~~ sobre as ocorrências em serviço, para poder informar ao Oficial Coordenador do COPOM, para as providências cabíveis.

---

## VI - ATRIBUIÇÕES DIVERSAS

1 - O Comandante da Unidade (CPC) deverá encaminhar diariamente, às 8:30 h, ao Coordenador do COPOM as Escalas de Serviços Interno e Externo, bem como o número de viaturas em serviço, ou informações sobre outras atividades operacionais a serem desenvolvidas pela Unidade, para que o Oficial Coordenador do COPOM possa confeccionar o Mapa de Força Diária.

2 - Em caso de necessidade, o Oficial Coordenador do COPOM tem autonomia operacional para montar Operações a seu critério para prevenir ou reprimir situação de intranquilidade (Show, greve, futebol, invasão, danos materiais e outros).

3 - A passagem de serviço do Oficial Coordenador do COPOM será feita na presença do Sr. Cel PM, Chefe do Estado Maior ou no impedimento pelo <sup>subchefe</sup> Sub-Chefe do EMG/PMAM.

---

4 - Encaminhar ao Oficial Coordenador do COPOM, até às 7:30 h do dia seguinte os resumos das alterações de serviço, boletins de ocorrências (B.O.), devidamente registrados, bem como as Partes Especiais ou outros tipos de informações de interesse da Corporação.

5 - O Diretor da Policlínica deverá enviar ao Oficial Coordenador do COPOM, a Escala de Serviço do Quadro de Especialistas (médico(a)), da Policlínica do CPA, para que possa facilitar as medidas de emergências verificadas em serviço.

6 - O Oficial Coordenador do COPOM deverá providenciar junto ao Conselho Estadual de Farmácia, a <sup>e</sup> Escala das <sup>f</sup> Farmácias de <sup>c</sup> Plantão, para que possa informar à Comunidade da grande Manaus.

7 - O Oficial Coordenador do COPOM deverá estar ciente de todas as atividades realizadas pelo Serviço Reservado da Corporação, para controle e fiscalização, onde as informações serão repassadas pelo Chefe da 2a. Seção do EMG/PMAM, bem como, dar todo o apoio que for necessário para buscar uma maior produtividade dessa importante atividade operacional.

8 - Sempre que houver necessidade, o Oficial Coordenador do COPOM poderá solicitar ao Cel PM, Comandante do CPC as dependências dessa Seção, para o atendimento de ocorrências especializadas, ou em outras situações que justifiquem a utilização das mesmas.

9 - O Comandante do CPC e o seu Chefe do EM deverá manter informado o Oficial Coordenador do COPOM sobre todas as

---

atividades operacionais desenvolvidas na Capital, para que o mesmo possa fiscalizar as ações operacionais desenvolvidas na área. Se possível, essas ações operacionais programadas deverão ser afixadas no celotex da sala de Operações, para melhor acompanhamento e controle. Também poderá ser criado pelo Comando de Policiamento da Capital o "Centro de Atividades Operacionais Diário".

10 - A 5a. Seção do Estado Mario da PM-AM deverá entrar em contato com o Chefe do Cerimonial do Governo do Estado, para que possa tomar conhecimento das promoções Executivas, especificamente para conhecimento dos itinerários de deslocamento de sua Excelência, do Sr. Governador do Estado, até o local da cerimônia, para que possa informar ao Comando de Policiamento da Capital e, conseqüentemente ao Oficial Coordenador do Centro de Operação da Polícia Militar, com vista a segurança da referida Autoridade Executiva. Este mesmo procedimento deve ser tomado nas atividades de rotina de sua Excelência, o Sr. Governador do Estado do Amazonas.

11 - Os atendimentos ao pessoal da imprensa falada, escrita e televisada pelo pessoal em serviço operacional, sobre informações, entrevistas e esclarecimentos jornalísticos deverão seguir as orientações da Diretriz de Comando da Sub-Chefia do EMG/PMAM.

---

## VII - SISTEMA DE FUNCIONAMENTO DO COPOM NA PMAM

O COPOM da Polícia Militar do Amazonas funciona no prédio do Comando Geral, <sup>e</sup> ~~E~~ é ligado diretamente ao CPC. A chefia é de um Maj. PM, possuidor de um amplo domínio no setor operacional e de informática.

As telefonistas recebem as ligações, preenchendo as ocorrências e transportando-as a um dos vários terminais de computadores, operados por um despachante.

Outra medida que se usa, além do empenho, termina também a ocorrência, já passando a alimentar o terminal com o relatório, armazenando-o no banco de dados, eliminando serviço posterior e deslocamento para reunião no COPOM e entrega de ocorrências.

E ainda, os despachante trabalham com <sup>apenas</sup> ~~apenas~~ um terminal

---

de computador, isto devido à maneira de programação dos dados.

O mesmo trabalho funciona com a orientação do Coordenador de Operações e de seu Adjunto (1o. Ten PM), Chefe de Equipes (Graduado), e atuações em ocorrências de peso (grande vulto).

Todas as unidades de áreas de apoio, interligam com o COPOM, através de uma micro-central de gerações, de todos os rádios, telex, terminal de computação e copiadora.

O Coordenador seleciona e corrige todas as ocorrências registradas em seu computador durante o seu turno de serviço. E, ao término do seu horário de trabalho, extrai o Diário de Ocorrências, através de uma impressora que fica ao lado de seu computador.

A produção do extrato de ocorrência é uma prática constante. O COPOM trabalha como um agente executor de ordens e empenhos efetuados pelas unidades de áreas, que são as verdadeiras responsáveis pelo estudo e aplicação do policiamento em sua área.

O sistema emite dois tipos de ocorrências: os especiais e os policiais. A diferença de uma ocorrência para a outra é: a) policiais - são ocorrências que a polícia militar atende ao público externo, isto é, aqueles de rotina com o envolvimento do pessoal civil; b) especiais - são aquelas que envolvem os militares das Forças Armadas, Polícia Militar, Corpo de Bombeiros, Polícia Federal e Polícia Civil. As Ocorrências Especiais são separadas do Diário de Ocorrências e encaminhadas às respectivas instituições, para as devidas providências.

---

## VIII - A VIOLÊNCIA URBANA NO BRASIL - ATUAÇÃO DA POLÍCIA MILI- TAR

Uma dissertação sobre violência deve começar, necessariamente, pela abordagem do conceito de cidadania. A cidadania - conjunto de direitos e deveres da pessoa - não é uma concessão do Estado, mas uma conquista do povo. Os direitos nascem com o homem que busca, no que poderíamos denominar "flecha da evolução", o reconhecimento desses direitos pelo poder do Estado e, assim, os concretiza.

A consolidação da cidadania vem sendo obtida no decorrer de muitas lutas, que desaguaram, no século XIII, na Magna Carta e nos Bills (declarações) inglesas. No século XVIII, os direitos apareceram ratificados nas da Virgínia (1) e

---

(1) Conjunto de Afirmações feitas nas lutas da Independência dos Estados Unidos - Constituição da Virgínia, 1776.

"na Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, elaborada na Revolução Francesa." (2) Alcançava-se, assim, a tutela da personalidade no que ela tem de próprio e inalienável para realização do destino humano.

A partir daí, esses direitos passaram a ser inscritos nas cartas políticas. No entanto, a trajetória da humanidade demonstra que aos povos não bastam, para seu aperfeiçoamento, os direitos e deveres inscritos em seus códigos de conduta. A exigência de novos direitos e deveres surge à medida que o homem se insere na comunidade - que não é estática, mas cada vez mais dinâmica - e se qualifica como cidadão.

No Brasil, esses direitos e garantias, tal qual formuladas pelas revoluções americana e francesa, apareceram nas Constituições do Império e da República. Sua ampliação - já considerando o homem real - surgiu com a Constituição de 1934, seguida fielmente pela Constituição de 1946.

A Constituição em vigor, promulgada em 1988, deu ênfase especial ao capítulo dos direitos e garantias individuais e sociais. Deslocou-se das últimas páginas da Lei Maior para o seu pórtico, inscrevendo seus dispositivos nos artigos 5o. e 7o.. E fez mais: em seu artigo 3o., estabeleceu que constituem objetivos fundamentais da República:

---

(2) Revolução deflagrada pela burguesia, em 1789, contra o poder absoluto da monarquia.

---

- 1 - "Construir uma sociedade livre, justa e solidária;
- 2 - Garantir o desenvolvimento nacional;
- 3 - Erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais;
- 4 - Promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação". (3)

Como o poder constituinte vem do povo, daí sua legitimidade para elaborar o estatuto que se chama "Constituição". Os parlamentares eleitos têm o poder constituinte derivado: podem apenas emendar o texto fundamental, formulando a partir do poder constituinte originário. A violação impune da Constituição ou a fixação de prazos para sua vigência podem levar a um estado de anomia institucional, isto é, ausência de leis. Afinal, ninguém vai obedecer a uma Constituição que logo desaparecerá. E aí estará aberto o caminho para o arbítrio.

### 1. O Êxodo do Campo e o Inchaço das Cidades

Acredita-se que o inchaço das cidades, conseqüências do

---

(3) Gilberto Dimenstein. A Guerra dos Meninos: Assassinatos de Menores no Brasil. São Paulo, 1993.

acentuado êxoto rural das últimas décadas, constitui um fator importante para a análise da violência. A explosão populacional foi acompanhada pela rápida urbanização. A população das cidades subiu de 27,9% do total de habitantes em 1960 para 50,6% em 1980.

Frente à realidade de salários extremamente baixos e de condições de vida quase subumanas, alguns trabalhadores rurais engajaram-se na luta do Movimento dos Sem-Terra, pela terra concentrada nos latifúndios - cerca de 170 milhões de hectares que permanecem inexplorados. No entanto, a maioria abandonou a agricultura, trocando-a pela busca de emprego urbano, que depois constatava inexistência.

Assim, diante da falta de uma política agrária que permita a fixação do homem do campo em condições dignas, as cidades acolhem levas de trabalhadores rurais, muitas vezes atraídas pela imagem de uma sociedade rica a que julgam poder ter acesso. Mas, chegando à cidade, eles logo perdem a sua identidade. A família se desfaz na vida das favelas ou cortiços. O homem parte para o trabalho aleatório, da mão-de-obra não-especializada ou do subemprego; as mulheres buscam serviços em casas de famílias ricas; e as crianças vão para as ruas, para servir de pasto às quadrilhas de ladrões de traficantes e de aliciadores para a prostituição.

Essa população marginalizada em termos sócio-econômicos e sem acesso à Justiça é duplamente atingida pela violência. Ela sobrevive precariamente nas favelas desprovidas de uns mínimos de serviços de infra-estrutura ou nos cortiços,

Estado de Goiás  
ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR  
BIBLIOTECA

marcadas por uma promiscuidade ainda maior. E, além disso, encontra-se imprensada entre a violência da Polícia (os eternos suspeitos, os desocupados, os marginais) e a violência dos delinqüentes.

Não se pode afirmar que a pobreza condiciona a criminalidade. O pauperismo marginaliza e a marginalidade pode criar delinqüentes.

## 2. Polícia, Poder e Arbítrio

O descrédito da população frente à polícia ou a vergonha de expor pequenas tragédias do cotidiano ao julgamento dos vizinhos freqüentemente cala as denúncias. O silêncio das vítimas, por sua vez, aumenta a impunidade, impede o efeito do remédio, afasta a possibilidade de resolução do problema, alimenta o círculo vicioso do desrespeito aos mais elementares direitos do ser humano. Isso ocorre freqüentemente nos casos de estupro, raramente denunciados à polícia porque suas vítimas temem ficar expostas aos preconceitos, nas delegacias.

A polícia, por não dispor de meios adequados, humanos e materiais, para combater os criminosos, quase sempre usa a violência. Os métodos e os equipamentos adotados nas operações policiais apagaram a linha de separação que havia entre operações militares e operações policiais. Como as políticas

---

públicas não conseguem solucionar o problema da criminalidade, o crime é resolvido mediante a utilização de táticas militares, sob a inteira responsabilidade do aparelho militar central.

A Polícia Militar, por sua vez, ainda é o meio mais viável de pedido de socorro pela população. E este socorro só poderá ocorrer através do COPOM, onde chegam centenas de pedidos de solicitações imediatas de socorro.

Por isso, o serviço desempenhado pela Polícia Militar precisa ser mais eficiente, para que a sociedade possa acreditar mais nela. E essa eficiência dependerá do modo de como atuar junto à comunidade. Neste caso, entra a parte das Relações Públicas Internas do COPOM, com o público externo que dele necessita.

---

## IX - ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

O objetivo da pesquisa é comprovar a eficiência e a eficácia do Policiamento Ostensivo no contexto operacional da Polícia Militar do Amazonas (PMAM).

O nosso intuito é apresentar, de maneira simples, algumas noções básicas necessárias para o bom desempenho do policial militar no COPOM, no sentido de atender com mais eficiência à comunidade que dele necessita.

Existe, na maioria das vezes, uma desinformação reinante entre os próprios integrantes da Corporação, que faz com que alguns companheiros de farda venham a tecer comentários desastrosos sobre o que não tenham conhecimento, mesmo tendo um policiamento eficaz e eficiente em seu apoio com receio de que venham a ser ofuscados na execução do seu serviço como

policia militar.

Pretende-se ainda, com a presente pesquisa, melhorar e ampliar cada vez mais a prestação de serviços na área de Segurança Pública, no tocante ao Policiamento Ostensivo, tanto na área metropolitana como nas cidades do interior.

A presença da polícia militar proporciona ao público externo uma sensação de segurança subjetiva pela presença e objetiva quando intervem em ocorrências policiais militares.

O presente trabalho foi estruturado em duas partes: na primeira, buscou-se <sup>obtem</sup> fundamentos, na pesquisa bibliográfica, onde foi feita a averiguação da proveniência dos textos ou obras pesquisadas. Na segunda parte, procurou-se desenvolver de maneira prática o estudo das diretrizes que devem percorrer, a fim de enfatizar a importância das Operações Militares através do COPOM, com precisão e segurança, dando-se particular atenção às experiências vividas dentro daquela unidade.

Num ou noutro ponto do trabalho, talvez tenha ficado repetitivo vários aspectos. De fato, uma e outra questão, que nos parecia mais difícil de compreender, foi repetida em contexto diverso para que se fundisse vê-la de modo diferente e sob novas perspectivas.

Os resultados a que se chegou deixam o campo aberto para outras pesquisas na mesma área, pois o público externo acha que seria necessário uma reestruturação no sistema de atuação da Polícia Militar, a fim de acompanhar a evolução dos tempos, readaptando os seus meios aos dias atuais.

---

## X - PROPOSTAS

1 - Para evitar a desmoralização da nossa PMAM, no cumprimento de suas missões, sugerimos ao Sr. Cmt. Geral da Corporação, a criação de um Batalhão de Choque, para que possamos desempenhar melhor nossos serviços junto às comunidades.

2 - Seguindo exemplos de outros Estados da Federação, onde as funções P/1, P/2/ P/3 e P/4, estão ligados ao Chefe do Estado Maior do CPC, que estas funções sejam desempenhadas por um Major PM.

3 - Valorizar mais o trabalho do policial militar, procurando tratá-lo com dignidade, incentivando-o, motivando-o, para que esse homem se julgue feliz e seja visto como uma pessoa de relevância importante dentro da Corporação, para que

---

ele possa desempenhar com mais êxito a carreira que abraçou, se mostrando como um guerreiro invencível no sentido de melhoramento das condições de vida da comunidade e, sobretudo, a segurança e a paz social.

4 - Ampliar o sistema de rádios do COPOM, para que não ocorra interferências nos rádios das próprias cabines, pois assim procedendo, evitará também interferências de quando um batalhão estiver emitindo mensagens, que esta não seja cortada por outra. Corrigindo tais defeitos, ficarão mais fáceis as transmissões de mensagens e os serviços prestados às comunidades, desenvolver-se-ão com mais agilidade.

5 - Para agilizar mais o trabalho dos policiais militares, sugere-se que se instale mais de um terminal de computador em cada cabine, para maior agilização no registro de ocorrências, enquanto um está registrando uma ocorrência e o outro parado, ou submetendo a revisões técnicas de manutenção. não ocorra paralização no registro das ocorrências.

6 - Procurar, na medida do possível, dar assistência contínua aos computadores em serviços, para que não ocorram transtornos graves no registro das ocorrências. Os serviços prestados pelo COPOM não podem ser interrompidos, e nem cair no descrédito da comunidade. Os computadores têm de ter um acompanhamento técnico constante.

7 - Sugere-se, também, que seja ampliado o sistema de telefonia para atendimento de chamadas nos terminais de computadores, operados pelos videofonistas.

O serviço prestado nos terminais telefônicos, nunca

---

deve ser executados por soldado feminino ou masculino, e sim, por sargentos, pois se trata de um serviço de grande responsabilidade e que representa decisões que possam implicar na sensibilidade do Comandante do CPC, ou mesmo ao Sr. CMT Geral. No entanto, responsabilidades desse porte, necessário se faz que providências sejam tomadas com urgência.

8 - Tomadas essas decisões, com certeza os serviços prestados pelo COPOM às comunidades, ganharão mais confiança e o policiamento será defendido pela comunidade e que esta passará a ter orgulho da Polícia que possui.

9 - Criar e instalar o Batalhão de Trânsito, Batalhão de Polícia Feminino e Batalhão de Choque, para melhor desempenhar as atividades operacionais especificadas por Unidades.

10 - No caso dos Municípios ligados ao CPC, sugerimos que o CPC seja ampliado, passando a denominar CPM, mudando a estrutura nas seções do Estado-Maior (EM), atribuindo a função ao posto, um Major PM, mantendo sob sua jurisdição 03 (três) Batalhões Operacionais, procurando acompanhar o desenvolvimento da Polícia Militar de outros Estados, como é o caso de São Paulo.

11 - Sugerimos também que aumente o número de cabines e terminais de computadores no COPOM para cada OPM, ao invés de 03 (três) como está sendo hoje; <sup>haveria necessidade</sup> ~~teria que ter~~, no mínimo, 05 (cinco) para atendimento das ocorrências de cada Batalhão, conseqüentemente contaríamos também com 05 (cinco) operadores de rádio para essa mesma OPM.

---

12 - Para maior agilização do trabalho prestado pelo COPOM, que fosse instalado um rádio VHF e pelo menos um telefone nos PPQS para que estes pudessem manter contato com o COPOM sempre que precisassem.

---

## C O N C L U S Ã O

Ao chegar <sup>do</sup> final deste trabalho, observa-se que procuraremos demonstrar, logo de início, que a importância da Comunicação torna-se imperativa para o bom desempenho das atividades operacionais dentro do COPOM.

Mas a preocupação básica do presente trabalho foi <sup>a</sup> na indicação de meios, estratégias e métodos que devem contribuir para o bom funcionamento, não só do COPOM, mas também de outras Unidades ligadas a ele.

A idéia capital é aprender fazendo. Parece-nos que a forma mais eficaz para se aprender elaborar planos de trabalho e <sup>o</sup> conseqüente busca de diminuição de dúvidas e questões <sup>que</sup> deve <sup>m</sup> ser encontrada na própria prática.

E a forma mais imediata, mais sensível dessa convivência está nos veículos eletrônicos de informação que devem permanecer em sintonia 24:00 horas por dia. A presença mais marcante desse fator é a da informática, com todas as aplicações da cibernética, e o complexo instrumental dos computadores. Neste momento, entrelaçam-se os depósitos de memórias, os mecanismos calculadores e os instrumentos teletransportadores, para formar os cérebros centrais, gigantescos núcleos da informação.

Quanto maior o grau de credibilidade de que goza a

---

fonte de informação, ou seja, o chefe, <sup>tanto</sup> maior sua aceitação como líder e, portanto, maior <sup>assim</sup> sua possibilidade de criar bom relacionamento.

O homem do trabalho, como é o caso das Polícias Militares, é simplesmente o homem de hoje, situado nessa aldeia global. Não pode eximir-se às influências de seu tempo. Todo esse vendaval de agitações, de mudanças que atinge o mundo, <sup>ocorre</sup> Caso hajam o contrário, encerram todo poder de impacto, que inevitavelmente estejam em permanente revisão de conceitos, às vezes contrariando suas convicções primeiras: formidáveis alterações de atitudes e até de certas concepções morais, sensação de intranquilidade, a impermanência das coisas, o enfraquecimento do senso de lugar com o conseqüente desejo de movimentar-se, a derrocada de instituições, a diversidade de opções e multiplicidade de apelos e a pressão da velocidade.

O ambiente de trabalho das Polícias Militares é também povoado de ondas e ansiedade. Eles não podem isolar-se do contexto, mas podem sempre procurar melhores instrumentos para tornar mais humano o seu ambiente de trabalho.

---

## B I B L I O G R A F I A

- AZEVEDO, P.E.M. Manual Prático de Relações Públicas. Tecno-print Ltda, Rio de Janeiro, 1979.
  - BENEVIDES, Maria Vitória. Violência, Povo e Polícia. São Paulo, Brasiliense/Cedec, 1983.
  - D'AZEVEDO, Martha Alves. Relações Públicas - Teoria e Processo.
  - JUAN, E. Diaz Bordenave. Introdução à Comunicação Como Processo, Tecnologia, Sistemas e Ciência. Petrópolis, 4a. ed., 1981.
  - LIMA, José Silveira & Queiroz, Marciano Basílio. Relatório do Estágio no COPOM da PMMG. Não publicado, dez. de 1981.
  - MONTEIRO, Antônio Ferreira & ALMEIDA, Nilson Pires. Trabalho de Pesquisa, feito com subsídios do COPOM da Brigada Militar do Rio Grande do Sul. Nov. de 1987.
  - PEREIRA, José Filho & ALMEIDA, Divino Efigênio. Relatório de Viagens de Estudo ao COPOM da Polícia Militar do Estado de São Paulo. Não publicado, nov. de 1987.
-

- PINHEIRO, Paulo Sérgio. "Policia e Crise Política: O Caso dos Policiais Militares". A Violência Brasileira. São Paulo, Brasiliense. ,

- \_\_\_\_\_, Crime, Violência e Poder. São Paulo, Brasiliense. ,