

# Sistemas da Polícia Militar atendem, em média, 150 mil chamados por dia

**Computadores interligados, imagens aéreas e radiocomunicadores garantem a efetividade da PM em todas as regiões do Estado**

O Sistema de Informações Operacionais da Polícia Militar (SIOPM) é responsável por gerenciar a logística e o fluxo de atendimentos dos números de emergência 190 e 193 nos 645 municípios do Estado. Por dia, a central de operações na capital recebe, em média, 150 mil chamados, que são encaminhados às polícias militar, civil, rodoviária, bombeiros e Defesa Civil.

A Central opera em plantão permanente – 24 horas por dia, 365 dias por ano. O contato pode ser feito por telefone, fax, radiocomunicação e Internet. Quando recebe a ligação, o atendente tem acesso às bases de dados da Prodesp, que hospeda sistemas da Secretaria de Administração Penitenciária, Polícia Civil, Poder Judiciário e Ministério Público. Além disso, o atendente acompanha o andamento da ocorrência desde a chegada até a finalização.

O SIOPM é um sistema inteligente: cataloga, grava e faz cópia de segurança de todos as informações. Depois apura e cruza os dados. De modo automático, lista numa região quais os horários e ruas com maior número de incidência de notificações. Mostra, também, o nome dos envolvidos nas ocorrências.

Os relatórios auxiliam a Secretaria da Segurança Pública a planejar a distribuição do efetivo policial (civil, militar, científico, tropa de choque), veículos (helicópteros, viaturas, motos, bicicletas), armamento, canis, cavalaria e organização do policiamento em todas as regiões paulistas.

Segundo o capitão Alfredo Deak Junior, coordenador do SIOPM, uma das medidas que torna mais rápido o atendimento é a integração do sistema com o cadastro atualizado de assinantes das companhias telefônicas. A centralização da informação ajuda a coibir trotes. Ao receber um telefonema, o funcionário verifica na tela as coordenadas geográficas do chamado. Observa, também, o nome e endereço do dono da linha. Em seguida, repassa a informação, com a melhor descrição possível do chamado, para a viatura mais próxima do local da ocorrência.

**Disponibilidade permanente** – O sistema telefônico é descentralizado no Estado. Município de maior porte tem central própria de comunicação; os menores, têm cobertura de central regional. O SIOPM monitora o andamento do serviço e foi projetado para operar com disponibilidade permanente em qualquer circunstância. "Se houver um blecaute no atendimento, colapso ou catástrofe de qualquer natureza, o serviço é automaticamente transferido para outra central", informa Deak.



Soldado Sônia Siqueira, na Central de Atendimento: "Minha satisfação é colaborar com o aprimoramento do serviço"

A disponibilidade é garantida por gerador próprio de energia (a diesel), rede dualizada de rádio, comunicação por rádio e fibra óptica com a central telefônica. "O objetivo é normalizar a situação de semáforos, viaturas e ambulâncias e evitar saques e crimes no momento de uma emergência de grandes proporções", explica.

Antes da informatização, o contato entre denunciante e polícia demorava, em média, 30 minutos. "Hoje, o tempo estimado é de um minuto para ocorrência de emergência (crimes contra o patrimônio e integridade física da vítima) e de três minutos para as demais", compara o capitão Deak.

"No dia-a-dia do policial, alguns segundos podem ser decisivos em situações delicadas, como refém sob a mira de



Capitão Deak: "Segundos podem ser decisivos"

arma, gestante em trabalho de parto ou, ainda, pessoa prestes a cometer suicídio. A informação geográfica do local da ocorrência, na tela do computador, facilita o deslocamento das viaturas na capital. Contudo, São Paulo tem 400 mil cruzamentos, e muitas ruas da periferia não são registradas no mapa".

O capitão Deak conta que a razão do sucesso no atendimento é o treinamento constante. "A PM investe na formação de seus profissionais. A cada ano, três mil homens da corporação recebem treinamento de reciclagem e capacitação. A finalidade é instruir o policial para que ele conheça e utilize, com eficiência, o aparato tecnológico disponível e coloque em prática o aprendizado".

**Atuação territorial** – A PM dispõe de 470 quartéis no Estado e trabalha de modo territorial. O policiamento primário de uma região recebe o complemento de uma companhia ou batalhão vizinho. Assim, sempre há reforço nas adjacências para o policial em patrulha nas ruas. São Paulo e as regiões do ABC, Osasco e Guarulhos têm centrais próprias de atendimento. Na capital, 47 servidores públicos ficam no sistema 190 e 40 no contato por rádio com as viaturas. Todos os sistemas da PM são interligados e foram desenvolvidos internamente.

O SIOPM foi criado em 1985, mas só entrou em operação dois anos depois, quando substituiu o antigo sistema de despacho de viaturas que rodava em *mainframe*. Na época, formulários de ocorrência e planilhas com estatísticas eram preenchidos a mão, enquanto os processos eram analógicos.

**Central de telecomunicações** – O major Davi Rezende de Oliveira comanda a central telefônica na capital e conta que a eficiência do serviço transformou o 190 em referência para a população. "Hoje, o cidadão pede auxílio policial e faz perguntas que extrapolam a competência da corporação. São dúvidas sobre endereços de hospital, posto de saúde, fornecimento de serviços como água e eletricidade. Na prática, atendemos tudo que é possível", comenta o major.

Por dia, a Central recebe 30 mil ligações, das quais aproximadamente 20% se transformam em ocorrências que exigem deslocamento de viaturas. Os horários mais solicitados são as noites de sexta-feira e sábado, especialmente no período de verão. Nestes dias, as pessoas bebem maior quantidade de álcool e acabam provocando acidentes de trânsito, lesão corporal e homicídio com arma de fogo.

Os atendimentos da PM no Estado estão na casa do milhão. Em fevereiro, foram 52 mil conduções a hospital – 1,3 mil apoios a parto e 31 crianças nasceram no interior da viatura. O major Davi menciona uma ligação recente que ajudou a salvar a vida de um recém-nascido na capital. "O bebê estava engasgado. Enquanto aguardava a chegada do resgate, a atendente transmitiu noções de primeiros socorros para a mãe. Em outra oportunidade, uma avó denunciou a filha por ter abandonado a neta na rua. A policial que recebeu o chamado ficou comovida e resolveu conhecer a criança. Foi o suficiente para que entrasse com pedido de adoção no Juizado de Menores. Hoje, o nenê é filho da atendente", conta.



Tela de computador do SIOPM, em São Paulo: sistema "GPS Virtual" é capaz de localizar todas as ruas e esquinas da cidade

**Radiocomunicações** – O serviço de radiocomunicação utiliza frequência exclusiva e divide a capital em cinco grandes regiões. A localização das viaturas e ocorrências é feita por meio do sistema de posicionamento denominado "GPS Virtual", que indica a latitude e a longitude de cada uma das 400 mil esquinas de São Paulo.

O rádio auxilia o policiamento preventivo e contribui para que uma região não fique desguarnecida. Cada veículo tem uma identificação única e circula em área delimitada. Se o rádio ordenar que uma viatura saia em socorro de outra, o comando faz um rearranjo que garanta a presença policial em todos os locais.

"Ficar na radiocomunicação exige profundo conhecimento do patrulhamento nas ruas. Quando preciso, o comando do rádio "inflama" uma ocorrência, em situações como tiroteio, seqüestro ou atropelamento e os supervisores acompanham a cada minuto o andamento de cada chamado", conta o major Davi. (No jargão policial, "inflamar" uma ocorrência é concentrar o foco sobre ela).

**Tratamento preventivo** – Para combater o estresse em razão do treinamento intensivo, há atendimento psicológico permanente. Só é selecionado para ocupar a função de atendente quem tem o perfil. Cada um

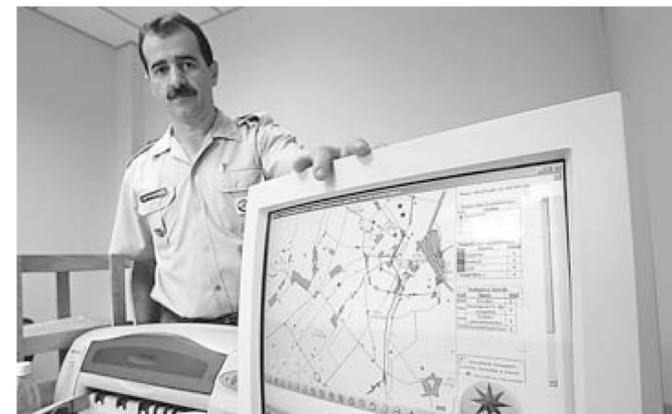
trabalha uma hora e meia e descansa 30 minutos. Para prevenir problemas, o diálogo é sempre estimulado.

A Central faz auditoria interna por amostragem dos chamados todas as semanas. "Este retorno da sociedade norteia toda a estratégia da PM. É o caminho inverso – atendente retorna ligação para o denunciante e pergunta como foi o serviço. Recebemos elogios e a queixa mais comum é afirmar que o atendente faz muitas perguntas. Na verdade, está

colhendo informações essenciais para evitar abordagens incorretas e facilitar o trabalho na rua", salienta o major.

A soldado Sônia Siqueira trabalha na Central desde 1997, ano em que ingressou na corporação. "Minha satisfação é colaborar com o aprimoramento do serviço. Sei de imediato quando alguém conseguiu recuperar um bem que tinha sido roubado", conta.

**Rogério Silveira**  
Da Agência Imprensa Oficial



Capitão Baeto, coordenador do Copom on-line: com o mapa do crime na mão

## Copom on-line: monitoramento em tempo real

O capitão Gerson Baeto é coordenador do Centro de Operações da Polícia Militar (Copom on-line), ferramenta projetada pela própria corporação que permite o acompanhamento em tempo real de todas as ocorrências em andamento no Estado (atendimento e finalização). O sistema mapeia os locais de maior e menor incidência de crimes com base nas 35 mil ligações diárias recebidas nas 98 companhias da PM na cidade e região metropolitana.

Atualizado automaticamente a cada 30 segundos. E o sistema autoriza o usuário imprimir, delimitar áreas específicas e dar um zoom nos mapas, que são processados sobre imagens aéreas e de satélite. Além disso, emite relatórios com as últimas ocorrências notificadas e aponta áreas críticas para o policiamento.

Quando clicar sobre cada ponto no mapa, o policial é informado sobre qual é o local, tipo de ocorrência, nível de prioridade e qual viatura está empenhada no atendimento. O servi-

ço fica disponível na Intranet da SSP e o administrador do sistema consegue identificar quem o utilizou, em qual horário e o que consultou.

A indicação geográfica de ocorrências é um serviço pioneiro no País. No Estado, atende a capital, ABC, Santos, São Vicente, Campinas, Ribeirão Preto, Sorocaba, Bauru, Araçatuba e São José do Rio Preto. Até o final do ano, estará disponível em Mogi das Cruzes, Jundiaí, Bragança Paulista e no Vale do Paraíba.

## Fotocrim



Capitão Puosso: as imagens da delinquência

A Base Informatizada de Fotografias Criminais (Fotocrim) é um sistema inteligente criado há cinco anos com o objetivo de armazenar informações e fotos de pessoas indiciadas. A iniciativa pioneira no País ajuda a população a identificar suspeitos e contribui no mapeamento dos delitos e da área de atuação dos criminosos no território paulista.

O capitão Ulisses Puosso coordena a equipe de 75 profissionais do Fotocrim que prepara o material e possibilita consultas na base de dados que tem 208 mil nomes. Cada registro informa a ficha criminal, apelidos, características (tatuagem, cicatriz, cor do cabelo e brincos), modo de atuação e conexão do criminoso com quadrilhas. "A colaboração dos PMs em fotografar criminosos detidos logo após o flagrante é essencial", argumenta o capitão Ulisses.

Estratégia utilizada para apurar a veracidade dos cadastros é confrontá-los com os 123 mil registros da Secretaria de Administração Penitenciária. Na delegacia, muitas vezes o delinquente passa informações erradas ou tenta assumir identidade falsa. Se for condenado e tiver pena para cumprir em presídio, acaba por fornecer seus dados corretos, para informar a família sua localização, caso algo venha lhe acontecer na prisão.

O Fotocrim ajudou a reduzir a chance de detenção de inocentes. E aumentou as de captura de procurados pela Justiça. "Antes da informatização, eram 70 mil fichas de papel, com imagens de diferentes tamanhos e recortes de jornal. Também padronizou os registros e traz fotos do rosto do criminoso em close frontal, lateral e de perfil. Contudo, antes da inclusão de nova ficha, a equipe faz uma auditoria minuciosa, para não cometer injustiças", explica.

Em agosto de 2003, na capital, a vítima do esturador Vandeli Fernandes o reconheceu e ele foi preso. Em janeiro de 2005, Carlos Henrique dos Santos (o "Rick") roubou uma casa de veraneio em Ubatuba. Depois do reconhecimento fotográfico, foi produzido impresso e distribuído em todas as viaturas. O trabalho rápido permitiu a detenção do assaltante e de mais dois comparsas que estavam hospedados numa pousada distante três quilômetros do local da ocorrência.



Tatuagens também fazem parte da Base Informatizada de Fotografias Criminais (Fotocrim): elas podem ser fundamentais na elucidação de um crime