

CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA PÚBLICA

Tamara Greshner Justi¹

RESUMO: O presente trabalho tem como objetivo demonstrar a necessidade do compartilhamento dos sistemas de informações utilizados pelas instituições de Segurança Pública. A criação dos Centros de Integração de Operações, com características próprias, utilizando todos os componentes de comunicação para possibilitar maior eficiência e eficácia ao combate da criminalidade e melhor atendimento aos anseios sociais, visto que o crime organizado utiliza da comunicação e o poder da informação para gerenciar cartéis e praticar atos ilícitos. Deparamos por outro lado com instituições de Segurança Pública, que necessitam de reformulação nas formas de pensar e agir, quebrando paradigmas institucionais que levam ao fracasso a missão de garantir a segurança pública, que visa a proteção da sociedade.

PALAVRAS-CHAVE: centro, integração, operações, Segurança Pública

1 INTRODUÇÃO

Com a revolução industrial, a globalização e o crescimento do uso da internet, as empresas nas últimas duas décadas investiram em sistemas de informação, objetivando a realização de negócios com lucros e, principalmente, diminuição de recursos humanos. Perceberam que obtendo a informação no momento certo poderiam desenvolver seus produtos oportunamente e aumentar as expectativas de lucros. Para isso, buscaram novas tecnologias de comunicação, encontrando um grande facilitador na internet e na telefonia móvel.

2 O PODER DA INFORMAÇÃO

A informação passou a ser vista como principal parte do sistema corporativo, e a comunicação passou a ser utilizada para facilitar o envio das informações com o menor tempo possível e da maneira mais confiável entre as corporações ou os tomadores de decisões. Para atingir este objetivo, investiram na gestão de processos empresariais, automações e informações em sistemas especializados e principalmente na gestão empresarial. Em seu livro *Administração de Sistema de Informação*, Antonio Vico Manãs, ano 2000, pagina 1, descreve:

A informação é fundamental para a empresa moderna. É por meio dela que se consegue ter uma situação de vantagem diante da concorrência. Trabalhando a

¹ Bacharel em Direito, Delegada de Polícia do Estado do Paraná

informação de forma correta, a empresa consegue direcionar seus colaboradores para atender da melhor maneira possível ao cliente.

A informação é um processo pelo qual a empresa informa-se sobre ela própria e seu ambiente, e por ele informa ao seu ambiente sobre ela mesma. Este processo pode ser dividido em quatro subfunções:

- a) Criação das informações (coleta, aquisição, captação);
- b) Comunicação das informações (circulação, transmissão, difusão);
- c) Tratamento das informações (transformação, utilização, interpretação);
- d) Memorização das formas mais diversas.

Essas informações constituem o que se pode chamar de função internacional da empresa. Esse processo é vital e deve ser controlado como os demais setores, distinguindo-se principalmente duas dimensões:

- **Política** – quais informações? Para fazer o que?
- **Logística** – informações obtidas e como?

As informações resultam do processo de informação. São comparáveis a um produto, podendo ser questionados qualidade, quantidade, custo e utilidade, como é feito com qualquer outro produto.

A palavra **informações** deve ser entendida em amplo sentido:

- a) Informações para o trabalho e relacionais;
- b) Informações internas e externas à empresa;
- c) Informações quantitativas e qualitativas;
- d) Informações codificadas e formalizadas, assim como informais;
- e) Pouco explicitadas, como conhecimento dos especialistas.

Questionar a natureza das informações utilizadas e a pertinência delas com relação às decisões da empresa é colocar em evidência a dimensão política dos sistemas de informação.

O **sistema de informação** designa a logística indispensável à realização do processo de informação, a qual não se reduz somente à informática, como poderia parecer inicialmente. Definimos o sistema de informação como “o conjunto interdependente das pessoas, das estruturas da organização, das tecnologias de informação (hardware e software), dos procedimentos e métodos que deveria permitir à empresa dispor, no tempo desejado, das informações que necessita (ou necessitará) para seu funcionamento atual e para sua evolução”.

3 A INFORMAÇÃO E O CRIME ORGANIZADO

Entretanto, o crime organizado, percebendo a importância desta ferramenta, utiliza a informação para desenvolver atividades criminosas e gerenciar cartéis, sendo importante evidenciar que os criminosos conseguem obter as informações não só dos locais de crimes, mas também, do tempo que polícia necessita para ter acesso a esses locais, métodos utilizados e como devem agir para buscar o resultado. Outra ferramenta muito utilizada pelos infratores é a comunicação, onde se encontram ligados diretamente às frequências das instituições de segurança, sabendo com precisão quando as mesmas foram acionadas bem como a localização de suas viaturas.

As organizações criminosas, citando como exemplo o PCC – Primeiro Comando da Capital, originado dentro dos presídios de segurança máxima do Estado de São Paulo, utilizam uma grande rede de comunicação que conta com aparelhos de telefonia móvel, rádios amadores e pessoas, entre elas Advogados, para passarem informações de um presídio a outro, ou transmitirem determinações dos líderes que se encontram presos para seus subordinados praticarem atos ilícitos. Notamos também que as organizações criminosas têm diversificado o ramo de atividade, agindo como uma grande empresa, geralmente baseadas em informações.

Evidenciamos os recentes acontecimentos no Estado de São Paulo e em mais dois Estados do Território Nacional, Mato Grosso e Paraná, onde com extrema eficiência e eficácia, seguindo sempre ordem superior, o crime organizado levou pânico, morte de agentes públicos e afrontou diretamente o poder do Estado. Chamando atenção para a organização dos atentados, mostrando poder de comunicação e um sistema de informações perfeito.

Com a efetivação dos atentados organizados, em sua maioria pelo PCC, notamos que as instituições de segurança estadual e federal não estavam preparadas ou organizadas para este levante, sendo importante evidenciar que, principalmente a falta de informações, levou as policias a agirem de forma desorganizada e sem eficiência.

4 A INFORMAÇÃO E OS PARADIGMAS DAS INSTITUIÇÕES DE SEGURANÇA

Contudo, após a série de atentados, a imprensa trouxe a tona à discussão sobre o assunto, levantando questionamentos sobre política de segurança pública adotada no país, rediscutindo possíveis soluções já analisadas. Uma hipótese seria a unificação das polícias, defendida por muitos doutrinadores e especialistas, para combater o crime organizado e utilizar todos os meios de comunicação e informação a disposição das instituições de segurança. Para esta corrente, atividades de polícia preventiva, desenvolvida pela Polícia Militar com vistas a evitar ações criminosas e de polícia judiciária, desenvolvida pela Polícia Civil com vistas a investigar delitos já praticados, seriam efetuadas por uma única polícia, extinguindo as instituições já existentes com seus parâmetros atuais. Porém os paradigmas institucionais dificultariam medidas em curto prazo, obrigando a reformulação geral das instituições de segurança. Outro obstáculo a ser transposto seria a quebra de identidade funcional dos integrantes de ambas as instituições, visto que os elementos humanos ao ingressarem em uma carreira da área de segurança recebem instruções ou treinamentos específicos para o desenvolvimento de suas atividades, com conteúdo histórico e tradicionais, o que levaria anos para ser modificado e incutido no pensamento e forma de agir dos servidores.

Percebemos, no entanto, que a estrutura atual pouco colabora para o combate do crime organizado. Se de um lado o crime é organizado, temos diversos segmentos policiais que investigam muitas vezes a mesma ação criminosa, o mesmo fato, os mesmos transgressores, sem, contudo obter êxito com o efetivo combate aos atos ilícitos. O excesso de ações policiais por vezes dificulta a conclusão do trabalho ou prejudica a investigação por falta de cumprimento de requisitos legais. Evidente falta de comunicação e compartilhamento de informações, entre as instituições.

Outra alternativa seria a integração das instituições, cada uma mantendo suas funções peculiares, porém com a utilização das informações em conjunto, concentrando-se os recursos para investimentos em novos sistemas de comunicações ligados ao sistema digital e a localização de viaturas por satélite. Possibilitando alternativas para recebimento de informações provenientes da sociedade, com números telefônicos para chamadas gratuitas e principalmente, garantia de não identificação do denunciante. O recebimento da informação e o trabalho desenvolvido sobre a mesma ao transmiti-la para as áreas de interesse, com a maior brevidade. Trabalhando a informação em conjunto há garantia de uma ação mais eficiente e eficaz das instituições de segurança. Um dos modelos já existentes são os Centros Integrados de Operações de Segurança Pública, previsto pela SENASP - Secretaria Nacional de

Segurança Pública, órgão da administração federal vinculado ao Ministério da Justiça. No seu plano de sistema único de segurança pública, sugere a integração das ações de segurança pública entre governos federal, estaduais e municipais através de sistemas integrados de formação e valorização profissional, modernização organizacional das instituições, dos sistemas de segurança pública, implantação e modernização de estruturas físicas de unidades funcionais de segurança pública, implantação de projetos de prevenção da violência, implantação do sistema nacional de gestão do conhecimento e de informações criminais, reaparelhamento e modernização dos órgãos de segurança e intensificação da repressão qualificada. O Programa Nacional de Segurança Pública do Governo Federal ano 2005, páginas 7 e 8 considera:

[...] Necessária a reforma das polícias para torna-las instituições eficientes, respeitadas dos direitos humanos e voltadas para construção da paz.

A busca pela construção da paz também depende da adoção de uma transformação estrutural nas ações de segurança pública: o enfoque privilegiado na lógica da prevenção e da gestão.

Ainda o Programa de Segurança Pública para o Brasil, propõe que o instrumento fundamental para a efetivação das referidas mudanças nas polícias brasileiras é a educação:

[...]O servidor de segurança pública que não é estimulado e requalificado perde seu interesse profissional, cai na apatia e desconsidera a importância de sua função. Todavia, não basta a mudança de paradigmas e a reformulação dos cursos ministrados nas academias. É preciso que se constitua um sistema educacional convergente para todos os órgãos de segurança pública. Só assim passará existir uma visão do mundo comum entre todas as polícias e um mínimo de conhecimento técnico que possibilitará o diálogo entre as instituições, superando disputas e rivalidades.

Outro ponto importantíssimo sobre as reformas propostas e efetuadas pelo Ministério da Justiça, por meio da SENASP, está relacionado ao uso da informação Síntese do Relatório de Atividades, Implantação do Sistema Único de Segurança Pública, ano 2005, página 5:

Há uma cultura corrente nas corporações policiais segundo a qual informação é poder, impedindo a transparência delas com a tendência de que o servidor que as possui não as compartilhe com as demais. A implantação de um sistema único informatizado e a racionalização operacional e administrativa oriunda do uso competente desses recursos é a forma pela qual informação poderá ser corretamente administrada. Na atualidade, rejeitar esses instrumentos é confessar publicamente a abdicação dos objetivos das polícias e da segurança pública, pois não se consegue controlar, prevenir e atuar em um universo sem seu conhecimento. Associado a esse contexto verifica-se que é preciso fazer com que as investigações recebam contribuições de várias Ciências que dispõem de recursos para esclarecer fatos criminosos por meio de qualificação da perícia criminal.

No Estado do Paraná, o governo estadual, através da SESP - Secretaria de Segurança Pública está investindo, nas instituições de segurança, em constante treinamento aos agentes

de segurança, em comunicação, com a instalação do sistema digital e a implantação do GEOPROCESSAMENTO, programa utilizado para identificar os principais locais onde o crime organizado age, e na realização de operações conjuntas entre as Polícias Civil e Militar. Ainda investe na implantação do Boletim Unificado e na criação do CIOSP – Centro Integrado de Operações de Segurança Pública.

5 CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA NO PARANA

Objetivando agilizar o atendimento dos Órgãos de Segurança Pública e implantar nos serviços de atendimento emergencial uma forma de ação sistematizada e integrada, a fim de melhor atender os interesses e necessidades da sociedade, o governo estadual instituiu em 2002 o Centro Integrado de Operações de Segurança Pública em Curitiba.

Nele passaram a se concentrar os atendimentos telefônicos de emergência estaduais prestados pelas polícia civil, através do número 197, polícia militar, através do 190, e corpo de bombeiros, através do 193, bem como o serviço municipal, prestado pela guarda civil, através do 153 e o narco-denúncia, através do 181, formando-se um centro único de comunicações, para o recebimento de informações provenientes da sociedade, utilizando as instalações físicas já existentes do Copom – Coordenadoria de Operações da Polícia Militar.

A individualidade de cada instituição ficou preservada, através do estabelecimento de coordenadorias indicadas pelas suas chefias e referendadas pelo chefe do Ciosp, sendo este cargo indicado pelo Secretário de Segurança Pública, a quem o Ciosp ficou subordinado.

Desta forma, integram a estrutura de recursos humanos do Ciosp, além do chefe geral, os representantes de cada instituição, o coordenador de operações das polícias militar, civil e do corpo de bombeiros, bem como o coordenador técnico e o coordenador administrativo e de comunicação social, que atuam de forma conjunta e harmônica para dirimir conflitos operacionais.

Com a instituição do Ciosp o governo estadual, contratou através de processo simplificado, 205 agentes de apoio, para as cidades de Curitiba e Londrina, disponibilizando policiais militares e civis que desenvolviam atividades de atendentes do número de emergência 190 e de denuncia 197, para trabalhos de efetivo combate ao crime. Com a troca de policiais treinados para agirem na rua, por atendentes treinados para atender a população, os índices tiveram uma importante alteração. O atendimento do 190 ganhou agilidade e principalmente redução no tempo de espera de atendimento. Se antes um solicitante do 190

levava de 30 a 40 minutos para ser atendido, o tempo foi reduzido para trinta segundos e no máximo 60 segundos em horários de pico, horários em que aumentam o número de chamadas, geralmente sextas-feiras, sábados e domingos e feriados, quando a criminalidade é acrescida. O atendimento que antes era realizado por três ou quatro atendentes, por falta de efetivo, passou a ser realizado por 20 agentes de apoio, devidamente treinados, com escala extra nos referidos horários de pico, reduzindo o tempo de espera de atendimento das ligações pelo aumento de atendentes por equipe. Os agentes de apoio também foram locados na Polícia Civil, realizando o atendimento ao 197, recebendo denúncias e mais, operando o sistema de rádio, sob supervisão de operadores da instituição. Também foram locados no Corpo de Bombeiros para atendimento ao 193, agilizando as atividades de forma bastante significativa, pois a espera que era em média de até 5 minutos, foi reduzida para 20 segundos no máximo.

O mesmo ocorreu na segunda cidade em que o Ciosp foi implementado, Londrina, onde os policiais militares retornaram as suas atividades de policiamento ostensivo em suas devidas áreas, e os agentes de apoio agilizaram o atendimento de telefonia. Já no Corpo de Bombeiros, os agentes, além de telefonistas, despacham as viaturas do siate, via rádio para atendimento das ocorrências. Como em Curitiba, em Londrina o Copom integrou os atendentes das polícias civil e militar no mesmo prédio, apenas aguardando a construção de uma nova sede para agrupar, a exemplo de Curitiba, também o corpo de bombeiros, visando a centralização de todas as informações.

| Apesar de muita resistência de alguns integrantes das instituições policiais militares e civis, observamos que com a integração resultados positivos tem sido alcançado. Não somente com a redução do tempo de atendimento para uma ligação telefônica, o que já é confortável para alguém que busca um serviço de emergência, mas também com o aumento das denúncias efetuadas o que reflete um maior crédito da sociedade sobre o trabalho desenvolvido. De acordo com os índices apurados e a estatística realizada, verificamos o aumento considerável de denúncias recebidas desde a mudança do Cepol- Centro de Comunicações e Operações da Polícia Civil para o Ciosp em 2005, com o estímulo proporcionado pela nova mentalidade dos agentes de apoio inseridos no Ciosp em 2006, bem como o retorno das unidades policiais através dos ofícios recebidos informando sobre diligências que foram efetuadas na apuração das denúncias. Através do quadro ilustrativo abaixo, se constata o baixo índice de registros de denúncias recebidas antes da criação do Ciosp, ou seja, quando o centro de comunicações da polícia civil atuava de forma não integrada com outras instituições de segurança e principalmente, sem uma coordenação sobre seus trabalhos.

Quadro 1: Demonstrativo de denúncias recebidas pelo 197

Ano	Denúncias	Ofícios Expedidos	Ofícios Recebidos, Sobre Diligências efetuadas
2004	147	Não há registros	-
2005	829	340	20
2006	1512	1.838	164

Fonte: Livros de Registros da COPC – Coordenadoria de Operações da Polícia Civil

Integrantes de ambas as instituições que se encontram na ponta do sistema, ou seja, atendendo as ocorrências policiais via rádio na sala de operações do Ciosp em apoio aos policiais que se encontram nos locais de crime, salientam a facilidade e agilidade de respostas dependentes de outros órgãos, como acionamento do IML – Instituto Medico Legal e do IC- Instituto de Criminalística, os quais antes do Ciosp levavam em média três horas para serem acionados em razão do desencontro de informações, passaram a levar no máximo 5 minutos. Constataram também haver facilidade de comunicação com outras unidades policiais, como delegacias e centros integrados de atendimento ao cidadão, por intermédio da Coordenadoria de Operações da Polícia Civil, cargo ocupado por um delegado de polícia que também chefia o Cepol.

Vários foram os episódios que comprovaram na prática a capacidade de atuação integrada das instituições policiais militar e civis no Ciosp. Um dos recentes episódios demonstram a viabilidade do Centro Integrado de Operações, quando na cidade de Piraquara, o setor de carceragem da Delegacia local, após um levante de presos ocorrido em janeiro de 2006, acionou o Cepol, que já se encontrava integrado ao Ciosp. O atendente da polícia civil, percebendo a gravidade do caso, solicitou apoio via rádio a unidade responsável para esse tipo de ocorrência – Cope, e ainda, ao perceber o desespero do único policial de plantão da Delegacia de Piraquara, solicitou na sala de operações onde se encontrava, apoio dos integrantes das instituições militares e corpo de bombeiros, sendo prontamente atendido, e em menos de 10 minutos, duas viaturas da polícia militar já se encontravam no município de Piraquara acompanhados por viaturas do Siate para o atendimento de eventuais feridos.

Outro caso foi a denúncia anônima recebida através do 197, informando que uma criança vinha sendo vítima de abuso sexual por parte de seu padrasto no município de Araucária. O fato de imediato fora repassado para a Delegacia local e investigadores com o apoio do Conselho Tutelar, deslocaram-se até a casa da vítima que confirmou as informações e após ser submetida aos exames necessários, o infrator foi preso em flagrante. O que não

somente evitou que a criança continuasse a ser vítima de tão hediondo crime, mas também impediu que as outras duas crianças, irmãs da vítima, viessem a sofrer o mesmo tipo de violência.

Muitas denúncias foram recebidas e investigadas, delitos foram impedidos de concretização a partir da atuação integrada não só entre as polícias, mas entre a comunidade que colabora com pistas sobre autores de crimes de homicídios, locais de desmanche de veículos, traficantes de drogas, localização de autores de crimes denunciados em programas de televisão como “Linha Direta” da Rede Globo, entre outros.

6 CONCLUSÃO

Provavelmente décadas se seguirão até a reformulação do pensamento de alguns policiais corporativistas. Até que uma nova mentalidade seja formada pela conscientização de que o dever policial é proporcionar segurança para a sociedade, para os cidadãos e não, defender uma determinada instituição. Que o compartilhamento das informações é fundamental para se alcançar o bem comum. Que a comunicação é uma arma tão eficaz e eficiente quanto o poder de aquisição de armamentos modernos pelas organizações criminosas.

Para tanto, faz-se necessária uma educação renovadora e contínua, capaz de inculcar novos princípios e valores, capaz de promover mudanças comportamentais. Cursos de atualização ministrados constantemente, voltados ao aperfeiçoamento e reciclagem dos agentes que integram os quadros da segurança pública. Ações governamentais que visem quebra de paradigmas institucionais e incentivo a operações conjuntas. Criações de centros de atividades comuns às instituições de segurança, onde o trabalho realmente seja realizado por forças integradas e especializadas na prestação do serviço público. Valorização da informação através da cultura de atendimento e auxílio ao cidadão e da distribuição de informações dentro instituições que tenham como único fim a paz social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. DRUCKER, Peter Ferdinand, Sociedade pós-capitalista. São Paulo: Pioneira, 1999.
2. OHMAE, Kenichi, O Fim do Estado-Nação. São Paulo/SP, Editora Campos, 1999.

3. MANÃS, Antonio Vico, Administração de Sistema de Informação. São Paulo: Editora Atlas, ano 2000.
4. SISTEMA ÚNICO DE SEGURANÇA PÚBLICA, SENASP. Relatório de Atividade 2003, 2004 2005, versão analítica e sintética. Brasília/DF;
5. Decreto do Estado do Paraná – 2832/04 – Estrutura Organizacional do CIOSP, de 19 de abril de 2004, Publicado no DOE nº 6713, de 22 de Abril de 2004