



NORMA DE PROCEDIMENTO – SESP Nº 001

Tema:	Atendimento de Socorro e Emergência		
Emitente:	Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social – SESP		
Sistema:	N/A	Código:	N/A
Versão:	001	Aprovação:	Portaria nº 010-R/2018
		Vigência:	01/06/2018

1. OBJETIVOS

- 1.1 Promover a normatização do atendimento realizado pelo CIODES ao prestar socorro necessário ao cidadão em situação de crise e desamparo na Região Metropolitana da Grande Vitória e Região Sul do Estado.
- 1.2 Estruturar a cadeia de atendimento emergencial, ao proporcionar uma filtragem mais precisa da gravidade de cada situação e buscar reduzir ao máximo o tempo de sofrimento suportado pelo cidadão em condição mais necessitada, com efetiva concretização ao princípio da imparcialidade e da eficiência.
- 1.3 Estruturar uma metodologia de atuação padronizada, que possibilite economizar o escasso e precioso tempo de atendimento das emergências, direcionando os recursos operacionais da forma mais exata possível.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Todas as agências de regulação social que compõem o CIODES: Polícia Militar, Polícia Civil, Corpo de Bombeiros Militar, Secretaria de Justiça, Polícia Rodoviária Federal e Guarda Civil Municipal de Vitória, bem como a Central de Atendimento de Emergência - CAE.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1 Lei Complementar nº 690, de 09/05/2013
- 3.2 Decreto 3958-R, de 31-03-16
- 3.3 MPSAE de 2012



4. DEFINIÇÕES

4.1 Central de Atendimento de Emergência – Central de Call Center especializada, que funciona diuturnamente com atendentes civis no atendimento de chamadas de socorro e emergência recebidas pelo CIODES Metropolitano e CIODES Sul (em Cachoeiro de Itapemirim);

4.2 Despachador de Recursos Operacionais (DRO) – Servidor que aloca e despacha de imediato, no momento da visualização na tela de despacho do sistema E-COPS, os recursos operacionais para o atendimento das ocorrências;

4.3 Recurso Operacional – Todos os processos de policiamento utilizados no atendimento de ocorrências (viaturas, motopatrulha, bikepatrulha, policiamento ostensivo a pé, resgate, brigada de incêndio, perícia, etc.);

4.4 Atendente da Central de Emergência – Operador de Telefonia que atende as solicitações dos cidadãos, recebidas através do telefone único 190, que abarca também as ligações dos chamados realizados via 193, 191 e 197, prestando informações e esclarecimentos necessários, pertinentes ao serviço operacional e esclarecendo-os quanto ao caráter emergencial do sistema;

4.5 Boletim de Chamado – Boletim gerado no sistema E-COPS pelo atendente e enviado ao DRO com um número de ocorrência; É o primeiro passo na geração de uma ocorrência e contém as informações originárias do cidadão que faz a ligação para o CIODES;

4.6 Boletim de Atendimento – Boletim com informações complementares que serão acrescentadas pelo DRO após o atendimento da guarnição no local do fato com o mesmo número do Boletim de Chamado gerado no sistema E-COPS;

4.7 Guarnição – Conjunto composto por dois ou mais policiais/bombeiros/patrulheiros rodoviários/guarda municipal de serviço;

4.8 MPSAE – Metodologia Padronizada de Socorro e Atendimento Emergencial, sendo documento originário do CIODES que contém definições de fatos ocorrenciais e metodologia de tratamento de tais fatos no sistema de segurança pública.

5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

5.1 Polícia Militar do Espírito Santo;

5.2 Polícia Civil do Estado do Espírito Santo;

5.3 Corpo de Bombeiros Militar do Espírito Santo;

5.4 Secretaria de Estado da Justiça;

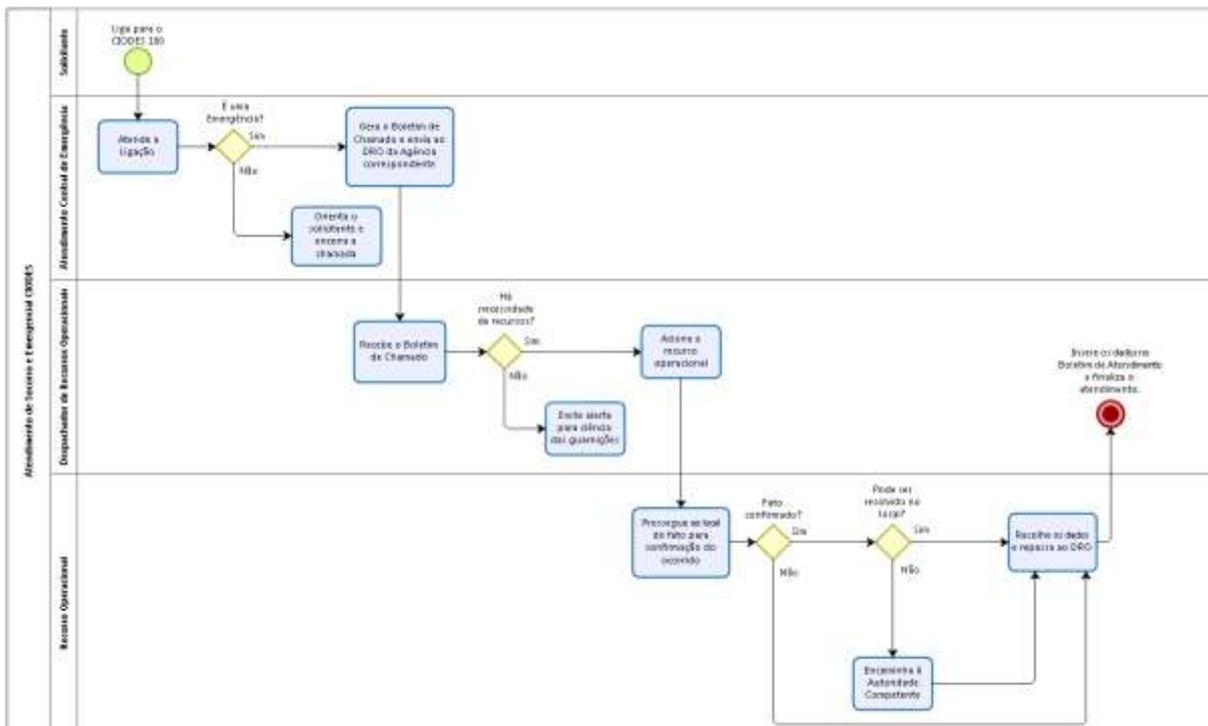
5.5 Polícia Rodoviária Federal;

5.6 Guarda Civil Municipal de Vitória.



6. PROCEDIMENTOS

6.1 Fluxograma em diagrama de raias:



7. ANEXOS

7.1 ANEXO I – Metodologia Padronizada de Socorro e Atendimento Emergencial

8. ASSINATURAS

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:	
RONY NATALE PEREIRA COORDENADOR CAE CIODES	MILENE COSTA SILVA NOGUEIRA AUXILIAR ADMINISTRATIVO CIODES
ANDRESSA PETRI SCHNEIDER AUXILIAR DA COORDENAÇÃO CAE CIODES	Elaborado em 29/05/2018
APROVAÇÃO:	
RONALDO MUTZ DIRETOR DO CIODES	Aprovado em 29/05/2018



ANEXO I



CIODES

Centro Integrado Operacional de Defesa Social

MPSAE

**Metodologia Padronizada de Socorro
e Atendimento Emergencial**

CONCEITO C4i



CIODES

Centro Integrado Operacional de Defesa Social

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

TENENTE CORONEL PM NYLTON Rodrigues Ribeiro Filho
Diretor do CIODES

MAJOR PM Mauro Acelino GEGENHEIMER
Coordenador Institucional da Polícia Militar no CIODES

Investigador PC Jorge Fernandes Bortoloti
Coordenador Institucional da Polícia Civil no CIODES

MAJOR BM Carlos WAGNER Borges
Coordenador Institucional do Corpo de Bombeiros no CIODES

Inspetora GCMV GISELE Eustáquio Ferreira
Coordenadora Institucional da Guarda Civil Municipal de Vitória no CIODES

TENENTE CORONEL BM Rogério BUBACH
Gerente de Contra-Inteligência da SESP

MAJOR PM SÉRGIO Pereira Ferreira
Gerência de Tecnologia da Informação da SESP

MAJOR PM Leonardo Vieira CELANTE
Gerente de Inteligência da SESP

CAPITÃO PM Leonardo NUNES Barreto
Chefe da Central de Atendimento de Emergências do CIODES

1º TENENTE PM Elber CAMARGO Volkeres
Oficial Coordenador de Operações Policiais

SARGENTO PM Flavio João DANIEL
Assessor Administrativo da Direção do CIODES



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
2. JUSTIFICATIVA	15
3. ARCABOUÇO JURÍDICO	17
3.1. FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL	17
3.2. CONSTITUIÇÃO ESTADUAL.....	20
3.3. LEGISLAÇÃO COMPLEMENTAR	22
3.3.1. <i>Lei Complementar nº 297/2004</i>	22
3.3.2. <i>Lei Complementar Nº 400/2007</i>	24
3.4. NORMATIZAÇÕES COMPLEMENTARES	25
3.4.1. <i>Convênios com agências parceiras de segurança pública</i>	25
3.4.2. <i>Lacuna de Atendimento Emergencial</i>	25
3.4.3. <i>Minuta do Decreto de Regulamentação do CIODES</i>	25
4. ORGANOGRAMA DO CIODES.....	27
5. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DE DIREÇÃO E GERÊNCIA	29
5.1. DIREÇÃO DO CIODES	29
5.2. COORDENAÇÃO INSTITUCIONAL DA POLÍCIA MILITAR	30
5.2.1. <i>Gerência do COPOM – Central de Operações da Polícia Militar</i>	30
5.2.2. <i>Apoio Administrativo do COPOM – Central de Operações da Polícia Militar</i>	31
5.3. COORDENAÇÃO INSTITUCIONAL DA POLÍCIA CIVIL.....	31
5.4. COORDENAÇÃO INSTITUCIONAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR	32
5.4.1. <i>Apoio Administrativo do COBOM – Central de Operações do Corpo de Bombeiros Militar</i>	33
5.5. COORDENAÇÃO DE INTELIGÊNCIA.....	34
5.5.1. <i>Sala de Inteligência</i>	35
5.6. COORDENAÇÃO INSTITUCIONAL DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE VITÓRIA	36
5.7. CENTRAL DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIAS - 190	37
5.7.1. <i>Chefia da Central de Atendimento de Emergências</i>	37
5.7.2. <i>Sub Chefia da Central de Atendimento de Emergências</i>	38
6. DESCRIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES OPERACIONAIS	39
6.1. COPOM – CENTRAL DE OPERAÇÕES DA POLÍCIA MILITAR.....	39
6.1.1. <i>Oficial Coordenador de Operações – OF COP</i>	39
6.1.2. <i>Oficial Sub Coordenador de Operações – OF Sub COP</i>	40
6.1.3. <i>Oficial Auditor de Despachos</i>	40
6.1.4. <i>Relatorista</i>	41
6.1.5. <i>Despachador de Recursos Operacionais (DRO) no CIODES</i>	41
6.1.6. <i>Despachador de Recursos Operacionais (DRO) na CIM</i>	43
6.1.7. <i>Filtro</i>	43
6.2. SERCOM – SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO DA POLÍCIA CIVIL	43
6.2.1. <i>Núcleo de Acompanhamento da Secretaria de Justiça</i>	44
6.2.2. <i>Supervisão das Atividades da Polícia Civil</i>	45
6.3. COBOM – CENTRAL DE OPERAÇÕES DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR	45
6.4. EQUIPE OPERACIONAL DE INTELIGÊNCIA.....	48



6.4.1.	<i>Chefe de Equipe</i>	49
6.4.2.	<i>Analista de Inteligência</i>	49
6.4.3.	<i>Agente de Vigilância</i>	49
6.4.4.	<i>Agente de Reconhecimento</i>	50
6.4.5.	<i>Despachador de Recursos Operacionais (DRO) da Inteligência</i>	51
6.5.	CENTRAL DE OPERAÇÕES DA GCMV	51
6.5.1.	<i>Agentes comunitários e de Trânsito</i>	51
6.6.	EQUIPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIAS	53
6.6.1.	<i>Supervisores</i>	53
6.6.2.	<i>Atendente Sênior</i>	54
6.6.3.	<i>Atendente Sênior Bilingue</i>	55
6.6.4.	<i>Atendente Filtro</i>	56
6.6.5.	<i>Atendentes</i>	56
7.	RECURSOS TECNOLÓGICOS	59
7.1.	E-COPS	59
7.2.	PORTAL SESP	60
7.2.1.	<i>Registro Civil</i>	60
7.2.2.	<i>Sistema Integrado de Monitoramento de Atendimento de Emergências – SIMAE</i>	60
7.2.3.	<i>CIODES Online</i>	61
7.2.4.	<i>Sistema de Mandado de Prisão – SMP</i>	61
7.3.	SISTEMA INTEGRADO DA INTELIGÊNCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA DO ESPÍRITO SANTO – SISPE	62
7.3.1.	<i>Placas de Veículos</i>	64
7.3.2.	<i>Nome de Indivíduo</i>	64
7.3.3.	<i>Fonética</i>	65
7.3.4.	<i>Documento de Identificação</i>	65
7.4.	GEORAST	66
7.4.1.	<i>Emprego do recurso operacional mais próximo do fato</i>	67
7.4.2.	<i>Pesquisa de Localidades</i>	67
7.4.3.	<i>Opções de Mapas</i>	68
7.4.4.	<i>Grid de Informações</i>	68
7.4.5.	<i>Acompanhamento de deslocamentos de viaturas</i>	69
7.4.6.	<i>Georreferenciamento de Ocorrências e Alimentação do SIMAE</i>	69
7.4.7.	<i>Manutenção do Sistema de Software</i>	70
7.4.8.	<i>Manutenção do Sistema de Hardware</i>	72
7.5.	CONECTA	73
7.5.1.	<i>Assunção de serviço</i>	74
7.5.2.	<i>Acompanhamento do SIMAE</i>	74
7.5.3.	<i>Acionamento para atendimento de ocorrência com recebimento do boletim de chamado</i>	74
7.5.4.	<i>Sinalização de chegada no local da ocorrência</i>	75
7.5.5.	<i>Consulta à base de informações</i>	75
7.5.6.	<i>Preenchimento do Boletim Unificado</i>	75
7.6.	SMARTPHONE COM ACESSO AO PORTAL SESP	76
7.7.	SERVIÇO DE MENSAGENS DE OCORRÊNCIAS RELEVANTES – SEMOR	76
7.8.	VIDEOMONITORAMENTO DE VIAS PÚBLICAS	77
7.9.	OPENSOURCE CONTACT CENTER ENTERPRISE MANAGER	79
7.10.	HICORDER SUPERVISOR	80
7.11.	OCR INTELIGENTE	80
7.12.	SHOTSPOTTER	81
8.	PRIORIDADES DE ATENDIMENTO EMERGENCIAL	83
8.1.	CONCEITUAÇÃO GERAL DAS PRIORIDADES EMERGENCIAIS	83
8.2.	POLÍCIA MILITAR	84
8.3.	POLÍCIA CIVIL	85



8.4.	CORPO DE BOMBEIROS MILITAR	86
8.5.	GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE VITÓRIA	89

9. PROCEDIMENTOS DE ADMINISTRAÇÃO DOS RECURSOS OPERACIONAIS E REDUÇÃO DO TEMPO DE RESPOSTA..... 91

9.1.	CRITÉRIOS DE ALOCAÇÃO DE RECURSOS OPERACIONAIS	91
9.1.1.	<i>Polícia Militar</i>	91
9.1.2.	<i>Polícia Civil</i>	91
9.1.3.	<i>Corpo de Bombeiros Militar</i>	92
9.1.4.	<i>Guarda Civil Municipal de Vitória</i>	92
9.2.	PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO EM CASO DE INSUFICIÊNCIA DE RECURSOS	93
9.2.1.	<i>Polícia Militar</i>	93
9.2.2.	<i>Polícia Civil</i>	93
9.2.3.	<i>Corpo de Bombeiros Militar</i>	94
9.2.4.	<i>Guarda Civil Municipal de Vitória</i>	94

10. INCIDENTES TÍPICOS E ATUAÇÃO PROCEDIMENTAL 96

10.1.	PROCEDIMENTO PADRÃO PARA DESPACHO DE OCORRÊNCIAS – DRO DA POLÍCIA MILITAR	96
10.1.1.	<i>Ocorrências envolvendo autoridades civis</i>	96
10.1.2.	<i>Ocorrências de veículos em acompanhamento</i>	99
10.1.3.	<i>Ocorrências envolvendo policiais militares</i>	99
10.1.4.	<i>Ocorrências acionadas pela tecnologia de Videomonitoramento</i>	100
10.1.5.	<i>Ocorrências acionadas pela tecnologia do Shotspotter</i>	102
10.1.6.	<i>Ocorrências acionadas pela tecnologia do OCR Inteligente</i>	102
10.1.7.	<i>Ocorrências de homicídio</i>	103
10.1.8.	<i>Ocorrências de tentativa de homicídio</i>	104
10.1.9.	<i>Ocorrências de lesão corporal</i>	105
10.1.10.	<i>Ocorrências de seqüestro e cárcere privado</i>	105
10.1.11.	<i>Ocorrências de violação de domicílio</i>	106
10.1.12.	<i>Ocorrências de furtos a pessoa / veículo / estabelecimento comercial / financeiro / residencial / de ensino</i>	107
10.1.13.	<i>Ocorrências de furto de veículo / carga</i>	108
10.1.14.	<i>Ocorrências de roubo de pessoa em via pública / veículo / estabelecimento comercial / financeiro / residencial / de ensino</i>	109
10.1.15.	<i>Ocorrências de roubo de veículo / carga</i>	111
10.1.16.	<i>Ocorrências de roubo com restrição de liberdade</i>	112
10.1.17.	<i>Ocorrências de latrocínio</i>	112
10.1.18.	<i>Ocorrências de tentativa de latrocínio</i>	113
10.1.19.	<i>Ocorrências de estupro</i>	114
10.1.20.	<i>Ocorrências de tráfico de entorpecentes</i>	115
10.1.21.	<i>Ocorrências de porte ilegal de arma de fogo</i>	115
10.1.22.	<i>Ocorrências de resistência / desobediência / desacato</i>	116
10.1.23.	<i>Ocorrências de confronto armado</i>	116
10.1.24.	<i>Ocorrências de crimes ambientais</i>	117
10.1.25.	<i>Ocorrências de crimes contra a criança</i>	118
10.1.26.	<i>Ocorrências de acidente de trânsito</i>	118
10.1.27.	<i>Ocorrências de crime de trânsito</i>	119
10.1.28.	<i>Ocorrências de apreensão de veículos</i>	121
10.1.29.	<i>Ocorrências de averiguação de pessoa / veículo suspeitos</i>	121
10.1.30.	<i>Ocorrências contravenções / JECRIM</i>	121
10.1.31.	<i>Ocorrências de Diagnóstico de Risco de Segurança</i>	122
10.1.32.	<i>Ocorrências assistenciais diversas</i>	123
10.1.33.	<i>Solicitações de apoio de outras instituições</i>	123



10.1.34. Ocorrências de veículo recuperado	125
10.1.35. Ocorrências com registro de violência doméstica	125
10.1.36. Ocorrências de acionamento de centrais de alarme	125
10.2. PROCEDIMENTO PADRÃO PARA DESPACHO DE OCORRÊNCIAS – DRO POLÍCIA CIVIL	127
10.2.1. Ocorrências de Homicídio	127
10.2.2. Ocorrências envolvendo menores	128
10.2.3. Ocorrências envolvendo mulheres	128
10.2.4. Ocorrências de veículos apreendidos	129
10.3. PROCEDIMENTO PADRÃO PARA DESPACHO DE OCORRÊNCIAS – DRO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR.....	130
10.3.1. Atendimento a corte de árvores	130
10.3.2. Acidente automobilístico	130
10.3.3. Animais em perigo e extermínio de insetos	131
10.3.4. Obstrução de vias aéreas por corpo estranho	131
10.3.5. Parada Cardiorrespiratória.....	131
10.3.6. Ocorrências de Defesa civil	131
10.3.7. Ocorrências com produtos perigosos	132
10.3.8. Atendimento de ocorrência sem necessidade de envio de recurso operacional	132
10.3.9. Vazamento de GLP	132
10.3.10. Ocorrências de incêndio	132
10.3.11. Ocorrências com parturientes.....	132
10.3.12. Repasse de ocorrências ao SAMU	133
10.3.13. Ocorrências de salvamento	133
10.4. PROCEDIMENTO PADRÃO DE MONITORAMENTO E ANÁLISES DA SALA DE INTELIGÊNCIA	133
10.5. PROCEDIMENTO PADRÃO PARA DESPACHO DE OCORRÊNCIAS – DRO DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL .	133
10.5.1. Ocorrências da Gerência de Trânsito	133
10.5.2. Ocorrências da Gerência de Proteção Comunitária.....	134
10.6. PROCEDIMENTO PADRÃO PARA DESPACHO DE OCORRÊNCIAS – DRO DA SECRETARIA DE JUSTIÇA.....	135
10.6.1. Ocorrências de escolta de presos.....	135
10.6.2. Ocorrências de fuga de presos.....	136
10.6.3. Ocorrências de rebelião em presídios	136
10.6.4. Outras ocorrências:	136
10.7. PROCEDIMENTO PADRÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIAS - 190	137
10.7.1. Scripts de Atendimento	137
10.7.2. Script Padrão para Atendimento da Central de Atendimento de Emergência	139
10.7.3. Roubo a Residência (art. 157 do CP)	140
10.7.4. Roubo a Pessoa em Via Pública (Art. 157 do CP).....	141
10.7.5. Roubo a Estabelecimento Comercial (Art. 157 do CP)	142
10.7.6. Roubo de Veículo (Art. 157 do CP)	143
10.7.7. Furto em Estabelecimento Comercial (Art. 155 do CP)	144
10.7.8. Furto de Veículo (Art. 155 do CP)	145
10.7.9. Roubo de Veículo com Restrição de Liberdade da Vítima (Art. 157 do CP)	146
10.7.10. Roubo em Residência/Comércio com Restrição de Liberdade da Vítima (art. 157 do CP).....	147
10.7.11. Latrocínio (Art. 157, §3º)	148
10.7.12. Receptação (Art. 180 do CP).	149
10.7.13. Acompanhamento de Infrator em Deslocamento (qualquer que seja o crime).	150
10.7.14. Homicídio (Art. 121 do CP).....	151
10.7.15. Encontro de cadáver.	152
10.7.16. Morte Natural.	153
10.7.17. Lesão Corporal (Art. 129 do CP).	154
10.7.18. Vias de Fato (art 21 da LCP) e Rixa (art. 137 do CP)	155
10.7.19. Maus-Tratos e Abandono de Incapaz (Art. 133 e 136 do CP).....	157
10.7.20. Calúnia, Injúria e Difamação (Art. 138 a 141 do CP)	158
10.7.21. Tráfico de Entorpecentes (Lei 11.343/06).	159
10.7.22. Ultraje Público (Art. 233 do CP) e Ato Obsceno (Art. 234 do CP)	160
10.7.23. Solicitação de Preventivo Policial	161
10.7.24. Averiguação de Suspeito	162



10.7.25. <i>Infração de Trânsito</i>	163
10.7.26. <i>Estupro (art. 213 do CP)</i>	164
10.7.27. <i>Violação de Domicílio (Art. 150 do CP)</i>	165
10.7.28. <i>Perturbação de Tranquilidade (art. 42 da LCP)</i>	166
10.7.29. <i>Contrabando e Descaminho (art. 334 do CP)</i>	167
10.7.30. <i>Fuga de Preso</i>	168
10.7.31. <i>Motim de Presos</i>	169
10.7.32. <i>Porte Ilegal de Arma de Fogo (Lei nº 10.826/2006)</i>	170
10.7.33. <i>Policial em Confronto Armado (seja em serviço ou folga)</i>	171
10.7.34. <i>Solicitação de apoio de Oficial de Justiça à PMES</i>	172
10.7.35. <i>Crimes Praticados por Policiais em Serviço</i>	173
10.7.36. <i>Orientação para Transporte de cadáver</i>	174
10.7.37. <i>Ocorrência com Alienado Mental</i>	175
10.7.38. <i>Transferência de ligação para o Filtro</i>	176
10.7.39. <i>Ocorrências em Rodovias Federais</i>	177
11. PRODUÇÃO DE INFORMAÇÕES E RELATÓRIOS	178
11.1. PREENCHIMENTO PADRÃO DO BC, BA E BU COMUM A TODAS AS AGÊNCIAS	178
11.2. PREENCHIMENTO PADRÃO DO BOLETIM DE CHAMADO - CENTRAL DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIAS	178
11.2.1. <i>Alerta Vermelho</i>	178
11.2.2. <i>Tempo Médio de Coleta de Dados para Geração de Boletim de Chamado</i>	179
11.2.3. <i>Coleta dos Dados Necessários ao Atendimento</i>	179
11.2.4. <i>Ocorrências Geradas Manualmente (Sistema Inoperante)</i>	179
11.2.5. <i>Preenchimento Padrão do Boletim de Chamado: PMES / CBOM / PCES / SEJUS / Guarda Municipal de Vitória</i>	179
11.2.6. <i>Preenchimento Padrão do Boletim de Atendimento: Centro de Operações PMES / CBOM / PCES / SEJUS / Guarda Municipal de Vitória</i>	180
11.2.7. <i>Casos Específicos</i>	181
11.3. DIREÇÃO DO CIODES	182
11.3.1. <i>Informativo CIODES</i>	182
11.4. POLÍCIA MILITAR	185
11.4.1. <i>Sinopse</i>	185
11.4.2. <i>Relatório de Supervisão do Oficial Coordenador de Operações</i>	187
11.4.3. <i>RARO – Relatório de Alocação de Recursos Operacionais</i>	187
11.4.4. <i>Relatório de Controle de Acionamento de Guincho</i>	188
11.5. POLÍCIA CIVIL	188
11.6. CORPO DE BOMBEIROS MILITAR	189
11.7. COORDENAÇÃO DE INTELIGÊNCIA	189
11.7.1. <i>Nível Tático</i>	189
11.7.2. <i>Nível Estratégico</i>	190
11.7.3. <i>Produtos da Vigilância</i>	190
11.7.4. <i>Produtos do Reconhecimento</i>	191
11.8. GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE VITÓRIA	192
11.9. CENTRAL DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIAS - 190	192
11.9.1. <i>Relatório Diário de Serviço da Central de Atendimento de Emergências - 190</i>	192
11.9.2. <i>Relatórios do Sistema Openscape Contact Center Enterprise Manager</i>	193
11.9.3. <i>Relatório do Dia Anterior</i>	193
12. CONCLUSÃO	195
ANEXO I	197



LISTA DE SIGLAS

ABTS	Auto Bomba Tanque e Salvamento
AOPH	Atendimento Pré-Hospitalar
AVL	<i>Automatic Vehicle Location</i> (Localização Automática de Veículos)
BME	Batalhão de Missões Especiais
BPM	Batalhão de Polícia Militar
BPTran	Batalhão de Polícia de Trânsito
CAE	Central de Atendimento de Emergências - 190
CBOM	Corpo de Bombeiros Militar
CEIB	Centro de Ensino e Instrução de Bombeiros
CIA	Companhia
CIM	Central Integrada de Monitoramento Municipal
CIODES	Centro Integrado de Operações de Defesa Social
COPOM	Central de Operações da Polícia Militar
CPOM	Comando de Polícia Ostensiva Metropolitano
CPU	Comandante do Policiamento da Unidade
DRO	Despachador de Recursos Operacionais
GCMV	Guarda Civil Municipal de Vitória
GLP	Gás Liquefeito de Petróleo
GTI	Gerência de Tecnologia da Informação
HAZMAT	<i>Hazard Materials</i> (Materiais Perigosos)
NOTAER	Núcleo de Operações Táticas Aéreas
NUDEC	Núcleo de Defesa Civil
OF COP	Oficial Coordenador de Operações
OF SUB COP	Oficial SubCoordenador de Operações
OVACE	Obstrução de Vias Aéreas por Corpo Estranho
PAM	Plano de Auxílio Mútuo
PC	Polícia Civil
PM	Polícia Militar
PRF	Polícia Rodoviária Federal
RARO	Relatório de Alocação de Recursos Operacionais
ROTAM	Batalhão de Ronda Ostensiva Tático Motorizado
SAMU	Serviço de Atendimento Médico de Urgência
SEDU	Secretaria de Educação



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL - CIODES

SEJUS	Secretaria de Justiça
SEMOR	Serviço de Envio de Mensagens de Ocorrências Relevantes
SERCOM	Serviço de Comunicação da Polícia Civil
SESP	Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social
SIMAE	Sistema Integrado de Monitoramento de Atendimento de Emergências



1. INTRODUÇÃO

Nos dias de uma era em que a informação corre mais rápido que o próprio tempo, a sociedade evolui e se moderniza em uma velocidade nunca antes concebida. Novas teias de articulações se formam entre os indivíduos, e com elas aumenta progressivamente a complexidade dos conflitos sociais. Em face deste novo cenário que se desponta a cada dia, torna-se imperiosa a presença de um Estado organizado e eficiente, por meio de suas agências de regulação social, pronto para prestar o socorro necessário ao cidadão em situação de crise e desamparo.

Em meio a este contexto de incessantes turbulências, que clama por uma presença constante e atenta do Poder Público, surge em 2004 o Centro Integrado Operacional de Defesa Social (CIODES), órgão de atendimento emergencial à sociedade capixaba, que integra em uma mesma estrutura física o trabalho de atendimento conjunto da Polícia Militar, Polícia Civil, Polícia Rodoviária Federal, Corpo de Bombeiros, Guarda Municipal de Vitória e Secretaria de Justiça, primando por um socorro cada vez mais rápido e eficaz, pautado pelos princípios da eficiência e da celeridade no atendimento à sociedade.

Quando um cidadão necessitado clama pelo socorro do Estado, as ligações de emergência realizadas via 190 são recebidas por uma Central de Atendimento de Emergências (CAE) especializada, que funciona diuturnamente com atendentes providos de treinamento contínuo, de forma que 92% das ligações são atendidas até o segundo toque. Quando um chamado é registrado, este é convertido em uma ocorrência, a qual, conforme o nível de prioridade, é classificada como alerta vermelho, alta, média ou baixa, proporcionando uma filtragem mais precisa da gravidade de cada situação. Esta separação de ocorrências por prioridade permite agilizar o atendimento dos casos mais emergenciais, buscando reduzir ao máximo o tempo de angústia sofrido pelo cidadão.

Quando é constatada uma situação crítica em andamento, cujo estado de flagrância denote sua incidência imediata naquele exato instante, independente seu tipo ou gravidade, é disparado pelo atendente da Central de Atendimento de Emergências - 190 um Alerta Vermelho, ou seja, um alerta de aviso urgente informando o local onde o fato está ocorrendo. Tal procedimento tem forte poder de resposta, impedindo que o crime em andamento evolua ao ponto de seu potencial lesivo tomar proporções irreversíveis à sociedade. Enquanto a viatura se desloca para as proximidades do local, o atendente da CAE continua com o solicitante na linha, coletando outras informações relevantes para o êxito do atendimento, tais como as características dos acusados, se estavam portando armas de fogo e qual direção seguiram.



Este alerta é recebido imediatamente pelo Despachador de Recursos Operacionais (DRO) da respectiva agência de segurança pública, o qual, por meio do sistema Automático de Localização Veicular (AVL), visualiza por GPS o rastreamento e o posicionamento de cada viatura, possibilitando enviar o recurso operacional mais próximo do local do fato e reduzindo consideravelmente o tempo de resposta no atendimento ao cidadão.

Quando uma ocorrência de gravidade é atendida, esta é georreferenciada no Sistema Integrado de Atendimento de Emergências (SIMAE), possibilitando, em tempo real, acompanhar a concentração e tipologia dos crimes em andamento na região metropolitana, cujas informações alimentarão um valioso banco de dados utilizado para o desenvolvimento das estratégias de segurança pública.

Ter a capacidade de acompanhamento dos eventos críticos em tempo real passa a ser fundamental para uma gestão adequada dos recursos de segurança. Mas é necessário evoluir e dar um passo adiante. Mais do que isso, é necessário estar um passo adiante. E é por este motivo, em face da complexidade que se desponta a cada dia, que surge a importância da atividade de Inteligência integrada ao serviço emergencial, como um fator diferencial para a produção de um conhecimento privilegiado, possibilitando às agências de segurança se posicionar frente aos vetores de movimentação, assumindo uma postura antecipativa e preventiva em substituição aos modelos tradicionais de atuação reativa.

Esta integração de recursos humanos e tecnologias, associada a um programa de treinamento profissional contínuo e a uma metodologia pré-definida de atendimento, possibilita uma maior agilidade no enfrentamento das emergências, culminado em uma resposta cada vez mais rápida e precisa prestada à sociedade.

Enquanto pautado por esse novo modelo de gestão integrada, o objetivo maior do CIODES sempre será socorrer com rapidez o cidadão e prevenir a evolução de novos crimes, que não chegam sequer a serem vistos, pois se calam e se recolhem silenciosos diante da atuação presente do Estado.



2. JUSTIFICATIVA

Os órgãos de segurança pública possuem o caráter de atendimento emergencial, e por isso, mantêm serviços ininterruptos, que devem sobreviver durante as vinte e quatro horas do dia.

No Espírito Santo, as ações da Polícia Militar, da Polícia Civil e do Corpo de Bombeiros Militar eram atendidas por centrais de operações diversas. Cada central funcionava de forma autônoma e era instalada em dependências próprias, que para serem acionadas, exigiam que o cidadão gravasse em sua memória mais de um número de telefone e o relacionasse com o socorro que iria solicitar. Um grande número de chamadas atendidas em um órgão era encaminhado indevidamente por ser destinado a outro, assim como também era muito comum a necessidade de acionamento de mais de um órgão para o atendimento da mesma ocorrência.

Distinguir um serviço de outro, para o cidadão necessitado em um momento de aflição, era uma tarefa muito difícil, e maior ainda era a dificuldade em distinguir qual o órgão necessitava acionar para solicitar o amparo cabível. Até conseguir se comunicar com o profissional competente que lhe desse socorro, frequentemente perdia-se muito tempo, devido ao acionamento segregado de várias agências de segurança e aos diferentes protocolos de atendimento adotados, que eram prejudicados mais ainda pela confusão de informações repassadas pela vítima no momento de desespero.

Tornava-se necessário mudar este cenário. Mais do que isso, tornava-se imperioso proporcionar facilidades para que o cidadão pudesse acessar os serviços públicos, ofertando uma resposta mais rápida, atenciosa e precisa, otimizando os recursos operacionais e fazendo valer efetivamente o princípio da eficiência no âmbito da administração pública.

Desta forma, proporcionar uma resposta técnica e eficiente prescinde necessariamente de uma **metodologia operacional de trabalho**, que seja previamente organizada, estruturada e aferida. Através do caráter científico de diagnóstico, compilação e análise das diferentes demandas operacionais, torna-se possível estruturar uma metodologia de atuação



padronizada, que possibilite economizar o escasso e precioso tempo de atendimento das emergências, direcionando os recursos operacionais da forma mais exata possível.

Por este motivo, foi desenvolvida a presente metodologia de trabalho, estruturada em uma análise prévia das especificidades que afetam o serviço emergencial e das estratégias necessárias para o enfrentamento de cada situação. Ideais de organização, tecnicismo, cientificidade e eficiência passam a se incorporar cada dia mais no cotidiano das agências de segurança pública, despertando o sentimento de admiração, credibilidade e confiança dos cidadãos na atuação presente do Estado.



3. ARCABOUÇO JURÍDICO

3.1. FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL

Nos Estados Democráticos de Direito, a Constituição Federal é o cerne de todo o ordenamento jurídico, o tronco principal de onde derivam os princípios basilares de atuação do Estado. E o Brasil, nesta condição, não poderia se postar de modo diferente, pautando-se pelos princípios albergados no texto constitucional, dentre os quais se destacam o princípio da cidadania (art. 1º, II), do bem-estar coletivo (art. 3º, IV), da defesa da paz (art. 4º, VI) e da legalidade (art. 37, *caput*).

Buscando, então, dar efetividade aos preceitos constitucionais, o legislador constituinte de 1988 teve a preocupação de estabelecer, em dispositivo próprio, as atribuições do Estado no tocante à defesa da sociedade, possibilitando assim condições propícias para que se manifestem os valores maiores almejados pelo texto pátrio.

Desta forma, visando disciplinar especificamente a matéria, o Título V da Constituição da República Federativa do Brasil trata "Da Defesa do Estado e das Instituições Democráticas", sendo o Capítulo III inteiramente dedicado à Segurança Pública.

Neste contexto, o **art. 144** da Carta Magna preceitua que:

Art. 144. A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos (grifo nosso):

I - polícia federal;

II - polícia rodoviária federal;

III - polícia ferroviária federal;

IV - polícias civis;

V - polícias militares e corpos de bombeiros militares.

§ 1º A polícia federal, instituída por lei como órgão permanente, organizado e mantido pela União e estruturado em carreira, destina-se a:



I - apurar infrações penais contra a ordem política e social ou em detrimento de bens, serviços e interesses da União ou de suas entidades autárquicas e empresas públicas, assim como outras infrações cuja prática tenha repercussão interestadual ou internacional e exija repressão uniforme, segundo se dispuser em lei;

II - prevenir e reprimir o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o contrabando e o descaminho, sem prejuízo da ação fazendária e de outros órgãos públicos nas respectivas áreas de competência;

III - exercer as funções de polícia marítima, aeroportuária e de fronteiras;

IV - exercer, com exclusividade, as funções de polícia judiciária da União.

§ 2º - A polícia rodoviária federal, órgão permanente, organizado e mantido pela União e estruturado em carreira, destina-se, na forma da lei, ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais.

§ 3º - A polícia ferroviária federal, órgão permanente, organizado e mantido pela União e estruturado em carreira, destina-se, na forma da lei, ao patrulhamento ostensivo das ferrovias federais.

§ 4º - Às polícias civis, dirigidas por delegados de polícia de carreira, incumbem, ressalvada a competência da União, as funções de polícia judiciária e a apuração de infrações penais, exceto as militares.

§ 5º - Às polícias militares cabem a polícia ostensiva e a preservação da ordem pública; aos corpos de bombeiros militares, além das atribuições definidas em lei, incumbe a execução de atividades de defesa civil.

§ 6º - Às polícias militares e corpos de bombeiros militares, forças auxiliares e reserva do Exército, subordinam-se, juntamente com as polícias civis, aos Governadores dos Estados, do Distrito Federal e dos Territórios.

§ 7º - A lei disciplinará a organização e o funcionamento dos órgãos responsáveis pela segurança pública, de maneira a garantir a eficiência de suas atividades.

§ 8º - Os Municípios poderão constituir guardas municipais destinadas à proteção de seus bens, serviços e instalações, conforme dispuser a lei.

§ 9º A remuneração dos servidores policiais integrantes dos órgãos relacionados neste artigo será fixada na forma do § 4º do art. 39.



Como se observa, a Segurança Pública é uma atividade ampla de defesa social, pertinente aos órgãos estatais e à comunidade como um todo, prevenindo e controlando manifestações de criminalidade e de violência, sejam efetivas ou potenciais, protegendo a sociedade nos momentos de calamidade, e mantendo um estado de apaziguamento social propício ao exercício da cidadania, conforme almejado no art. 1º, inciso II, da Carta Magna.

Em face da disposição estrutural estabelecida no art. 144, vinculado à força normativa prevista no art. 37 da Constituição Federal, que trata dos princípios regentes da Administração Pública, as agências de segurança devem se aprimorar a cada dia, atingindo níveis de eficiência que contemplem a proteção integral da sociedade. Sob esta ótica, compete ao Estado garantir a segurança das pessoas e bens na extensão de seu território, mantendo o respeito às leis, a manutenção da paz e a ordem pública.

A segurança pública manifesta-se, portanto, como um processo sistêmico, pela necessidade da integração de um conjunto de conhecimentos e ferramentas e agentes estatais que devem interagir com a mesma visão, compromissos e objetivos. É também um processo que deve ser compartilhado, pois depende de decisões estruturadas em medidas preventivas, repressivas, judiciais, e sociais.

Por este motivo, ressalta-se com veemência que o conceito de segurança pública é amplo, não se limitando à política de combate à criminalidade e nem se restringindo à atividade policial, conforme comumente se associa no imaginário social. A segurança pública, enquanto atividade desenvolvida pelo Estado, compreende um amplo conjunto de ações que integram as três esferas do Poder Público, atravessando os Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário. Cada poder tem funções próprias que interagem, complementam e dão continuidade ao esforço um do outro, na preservação da ordem pública e na incolumidade das pessoas e de seu patrimônio.

Nesta linha de raciocínio, discorrendo acerca da responsabilidade compartilhada inerente à Segurança Pública, Sylvio Clemente da Motta Filho enfatiza que o art. 144 da CF é de



"especial clarividência ao estabelecer (e avisar...) que a Segurança Pública é dever do Estado, direito e responsabilidade de todos". ¹

Imprescindível ainda ressaltar que as instituições de segurança pública atuam apenas na parcela de atividade que lhes compete, no sentido de inibir, neutralizar, reprimir, investigar a prática de atos socialmente reprováveis e socorrer o cidadão em situações de emergência, assegurando a proteção coletiva e, por extensão, a preservação de bens e serviços. Por isso, a garantia de um ambiente social pleno e protegido de riscos demanda uma atuação muito mais extensa do Estado, em uma articulação conjunta e integrada entre seus diversos órgãos e a sociedade.

Conscientes dessa necessidade de articulação e trabalho conjunto, faz-se necessário estabelecer condições de trabalho em parceria, de forma que os diversos agentes públicos e instituições de segurança, unidos pelo comprometimento com os valores maiores do texto constitucional, possam atuar em defesa dos cidadãos, dando assim concreta efetividade ao texto constitucional.

3.2. CONSTITUIÇÃO ESTADUAL

Partindo-se do princípio republicano previsto no art. 1º, caput, da Constituição Federal, deve-se ter em conta que os Estados-membros integrantes da República Federativa gozam de autonomia político-administrativa, incluindo-se neste aspecto a autonomia legislativa. Os Estados federados, portanto, organizam-se e regem-se pelas Constituições e leis que para si adotarem, observados os princípios fixados na Constituição Federal, como expressamente definido pelo art. 25 da Carta Magna.

Dispõe ainda o art. 11 da Constituição Federal que cada Assembléia Legislativa – órgão constituinte estadual – elaborará a Constituição do Estado, no prazo de um ano, contado da promulgação da Constituição Federal, obedecidos os princípios desta.

¹ MOTTA FILHO, Sylvio Clemente da. **Curso de Direito Constitucional**. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009, p.570.



Desta forma, obedecido ao mandamento constitucional, o Estado do Espírito Santo promulgou em 05 de outubro de 1989 sua Constituição Estadual, na qual o legislador teve a mesma preocupação em normatizar o tema da Segurança Pública previsto no art. 144 da CF/88.

Na parcela de responsabilidade que lhes compete, e reafirmando os princípios previstos na Constituição Federal, a Constituição do Estado do Espírito Santo, ao tratar do tema da segurança pública, dispõe que:

*Art. 124. **A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, consiste em garantir às pessoas o pleno e livre exercício dos direitos e garantias fundamentais, individuais, coletivos, sociais e políticos estabelecidos na Constituição Federal e nesta Constituição (grifo nosso).***

Parágrafo único. Fica assegurado, na forma da lei, o caráter democrático na formulação da política e no controle das ações de segurança pública do Estado, com a participação da sociedade civil.

Art. 125. Os Municípios poderão instituir guardas municipais destinadas à proteção dos seus bens, serviços e instalações, conforme dispuser a lei municipal.

Art. 126. São órgãos da administração pública encarregados especificamente da segurança pública e subordinados ao Governador do Estado e à Secretaria de Estado da Segurança Pública:

I - a Polícia Civil;

II - a Polícia Militar;

III - o Corpo de Bombeiros Militar.

Art. 128. À Polícia Civil, essencial à defesa dos indivíduos, da sociedade e do patrimônio, dirigida por delegado de polícia de carreira, incumbem as funções de polícia judiciária, polícia técnico-científica e a apuração das infrações penais, exceto as militares.

Art. 130. À Polícia Militar compete, com exclusividade, a polícia ostensiva e a preservação da ordem pública, e, ao Corpo de Bombeiros Militar, a coordenação e execução de ações de defesa civil, prevenção e combate a incêndios, perícias de



incêndios e explosões em local de sinistros, busca e salvamento, elaboração de normas relativas à segurança das pessoas e de seus bens contra incêndios e pânico e outras previstas em lei.

O art. 126 da Constituição Estadual remete à organização da Secretaria de Segurança Pública, à qual se vinculam diretamente a Polícia Militar, Polícia Civil e Corpo de Bombeiros Militar.

Em face de novos tempos e novos padrões de exigência que emergiram ao longo dos anos, foi normatizada a estrutura da Secretaria de Estado da Segurança Pública (SESP).

Esta normatização, entretanto, sofreu importante reestruturação em 2004 por meio de legislação complementar, dando origem ao Centro Integrado Operacional de Defesa Social (CIODES).

3.3. LEGISLAÇÃO COMPLEMENTAR

Face a uma nova realidade que emergia cada dia mais indispensável, em 2004 a Secretaria de Segurança Pública sofreu importante modificação por meio da Lei Complementar nº 297, de 27 de junho de 2004, passando então a se denominar Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social e dando origem ao Centro Integrado Operacional de Defesa Social (CIODES).

O CIODES, órgão vinculado à estrutura do poder executivo estadual, teve sua estrutura física inaugurada, oficialmente, em 17 de setembro de 2004, integrando as centrais de operações da Polícia Militar, Polícia Civil, Corpo de Bombeiros Militar, conforme se observa a seguir.

3.3.1. Lei Complementar nº 297/2004

A estrutura da Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social passou a ser estruturada conforme previsto na Lei Complementar 297/2004, a qual:



da Segurança Pública – SESP e dá outras providências.

Art. 1º A Secretaria de Estado da Segurança Pública - SESP passa a denominar-se Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social - SESP, de natureza substantiva e tem por atribuições a normatização, definição, planejamento, supervisão, coordenação, execução e controle das ações governamentais que assegurem a manutenção da ordem, tranquilidade e segurança pública no Estado; o cumprimento da lei, o livre exercício dos poderes constituídos e a garantia das instituições; o auxílio e ação complementar às autoridades da Justiça e da segurança nacional; a defesa das garantias individuais e das propriedades pública e particular; ações de prevenção e extinção de incêndios, prestação de socorros públicos e salvamentos; o planejamento, a coordenação e a execução de ações de defesa civil; o disciplinamento e o controle, no âmbito da competência do Estado, do trânsito e do tráfego urbano; competindo-lhe, ainda, a permanente articulação com o Governo Federal, particularmente com o Ministério da Justiça, objetivando adequar, gestionar e aperfeiçoar a integração com este nível governamental.

Parágrafo único. A Polícia Militar do Estado do Espírito Santo - PMES, a Polícia Civil do Estado do Espírito Santo - PCES e o Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Espírito Santo - CBMES têm suas missões definidas pelas Constituições Federal e Estadual, possuindo regulamentação própria.

Neste contexto, o CIODES foi instituído oficialmente através do artigo 15 da Lei Complementar citada, que dispõe que:

*Art. 15. O **Centro Integrado de Operações de Defesa Social - CIODES** - tem como atribuição a coordenação e o acionamento operacional dos diversos recursos disponíveis dos órgãos de regime especial e de outros que se utilizarem de sua plataforma, cabendo-lhe ainda:*

I – promover a integração dos sistemas de comunicação de rádio, telefonia e informatização, visando maximizar a operacionalidade dos recursos humanos e materiais, promovendo melhorias na qualidade das ações de segurança pública;

II – observar e informar aos órgãos de regime especial quanto à compatibilidade dos equipamentos utilizados, visando uma perfeita adequação e racionalização de seu emprego ou aquisição;

III – outras atividades correlatas.



A estruturação do CIODES foi baseada no modelo de gestão pública Europeu, idealizado em 1937, que englobava os serviços de polícia, bombeiros e socorro médico em um único número de emergência. Isto torna-se claro ao se analisar o disposto no inciso I, que reflete esta preocupação.

O CIODES foi instituído visando atender inicialmente a Região Metropolitana da Grande Vitória, com a pretensão de posteriormente expandir-se por todo o Estado, como já se observa através da criação do CIODES Sul em 2010 e dos projetos em fase de estudo para expansão e criação do CIODES Norte.

3.3.2. Lei Complementar Nº 400/2007

O art. 15 da Lei Complementar nº 297/2004, entretanto, foi revogado tacitamente pelo art. 19 da Lei Complementar 400/2007. O art. 15 da LC 267/2004, teve entretanto, sua finalidade maior alcançada ao instituir a criação do CIODES, abarcando em uma estrutura única as centrais de emergência das diversas agências de segurança.

O art. 19 da LC 400/2007 não trouxe nenhuma inovação em matéria de conteúdo acerca da operacionalização do CIODES, tendo sido a LC 400/2007 editada em virtude de outras mudanças na estrutura organizacional da SESP alheias ao CIODES.

Assim, para fins de registro, dispõe a LC 400/2007, atualmente em vigor:

O GOVERNADOR DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Faço saber que a Assembléia Legislativa decretou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 4º A estrutura organizacional básica da SESP é a seguinte:

VI - Nível de Execução Programática:

k) Centro Integrado de Operações de Defesa Social - CIODES;

(...)



*Art. 19. Ao **CIODES** compete a coordenação e o acionamento operacional dos diversos recursos disponíveis dos órgãos de regime especial e de outros que se utilizarem de sua plataforma, cabendo-lhe ainda promover a integração dos sistemas de comunicação de rádio, telefonia e informatização, visando maximizar a operacionalidade dos recursos humanos e materiais promovendo melhorias na qualidade das ações de segurança pública; observar e informar aos órgãos de regime especial, quanto à compatibilidade dos equipamentos utilizados, visando uma perfeita adequação e racionalização de seu emprego ou aquisição; outras atividades correlatas.*

3.4. NORMATIZAÇÕES COMPLEMENTARES

3.4.1. Convênios com agências parceiras de segurança pública

Diante dos resultados positivos obtidos ao longo dos anos, novas agências de segurança pública foram se incorporando à estrutura do CIODES por meio de convênios, passando a contar com a presença da Guarda Civil Municipal de Vitória (GCMV), com a Secretaria de Justiça (SEJUS) e com a Polícia Rodoviária Federal (PRF), conforme convênios assinados com os respectivos órgãos.

3.4.2. Lacuna de Atendimento Emergencial

Infelizmente, o Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU), previsto como socorro médico no modelo de gestão europeu, ainda não se encontra integrado na estrutura do CIODES, funcionando separadamente em central própria que atende pelo número 192. Espera-se que, em um futuro próximo, tal órgão passe a atuar conjuntamente com o CIODES, pelos inquestionáveis resultados positivos já constatados, fechando com maestria a capacidade de atendimento emergencial ao cidadão.

3.4.3. Minuta do Decreto de Regulamentação do CIODES

A estrutura e a relevância do CIODES tomaram corpo ao ponto de se vislumbrar a necessidade de um regulamento específico para normatizar e auxiliar na coordenação das



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL - CIODES

várias agências de segurança. Por este motivo, foi desenvolvida uma minuta do decreto de Regulamentação do Centro Integrado Operacional de Defesa Social, aprovada pela Procuradoria Geral do Estado (PGE) e encaminhada ao Secretário de Segurança Pública, aguardando encaminhamento ao Governador do Estado do Espírito Santo, conforme se observa a seguir:

O GOVERNADOR DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no uso das atribuições que lhe confere o art. 91, inciso III, da Constituição Estadual, bem como as disposições da Lei Complementar nº 297, de 27 de julho de 2004 e nº. 400, de 02 de julho de 2007,

DECRETA:

Art. 1º Fica regulamentado o Centro Integrado Operacional de Defesa Social – CIODES – que, com este Decreto, se publica.

Art. 2º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação,

Palácio Anchieta, em Vitória, aos ___ de ___ de 2011, ___º da Independência, ___º da República e ___º do início da Colonização do Solo Espírito-Santense.

JOSÉ RENATO CASAGRANDE

Governador do Estado

O texto na íntegra do Regulamento do CIODES encontra-se descrito no ANEXO I, registrado ao final do presente trabalho.

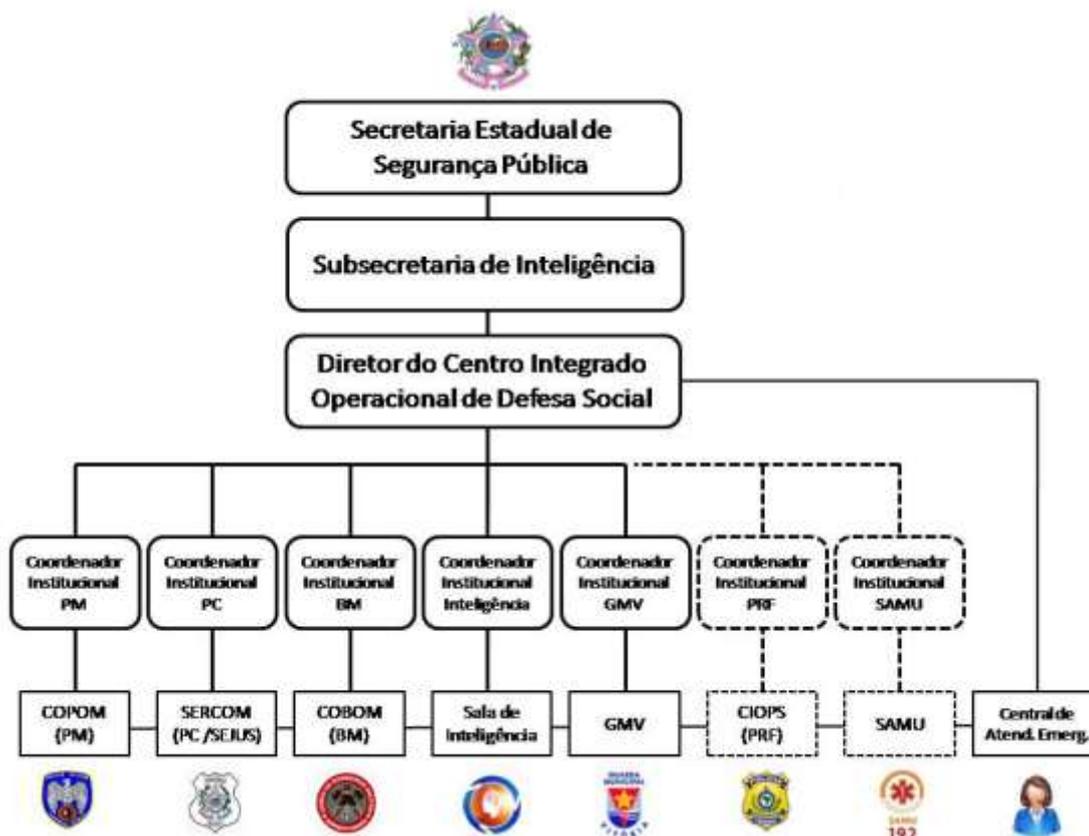


4. ORGANOGRAMA DO CIODES

Conforme anteriormente visto, o CIODES encontra-se subordinado à Secretaria de Estado da Segurança Pública. Com a função precípua de integrar e coordenar a atuação conjunta das agências de segurança pública responsáveis por prestar o socorro emergencial ao cidadão, o Centro Integrado Operacional de Defesa Social, seguindo os ditames preconizados pela Carta Magna brasileira, congregou fisicamente a coordenação institucional das centrais de emergência da Polícia Militar (PM), Polícia Civil (PC) e Corpo de Bombeiros Militar (CBOM).

Com o decorrer do tempo, novas agências de segurança pública se incorporaram à estrutura do CIODES, tais como a Guarda Civil Municipal de Vitória (GCMV), a Secretaria de Justiça (SEJUS) e, recentemente, a Coordenação de Inteligência. Prevê-se ainda, em um futuro provável, a incorporação das centrais de operação da Polícia Rodoviária Federal (PRF) e do Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU), interligados fisicamente à já existente Central de Atendimento de Emergências - 190 do CIODES.

Desta forma, pode-se resumir a estrutura do CIODES através do seguinte organograma:





Todas estas agências reunidas, trabalhando diuturnamente em um mesmo ambiente físico, fornecem inquestionavelmente um poder de resposta muito mais eficiente ao cidadão capixaba.

Ressalte-se que, embora operando de forma integrada em um ambiente conjunto, as coordenações institucionais das agências de segurança manterão sua respectiva autonomia. As coordenações deverão primar por uma atuação de forma integrada, harmônica e complementar, porém independentes e vinculadas operacionalmente às suas instituições de origem.

Buscando, desta forma, preservar a autonomia operacional de cada agência de segurança, as atribuições funcionais de cada Coordenação Institucional e seus respectivos agentes serão especificados no capítulo a seguir.



5. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DE DIREÇÃO E GERÊNCIA

5.1. DIREÇÃO DO CIODES

Cargo: Coronel / Tenente-Coronel da Polícia Militar, do Corpo de Bombeiros Militar ou Delegado Especial da Polícia Civil

Função: Diretor do CIODES

Atividades desenvolvidas:

- ▶ Direção Executiva de Supervisão e Coordenação das agências integradas de segurança pública;
- ▶ Representar o CIODES Metropolitano e CIODES Sul em todos os compromissos inerentes às atividades de direção;
- ▶ Aprovar e unificar as alterações de procedimento no atendimento da Central de Atendimento de Emergências - 190;
- ▶ Praticar atos de gestão e de gerência de recursos humanos e administrativos, visando ao perfeito funcionamento do CIODES;
- ▶ Zelar pela integração das instituições que compõem o CIODES e estabelecer a ordem e a disciplina junto às Coordenações do CIODES;
- ▶ Expedir ordens de serviços internas;
- ▶ Fazer manter, em condições de pleno funcionamento, os meios disponíveis para execução das atividades dos Centros;
- ▶ Responder pela implantação de parâmetros operacionais, prioridades e qualquer alteração do sistema de rádio-comunicação e telefonia dos CIODES;
- ▶ Determinar auditorias e sindicâncias nas gravações dos diálogos entre os integrantes e usuários do sistema de telefonia e rádio-comunicação do CIODES, a fim de manter o controle de qualidade do atendimento das ocorrências;
- ▶ Promover reuniões de trabalho;
- ▶ Participar do planejamento de operações de segurança com as instituições responsáveis;
- ▶ Difundir informações para os órgãos de inteligência, estatística e de planejamento da SESP;
- ▶ Gerenciar a Central de Atendimento de Emergências;
- ▶ Responder demandas e fornecer informações à Assessoria de Comunicações para que



seja mantido contato externo com os veículos de divulgação pública;

- ▶ Determinar ou autorizar a auditoria de ligações, ocorrências e atendimento ao cidadão em geral;

5.2. COORDENAÇÃO INSTITUCIONAL DA POLÍCIA MILITAR

Posto: Tenente-Coronel PM

Função: Chefe do COPOM e Coordenador Institucional da Polícia Militar no CIODES RMGV e CIODES SUL

Atividades desenvolvidas:

- ▶ Representar a Polícia Militar no CIODES;
- ▶ Coordenar as atividades desenvolvidas pelo COPOM no CIODES;
- ▶ Exercer o Comando sobre os Militares Estaduais do COPOM;
- ▶ Promover, dentro de sua esfera, a integração entre as Instituições que compõe o CIODES;
- ▶ Realizar o cadastramento e descadastramento dos militares estaduais da PM no sistema E-COPS;
- ▶ Solicitar cadastramento e descadastramento dos militares estaduais da PM nos demais softwares utilizados no CIODES;
- ▶ Acompanhar o funcionamento dos softwares utilizados no CIODES com o objetivo de observar o seu perfeito funcionamento;
- ▶ Acionar o suporte técnico da Gerência de Tecnologia da Informação (GTI) quando houver pane nos sistemas durante o expediente;
- ▶ Propor melhorias e atualizações nos sistemas utilizados pelo COPOM;
- ▶ Fiscalizar o acionamento do guincho através dos relatórios de remoção de veículos;
- ▶ Fiscalizar diariamente os relatórios dos Oficiais Coordenadores de Operações.

5.2.1. Gerência do COPOM – Central de Operações da Polícia Militar

Posto: Major PM

Função: Sub Chefe do COPOM

Atividade desenvolvida:

- ▶ Exercer todas as funções do Chefe do COPOM e Coordenador Institucional no



impedimento do titular;

- ▶ Planejar e ministrar a instrução para todo o efetivo do COPOM.
- ▶ Auxiliar o Chefe do COPOM no trabalho diário;
- ▶ Substituir os coordenadores de operações que se encontram de férias, bem como o Chefe do COPOM quando este estiver de férias, cursos ou em outra missão pré-determinada;

5.2.2. Apoio Administrativo do COPOM – Central de Operações da Polícia Militar

Graduação: Subtenente PM / Sargento / Cabo / Soldado

Função: Auxiliar Administrativo de Gestão Logística e Gestão de Informações

Atividades desenvolvidas:

- ▶ Redigir documentos da Administração do COPOM e do CIODES;
- ▶ Controlar materiais permanentes e de consumo e fiscalizar a logística do CIODES e do COPOM;
- ▶ Realizar auditorias do deslocamento de viaturas através do sistema Geocontrol;
- ▶ Confeccionar o Informativo CIODES;
- ▶ Executar os serviços administrativos no CIODES;
- ▶ Manter sob controle a manutenção da viatura do COPOM;
- ▶ Disponibilizar para as Salas de Operações e de Atendimento de Emergências os materiais de expediente necessários;
- ▶ Auxiliar o Diretor do CIODES e Coordenadores Institucionais na fiscalização das instalações físicas e dos equipamentos existentes no CIODES;

5.3. COORDENAÇÃO INSTITUCIONAL DA POLÍCIA CIVIL

Cargo: Delegado / Investigador PC

Função: Chefe do SERCOM e Coordenador Institucional da Polícia Civil no CIODES

Atividades desenvolvidas:

- ▶ A Coordenação Institucional da Polícia Civil no CIODES, exercida por Delegado de Polícia ou Servidor Policial Civil de Carreira de nível superior, este cumulando a Chefia do SERCOM – Serviço de Rádio Comunicação da Polícia Civil, necessariamente com



graduação em Direito, Coordena as atividades e exerce o comando dos DRO's – Despachadores de Recursos Operacionais (servidores policiais civis localizados no CIODES/SESP).

- ▶ Cria, fiscaliza e comunica ao DAGe – Departamento de Administração Geral da Polícia Civil as Escalas de Plantões de serviço normal e Escalas Especiais, bem como, a frequência de carga horária em ambas as escalas, autorizando afastamentos por férias, licenças médicas e outros.
- ▶ Outorga todas as fichas de Avaliação de Desempenho dos servidores policiais civis localizados no SERCOM/CIODES, para fins de promoção de categoria;
- ▶ Promove a integração da Agência da Polícia Civil com as agências instaladas no CIODES (PMES, CBOMES, SEJUS, Guarda Municipal de Vitória e a Central de Atendimento de Emergências - 190).

5.4. COORDENAÇÃO INSTITUCIONAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR

Posto: Tenente-Coronel BM

Função: Chefe do CIODES/CBMES e Coordenador Institucional do Corpo de Bombeiros Militar no CIODES RMGV e CIODES SUL

Atividade desenvolvida: Representar o CBMES no CIODES, tendo como atribuições:

- ▶ Coordenar todas as atividades desenvolvidas pelo CBMES no CIODES;
- ▶ Exercer o comando sobre os Militares Estaduais do CIODES/CBMES;
- ▶ Coordenar e atualizar o cadastro/permissão de acesso dos militares do CIODES/CBMES no ECOPS;
- ▶ Promover, dentro de sua esfera, a integração entre as Instituições que compõem o CIODES;
- ▶ Dar seguimento às alterações informadas no Relatório do Coordenador de Operações;
- ▶ Gerenciar e administrar os recursos e as atividades do CIODES/CBMES.

Posto: Major BM

Função: Sub Chefe do CIODES/CBMES

Atividade desenvolvida: Auxiliar o Chefe do CIODES/CBMES em suas atribuições, tendo ainda que:



- ▶ Substituir os Coordenadores de Operações BM que se encontram de férias;
- ▶ Substituir o Chefe do CIODES/CBMES na ausência deste;
- ▶ Auxiliar na Gestão Logística e na Gestão de Informações do CIODES/CBMES;
- ▶ Providenciar e atualizar os meios necessários para o bom andamento operacional do CIODES/CBMES em sua esfera de atribuições;
- ▶ Elaborar e divulgar as escalas de Serviço Ordinário e Extraordinário do efetivo dos oficiais;
- ▶ Elaborar rotinas e metodologias que contribuam para maior agilidade no atendimento e maior confiabilidade no registro dos dados.

5.4.1. Apoio Administrativo do COBOM – Central de Operações do Corpo de Bombeiros Militar

Graduação: Subtenente BM

Função: Chefe da Seção de Expediente CIODES/CBMES

Atividade desenvolvida:

- ▶ Elaborar os pareceres dos processos de promoção, agregação, etc relacionados à Assessoria Militar;
- ▶ Atualizar a Avaliação e Títulos de Desenvolvimento Profissional (ATDP) dos militares do CIODES/CBMES;
- ▶ Elaborar treinamentos para os DRO's do CIODES/CBMES e demais usuários do ECOPS quanto ao correto uso desta ferramenta;
- ▶ Manter o sistema ECOPS atualizado e adequado às necessidades do CBMES;
- ▶ Fiscalizar o serviço de Auditoria, a fim de viabilizar a correção dos registros carentes de melhoria;
- ▶ Fiscalizar e assessorar a integração entre a ferramenta de coleta de dados, denominada sistema ECOPS, com as ferramentas de pesquisas de dados utilizadas pela SESP.

Graduação: Sargento BM

Função: Auxiliar Administrativo da Seção de Expediente CIODES/ CBMES

Atividade desenvolvida:

- ▶ Fiscalizar a logística de materiais e de efetivo do CIODES/CBMES;
- ▶ Manter atualizados os registros funcionais e os lançamentos referentes a esses registros;



- ▶ Realizar o Plano de Chamada do CBMES;
- ▶ Redigir documentos da Administração da Seção de Expediente CIODES/CBMES;
- ▶ Notificar os militares das alterações constantes em BCG/CBMES;
- ▶ Elaborar e divulgar as escalas de Serviço Ordinário e Extraordinário do efetivo das praças;
- ▶ Organizar a elaboração dos pareceres dos processos de promoção, agregação, etc relacionados à Assessoria Militar;
- ▶ Atualizar o Plano de Chamada;
- ▶ Fiscalizar a realização da Pesquisa de Satisfação do CBMES;
- ▶ Administrar a manutenção da viatura do CIODES/CBMES;
- ▶ Exercer a função de condutor de viatura administrativa.

Graduação: Cabo BM / Soldado BM

Função: Auxiliar Administrativo da Seção de Expediente CIODES/ CBMES

Atividade desenvolvida:

- ▶ Executar as ordens relativas à logística de materiais e de efetivo do CIODES/CBMES;
- ▶ Auxiliar na produção de documentos relativos às rotinas administrativas;
- ▶ Cuidar do arquivo de toda a documentação da Seção de Expediente;
- ▶ Auxiliar na produção e divulgação de Relatórios estatísticos não rotineiros;
- ▶ Realizar da Pesquisa de Satisfação do CBMES;
- ▶ Exercer a função de condutor de viatura administrativa;
- ▶ Auxiliar nos cuidados da manutenção da viatura administrativa do CIODES.

5.5. COORDENAÇÃO DE INTELIGÊNCIA

A Coordenação Institucional de Inteligência será responsável pelas atividades de informação e de monitoramento dos sistemas de vigilância operados pelos CIODES.

A informação consiste na produção de conhecimento de emprego, predominantemente, tático e, eventualmente, estratégico, para a Direção e as equipes de Coordenadores Institucionais do CIODES. Essa informação é caracterizada pela confecção de documentos periódicos e padronizados de conteúdo objetivo ao esclarecimento de fatos e situações críticas.



O monitoramento dos sistemas de vigilância consiste no acompanhamento e identificação de padrões característicos que indiquem a adoção de providência mediata ou imediata para emprego dos recursos operacionais operados pelo CIODES. Esse monitoramento se concretiza pelo empenho de recursos de tecnologia projetados para fornecer alertas automáticos ou semiautomáticos.

Função: Coordenador Institucional de Inteligência

Cargo: Oficial Superior PM ou BM ou Delegado de Polícia Civil de Segunda Classe

Atividade desenvolvida: coordenar as atividades de informação e monitoramento dos sistemas de vigilância operados pelos CIODES; atuar como facilitador para a integração entre as diversas coordenações institucionais; coordenar a produção de conhecimento para a direção e equipes de Coordenadores Institucionais do CIODES; coordenar os trabalhos dos integrantes da Sala de Inteligência; efetivar a ligação da Coordenação Institucional de Inteligência com as outras estruturas da Subsecretaria de Estado de Inteligência.

Função: Subcoordenador Institucional de Inteligência

Cargo: Capitão ou Tenente PM ou BM ou Escrivão ou Investigador PC

Atividade desenvolvida: desempenhar as atividades de Coordenador Institucional de Inteligência na ausência deste; substituir, quando necessário, o Chefe de Equipe da Sala de Inteligência.

5.5.1. Sala de Inteligência

A estrutura de funcionamento da Sala da Coordenação Institucional de Inteligência será definida em conformidade com as especificações de funcionamento do CIODES, sendo preponderante a existência de quatro ambientes bem definidos. O primeiro é destinado para acomodar a equipe de analistas, com capacidade para quatro postos de trabalho; o segundo para a equipe de vigilância, com capacidade para quatro postos de trabalho; o terceiro para meios e arquivos com espaço estimado de vinte metros quadrados e o quarto



para *briefing*² das ações de reconhecimento em campo com capacidade para acomodar vinte pessoas simultaneamente.

Considerando as características de funcionamento da Coordenação de Inteligência também se faz necessário a atuação de um Despachador de Recursos Operacionais (DRO), função típica do atendimento de urgência e emergência, com o propósito de promover celeridade e precisão aos **alertas** e **avisos de perigo**.

Para que haja um alinhamento entre os objetivos da CI e os das outras coordenações institucionais, é necessário que o horário de funcionamento seja semelhante ao empregado no CIODES, ou seja, funcionamento ininterrupto, em vinte e quatro horas.

Função: Chefe de Equipe

Cargo: Capitão ou Tenente PM ou BM ou Escrivão ou Investigador PC

Atividade desenvolvida: dirigir os trabalhos dos integrantes da Sala de Inteligência, determinando a sua atuação de acordo com as demandas existentes.

Função: Analista de Inteligência

Cargo: Tenente ou Subtenente ou Sargento PM ou BM ou Agente PC

Atividade desenvolvida: produzir conhecimento de nível tático e encaminhar conhecimento de conteúdo estratégico para contribuição aos sistemas de apoio à tomada de decisão do CIODES no empenho de recursos operacionais.

5.6. COORDENAÇÃO INSTITUCIONAL DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE VITÓRIA

Cargo: Chefe de Equipe de Agentes Comunitários

Função: Coordenador Institucional da GCMV no CIODES

Atividades desenvolvidas:

- ▶ Representar a Guarda Municipal no CIODES;
- ▶ Coordenar as atividades desenvolvidas pela GCMV no CIODES;

² Palavra em inglês com significado de instruções, utilizada para informar todas as observações pertinentes antes de qualquer ação operacional.



- ▶ Encaminhar relatórios diários à coordenação operacional da GCMV;
- ▶ Facilitar as medidas de integração entre a Guarda Municipal e as demais agências de Segurança Pública;
- ▶ Informar e fiscalizar o cumprimento das ordens administrativas emitidas pelo Diretor do CIODES aos Despachadores de Recursos Operacionais;
- ▶ Atestar as contas telefônicas dos ramais utilizados pelos agentes da Guarda.

5.7. CENTRAL DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIAS - 190

5.7.1. Chefia da Central de Atendimento de Emergências

Cargo: Major PM

Função: Chefe da Central de Atendimento de Emergências - 190

Atividades desenvolvidas:

- ▶ Representar a Direção do CIODES na condução das atividades operacionais da Central de Atendimento de Emergências - 190;
- ▶ Coordenar todas as atividades desenvolvidas pela Central de Atendimento de Emergências - 190 referentes ao atendimento, operacionalidade, disciplina, postura, e instrução dos atendentes;
- ▶ Supervisionar e fiscalizar a execução do serviço do atendimento de emergência, verificando possíveis falhas, corrigindo-as e implementando procedimentos que visam aperfeiçoar e melhorar o serviço desempenhado pelos integrantes da Central de Atendimento de Emergências - 190;
- ▶ Auxiliar a direção do CIODES na gestão do contrato da Empresa licitada para a prestação de serviços terceirizados de atendimentos telefônicos da Central de Atendimento de Emergências - 190;
- ▶ Coordenar instruções e/ou treinamentos de capacitação contínua para os atendentes, bem como acompanhar a Empresa contratada no que diz respeito à seleção dos candidatos às vagas na Central de Atendimento de Emergências - 190;
- ▶ Auditar todo o sistema das ligações efetuadas no âmbito operacional da Central de Atendimento.



5.7.2. Sub Chefia da Central de Atendimento de Emergências

Posto: Capitão PM

Função: Subchefe da Central de Atendimento de Emergências - 190

Atividades desenvolvidas:

- ▶ Representar a Direção do CIODES na condução das atividades operacionais da Central de Atendimento de Emergências - 190, quando da ausência da Chefia da Central de Atendimento de Emergências - 190;
- ▶ Coordenar todas as atividades desenvolvidas pela Central de Atendimento de Emergências - 190 referentes ao atendimento, operacionalidade, disciplina, postura, e instrução dos atendentes, quando da ausência da chefia da Central de Atendimento de Emergências - 190;
- ▶ Auxiliar a chefia da Central na coordenação de instruções e/ou treinamentos de capacitação contínua para os atendentes, bem como acompanhar a Empresa contratada no que diz respeito à seleção dos candidatos às vagas na Central de Atendimento de Emergências - 190;
- ▶ Redigir documentos da Administração da Central de Atendimento de Emergências - 190;
- ▶ Controlar materiais permanentes e de consumo e fiscalizar a logística da Central de Atendimento de Emergências - 190;
- ▶ Auxiliar a Chefia da Central na auditagem de todo o sistema das ligações efetuadas no âmbito operacional da Central de Atendimento.



6. DESCRIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES OPERACIONAIS

6.1. COPOM – CENTRAL DE OPERAÇÕES DA POLÍCIA MILITAR

6.1.1. Oficial Coordenador de Operações – OF COP

Posto: Major PM

Função: Oficial Coordenador de Operações – OF COP

Atividade desenvolvida:

- ▶ As ações adotadas na Sala de Operações pelo OF COP são em nome do Comandante do CPOM. A ele cabe coordenar o atendimento das ocorrências, operações, eventos e demais atividades operacionais desenvolvidas pela Polícia Militar na Região Metropolitana da Grande Vitória;
- ▶ Coordenar, juntamente com os Oficiais supervisores de área, a execução das ordens oriundas do Comando de Polícia Ostensiva Metropolitano (CPOM);
- ▶ Resolver questões administrativas da sua respectiva equipe, junto ao comandante do COPOM;
- ▶ Gerenciar as diversas demandas não previstas que chegam ao conhecimento do Oficial Coordenador de Operações, buscando trabalhar de forma integrada com as demais instituições que compõem o CIODES;
- ▶ Acionar autoridades quando se faz necessária a intervenção delas em ocorrências policiais de vulto (ocorrências envolvendo juízes de direito, promotores de justiça, parlamentares, advogados, governadores, prefeitos, diplomatas, policiais federais e civis, militares das forças armadas, militares estaduais);
- ▶ Acionar autoridades da Polícia Militar quando a decisão foge à alçada do Oficial Coordenador de Operações;
- ▶ Acionar o suporte técnico do GTI nos casos em que houver pane no software ou hardware utilizados pelo COPOM.
- ▶ Coordenar o Serviço de Envio de Mensagens de Ocorrências Relevantes (SEMOR).
- ▶ Supervisionar no mapa os recursos operacionais, observando o status operacional das viaturas e corrigir distorções, bem como identificar a deficiência de recursos para atendimento de ocorrências;



- ▶ Supervisionar a atualização dos sistemas de gerenciamento e controle, objetivando promover credibilidade e utilidade nas informações por eles apresentadas (CIODES ONLINE, SIMAE e GEOCONTROL);
- ▶ Decidir sobre o emprego dos recursos operacionais disponibilizados ao CIODES para atendimento das ocorrências policiais, nos casos em que foge a alçada do DRO ou não possuir autonomia na tomada de decisão;
- ▶ Coordenar em conjunto com os demais Coordenadores da Sala de Operações as ações de segurança que requeiram intervenção pela sua natureza e vulto;
- ▶ Informar às autoridades previamente determinadas de todas as ocorrências e eventos de vulto que estão acontecendo na Grande Vitória, através de recursos, equipamentos e/ou sistemas destinados a esse fim (telefone, SMS, e-mail, etc.);
- ▶ Informar à DINT e à Corregedoria sobre as ocorrências envolvendo militares estaduais;
- ▶ Promover a instrução semanal para a respectiva equipe, na falta do Subchefe do COPOM.

6.1.2. Oficial Sub Coordenador de Operações – OF Sub COP

Posto: Capitão PM

Função: Oficial Sub Coordenador de Operações – OF Sub COP

Atividades desenvolvidas:

- ▶ Assumir o comando de operações na ausência ou impedimento do Oficial Coordenador de Operações;
- ▶ Auxiliar e assessorar o Oficial Coordenador na tomada de decisões;
- ▶ Fiscalizar a presteza no atendimento emergencial ao cidadão por parte dos DROs e pelas guarnições operacionais;
- ▶ Fiscalizar o registro de ocorrências aguardando atendimento e, se necessário, avaliar juntamente com o DRO o remanejamento de recursos operacionais para seu atendimento;
- ▶ Acionar e controlar o serviço de remoção de veículos contratado pela SESP;
- ▶ Fiscalizar o despacho de recursos operacionais;
- ▶ Fiscalizar a atualização do status das viaturas.

6.1.3. Oficial Auditor de Despachos



Posto/Graduação: Tenente PM

Função: Auditoria em tempo real nos despachos de ocorrências

Atividades desenvolvidas:

- ▶ Supervisionar o cumprimento das atribuições funcionais dos Despachadores de Recursos Operacionais;
- ▶ Fiscalizar o preenchimento do Boletim de Atendimento com todos os dados estabelecidos como obrigatórios: descrição do atendimento, incidente, dados do infrator da lei (nome, RG, CPF e genitora), dados das vítimas de homicídios e tentativas de homicídios, dados das ocorrências relevantes que farão parte da sinopse e dados de ocorrências envolvendo autoridades e policiais;
- ▶ Fiscalizar a atualização do status da viatura;
- ▶ Verificar erros de concordância e gramática.

6.1.4. Relatorista

Graduação: Subtenente PM

Função: Relatorista

Atividade desenvolvida:

- ▶ Produzir todos os documentos que compõem o relatório do Oficial Coordenador de Operações;
- ▶ Montar o relatório do Oficial Coordenador de Operações;
- ▶ Acompanhar todas as ocorrências e identificar dentre elas quais deverão ser inseridas nas sinopses;
- ▶ Atualizar o CIODES ON LINE com as principais ocorrências, de acordo com as determinações da Direção do CIODES (atualmente com os homicídios e tentativas de homicídio graves).
- ▶ Auxiliar o Oficial Sub COP na função de subcomandante de equipe;
- ▶ Substituir os operadores de rádio em afastamentos esporádicos, quando necessário.

6.1.5. Despachador de Recursos Operacionais (DRO) no CIODES



Graduação: Sargento / Cabo / Soldado

Função: Despachador de Recursos Operacionais – DRO

Atividade desenvolvida:

- ▶ Alocar e despachar de imediato, no momento da visualização na tela de despacho do sistema E-COPS, os recursos operacionais para o atendimento das ocorrências policiais;
- ▶ Alocar e despachar, de imediato, no momento do acionamento via rádio, oriundo da Central Integrada de Monitoramento Municipal (CIM);
- ▶ Alocar e despachar, de imediato, no momento do acionamento via rádio, oriundo do agente de inteligência que monitora o OCR Inteligente e o Shotspotter;
- ▶ Fiscalizar o deslocamento e sinalizar a chegada do recurso operacional no local da ocorrência policial;
- ▶ Atualizar o status operacional do recurso em tempo real;
- ▶ Georreferenciar a chegada da viatura no local da ocorrência assim que o fato for confirmado;
- ▶ Alimentar o Relatório de Alocação de Recursos Operacionais (RARO) com os dados estabelecidos como necessário, que são o setor de patrulhamento e prefixo da viatura, no momento exato da assunção e término do serviço;
- ▶ Encerrar as ocorrências com os dados necessários e obrigatórios;
- ▶ Coordenar as ações de cerco tático, quando necessário;
- ▶ Priorizar o atendimento das ocorrências de Alerta Vermelho;
- ▶ Coordenar todo e qualquer deslocamento das viaturas;
- ▶ Atender a solicitação dos recursos operacionais quanto à consulta de placas e nomes de pessoas, quando não for possível a consulta pelos equipamentos da viatura e pelo filtro da Central de Atendimento de Emergências - 190;
- ▶ Preencher o Boletim de Atendimento do CIODES;
- ▶ Fiscalizar a localização das viaturas no Mapa Geocontrol;
- ▶ Atender as ligações referentes às ocorrências que estão em deslocamento ou de relevante gravidade ao serviço (ex: fuga do infrator da lei, vítima sendo seguida, confronto armado, etc.);
- ▶ Despachar o recurso operacional via rádio concomitantemente com a alocação do recurso no sistema E-COPS;
- ▶ Manter um quantitativo mínimo de 50% (cinquenta por cento) de viaturas em serviço



durante a troca de turno das guarnições;

- ▶ Sinalizar os veículos furtados e roubados quando não houver outro servidor designado para tal tarefa.

6.1.6. Despachador de Recursos Operacionais (DRO) na CIM

Graduação: Sargento / Cabo / Soldado

Função: Despachador de Recursos Operacionais (DRO)

Atividade desenvolvida:

- ▶ Receber as ocorrências pelo sistema de videomonitoramento da Central Integrada de Monitoramento Municipal;
- ▶ Acionar o DRO do CIODES via rádio, informando a situação e o número da câmera de videomonitoramento para acompanhamento do fato;
- ▶ Gerar, via sistema ECOPS, Boletim de Chamado constando os dados da ocorrência em andamento e o número da câmera;
- ▶ Encerrando a ocorrência, anexar as imagens ao Boletim de Chamado;

6.1.7. Filtro

Graduação: Sargento / Cabo / Soldado

Função: “Filtro”

Responsabilidades primordiais:

- ▶ Registrar a assunção e término de serviço dos recursos operacionais, exceto das viaturas do policiamento ordinário das Unidades Operacionais
- ▶ Alimentar a planilha de escala de serviço diária e o RARO;
- ▶ Verificar placas veiculares;
- ▶ Verificar de nomes de pessoas consideradas em situação suspeita;
- ▶ Sinalizar os veículos furtados e roubados na Grande Vitória.

6.2. SERCOM – SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO DA POLÍCIA CIVIL

- ▶ Subordinado administrativamente ao DAGE – Departamento de Administração Geral da



Polícia Civil – ES, através da DiTel – Divisão de Telecomunicações e Informática da Polícia Civil, teve suas atribuições fundidas com as atribuições da Coordenação Institucional da Polícia Civil no CIODES a partir de 17 de Setembro de 2004 quando houve a integração das instituições da Segurança Pública – Polícia Civil do Estado do Espírito Santo, Polícia Militar do Estado do Espírito Santo e Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Espírito Santo neste CIODES – Centro Integrado Operacional de Defesa Social da SESP – Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social.

- ▶ Desempenha o recebimento, registro e despacho dos recursos operacionais (Perícia, Transporte de Cadáveres, DHPP – Divisão de Homicídios e Proteção à Pessoa e outras Unidades da Polícia Civil) e acompanham as Ocorrências com Vítimas de Morte Violenta (homicídios – na forma consumada e/ou na forma tentada), Acidentes de Trânsito, Encontro de Cadáveres e de Ossadas e outros, em todo o território estadual;
- ▶ Interage de forma decisória na priorização de alocação dos recursos operacionais citados;
- ▶ Atua na interface entre as Unidades da Polícia Civil de Plantão (DPJ's, DHPP, Delegacias Distritais e Municipais) com as demandas oriundas dos Oficiais Coordenadores de Plantões- OF COP;
- ▶ Aciona as equipes de perícia para outras ocorrências, como: arrombamentos em estabelecimentos comerciais, bancários, entre outros;
- ▶ Consulta de indivíduos às Bases de Dados de Registro Civil, SIAFEM, POLINTER e SESP;
- ▶ Consulta de menores junto à DEACLE – Delegacia do Adolescente em Conflito com a Lei;
- ▶ Sinalização e Consulta de veículos automotores com restrição de furto e roubo.
- ▶ Apoio a todos os Servidores Policiais da Polícia Civil (Delegados, Investigadores, Escrivães, Agentes, entre outros) em serviço na Região Metropolitana da Grande Vitória e principalmente nas Unidades Policiais do Interior do Estado;

6.2.1. Núcleo de Acompanhamento da Secretaria de Justiça

- ▶ Sob a Coordenação da Polícia Civil, os Agentes Penitenciários da SEJUS – Secretaria de Estado da Justiça desempenham o acompanhamento da atividade prisional na Região Metropolitana da Grande Vitória e Unidades Prisionais no Interior do Estado, monitorando a movimentação dos custodiados em Fóruns, Hospitais, SPP – Superintendência de Polícia Prisional e as demais Unidades da Polícia Civil, locais de



crime, etc., servindo como base de informações para as Instituições integradas neste CIODES, no tange o Sistema Prisional Capixaba.

6.2.2. Supervisão das Atividades da Polícia Civil

- ▶ A supervisão das atividades da Polícia Civil em todo o território estadual está efetivada externamente ao ambiente do CIODES, por Escalas de Plantão de Delegados Supervisores nos finais de semana, a partir das 20:00 horas de sexta-feira e término às 20:00 horas do domingo, sendo devidamente acionados pela Coordenação Institucional da Polícia Civil ou por autorização desta aos DRO's, quando a demanda é complexa;
- ▶ Institucionalmente o DRO (líder da equipe) soluciona as demandas, o que é culturalmente aceito por todos os níveis hierárquicos da Polícia Civil, que além do aprendizado do cotidiano, mensalmente recebe instrução em reunião conjunta ministrada pelo Coordenador Institucional da Polícia Civil.

6.3. COBOM – CENTRAL DE OPERAÇÕES DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR

Posto: Major PM

Função: Oficial Coordenador de Operações – OF COP

Atividade desenvolvida:

- ▶ As ações adotadas na Sala de Operações pelo OF COP são em nome do Sub Comandante do Corpo de Bombeiros Militar. A ele cabe coordenar o atendimento das ocorrências, operações, eventos e demais atividades operacionais desenvolvidas pelo Corpo de Bombeiros Militar na Região Metropolitana da Grande Vitória;
- ▶ Coordenar a execução das ordens oriundas do Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar;
- ▶ Resolver questões administrativas da sua respectiva equipe, junto ao comandante do COBOM;
- ▶ Gerenciar as diversas demandas não previstas que chegam ao conhecimento do Oficial Coordenador de Operações, buscando trabalhar de forma integrada com as demais instituições que compõem o CIODES;
- ▶ Acionar autoridades quando se faz necessária a intervenção delas em ocorrências de



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL - CIODES

vulto (ocorrências envolvendo juízes de direito, promotores de justiça, parlamentares, advogados, governadores, prefeitos, diplomatas, policiais federais e civis, militares das forças armadas, militares estaduais);

- ▶ Acionar autoridades do Corpo de Bombeiros Militar quando a decisão foge à alçada do Oficial Coordenador de Operações;
- ▶ Acionar o suporte técnico do GTI nos casos em que houver pane no software ou hardware utilizados pelo COBOM.
- ▶ Coordenar o Serviço de Envio de Mensagens de Ocorrências Relevantes (SEMOR).
- ▶ Supervisionar no mapa os recursos operacionais, observando o status operacional das viaturas e corrigir distorções, bem como identificar a deficiência de recursos para atendimento de ocorrências;
- ▶ Supervisionar a atualização dos sistemas de gerenciamento e controle, objetivando promover credibilidade e utilidade nas informações por eles apresentadas (CIODES ON LINE, SIMAE e GEOCONTROL);
- ▶ Decidir sobre o emprego dos recursos operacionais disponibilizados ao CIODES para atendimento das ocorrências, nos casos em que foge a alçada do DRO ou não possuir autonomia na tomada de decisão;
- ▶ Coordenar em conjunto com os demais Coordenadores da Sala de Operações as ações de segurança que requeiram intervenção pela sua natureza e vulto;
- ▶ Informar às autoridades previamente determinadas de todas as ocorrências e eventos de vulto que estão acontecendo na Grande Vitória, através de recursos, equipamentos e/ou sistemas destinados a esse fim (telefone, SMS, e-mail, etc.);
- ▶ Informar à BM-2 e à Corregedoria sobre as ocorrências envolvendo militares estaduais;
- ▶ Promover a instrução semanal para a respectiva equipe, na falta do Subchefe do COBOM.

Posto: Capitão BM

Função: Oficial Sub Coordenador de Operações – OF Sub COP

Atividades desenvolvidas:

- ▶ Assumir o comandamento de operações na ausência ou impedimento do Oficial Coordenador de Operações;
- ▶ Auxiliar e assessorar o Oficial Coordenador na tomada de decisões;
- ▶ Fiscalizar a presteza no atendimento emergencial ao cidadão por parte dos DROs e pelas



guarnições operacionais;

- ▶ Fiscalizar o registro de ocorrências aguardando atendimento e, se necessário, avaliar juntamente com o DRO o remanejamento de recursos operacionais para seu atendimento;
- ▶ Acionar e controlar o serviço de remoção de veículos contratado pela SESP;
- ▶ Fiscalizar o despacho de recursos operacionais;
- ▶ Fiscalizar a atualização do status das viaturas.

Posto/Graduação: Tenente BM

Função: Auditoria em tempo real nos despachos de ocorrências

Atividades desenvolvidas:

- ▶ Supervisionar o cumprimento das atribuições funcionais dos Despachadores de Recursos Operacionais;
- ▶ Fiscalizar o preenchimento do Boletim de Atendimento com todos os dados estabelecidos como obrigatórios: descrição do atendimento, incidente, dados da vítima (nome, RG, CPF e genitora), dados das vítimas em óbito, dados das ocorrências relevantes que farão parte da sinopse e dados de ocorrências envolvendo autoridades e militares;
- ▶ Fiscalizar a atualização do status da viatura;
- ▶ Verificar erros de concordância e gramática.

Graduação: Subtenente BM

Função: Relatorista

Atividade desenvolvida:

- ▶ Produzir todos os documentos que compõem o relatório do Oficial Coordenador de Operações;
- ▶ Montar o relatório do Oficial Coordenador de Operações;
- ▶ Acompanhar todas as ocorrências e identificar dentre elas quais deverão ser inseridas nas sinopses;
- ▶ Atualizar o CIODES ON LINE com as principais ocorrências, de acordo com as determinações da Direção do CIODES (atualmente ocorrências com óbito).
- ▶ Auxiliar o Tenente na função de subcomandante de equipe;
- ▶ Substituir os operadores de rádio em afastamentos esporádicos, quando necessário.



Graduação: Sargento / Cabo / Soldado

Função: Despachador de Recursos Operacionais (DRO)

Atividade desenvolvida:

- ▶ Alocar e despachar de imediato, no momento da visualização, os recursos operacionais para o atendimento das ocorrências;
- ▶ Fiscalizar o deslocamento e sinalizar a chegada do recurso operacional no local da ocorrência;
- ▶ Atualizar o status operacional do recurso em tempo real;
- ▶ Georreferenciar a chegada da viatura no local da ocorrência assim que o fato for confirmado;
- ▶ Alimentar o Relatório de Alocação de Recursos Operacionais (RARO) com os dados estabelecidos como necessário, que são o setor de patrulhamento e prefixo da viatura, no momento exato da assunção e término do serviço;
- ▶ Encerrar as ocorrências com os dados necessários e obrigatórios;
- ▶ Priorizar o atendimento das ocorrências de Alerta Vermelho;
- ▶ Coordenar todo e qualquer deslocamento das viaturas;
- ▶ Preencher o Boletim de Atendimento do CIODES;
- ▶ Fiscalizar a localização das viaturas no Mapa Geocontrol;
- ▶ Atender as ligações referentes às ocorrências que estão em deslocamento ou de relevante gravidade ao serviço;
- ▶ Despachar o recurso operacional via rádio concomitantemente com a locação do recurso no sistema E-COPS;

6.4. EQUIPE OPERACIONAL DE INTELIGÊNCIA

A equipe operacional da Coordenação Institucional da Inteligência está representada pela Sala de Inteligência. Considerando a linha de atuação da CI, com enfoque para as atividades de assessoria para o empenho de recursos operacionais do CIODES, ela se subdivide em quatro segmentos:



6.4.1. Chefe de Equipe

Chefe de Equipe: Responsável pela execução das atividades de análise, vigilância e reconhecimento. Atua junto aos segmentos para alcançar os objetivos de cada setor da CI.

São responsabilidades do chefe de equipe:

- ▶ Coordenar a execução das atividades de sua equipe;
- ▶ Responder, junto ao Coordenador Institucional de Inteligência, sobre as ações desenvolvidas pela sua equipe;

6.4.2. Analista de Inteligência

Analista de Inteligência: Responsável pela produção de conhecimento de nível tático e encaminhamento do conhecimento de conteúdo estratégico para contribuição aos sistemas de apoio à tomada de decisão do CIODES no empenho de recursos operacionais.

São responsabilidades do analista de inteligência:

- ▶ Cumprir as tarefas ordinárias de informação;
- ▶ Manter atualizado o calendário de eventos ordinários e extraordinários;
- ▶ Produzir Relatório Diário de Eventos Programados;
- ▶ Produzir Relatório Situacional dos eventos de repercussão para segurança pública e defesa social;
- ▶ Avaliar o impacto dos eventos em períodos anteriores, descrevendo possibilidades de tumulto ou transtornos para Segurança Pública e Defesa Social do Estado (morte de motoristas e cobradores, “toque de recolher” após morte de criminosos, aumento de passagens do transporte coletivo, etc);

6.4.3. Agente de Vigilância

Agente de Vigilância: Responsável pelo monitoramento dos sensores que captam o comportamento, as atividades e os movimentos de pessoas e/ou objetos. Esses eventos são acompanhados pelos diversos sensores e tecnologias disponíveis pela estrutura de



segurança pública e defesa social, dentre eles podemos citar as câmeras do sistema de videomonitoramento de vias públicas, os leitores óticos de caracteres e os localizadores de áudio-monitoramento. O monitoramento desses sensores pode exigir providências imediatas e em alguns casos até o empenho de recursos operacionais. Essa gestão dos alertas e dos avisos de perigo sobre esses eventos relevantes é uma das funções do segmento de vigilância.

São responsabilidades do agente de vigilância:

- ▶ Receber e dar encaminhamento as Investigações Sociais dos integrantes do CIODES e órgãos conveniados;
- ▶ Controlar as permissões de acesso às Base de Dados da SESP de outros de órgãos conveniados, quando digam respeito aos integrantes do CIODES (INFOSEG, GEORAST, PORTAL SESP, SISP, etc.);
- ▶ Sinalizar junto à Central Integrada de Monitoramento Municipal sobre a movimentação de pessoas e veículos de interesse para a segurança pública e defesa social;
- ▶ Promover orientações de segurança orgânica para o efetivo do CIODES;
- ▶ Produzir e encaminhar os alertas e avisos de perigo sobre a situação de pessoas, veículos, condições climáticas severas, etc, à Direção e aos Coordenadores Institucionais do CIODES;

6.4.4. Agente de Reconhecimento

Agente de Reconhecimento: Responsável pela parte de identificação de características dos eventos, locais ou pessoas. As ações de reconhecimento são desempenhadas por recursos de campo que atuam sobre as circunstâncias que envolvem a realização de eventos e as atividades de pessoas consideradas suspeitas. Os produtos do reconhecimento geralmente são verificações e levantamentos de campo que são agregadas aos relatórios produzidos pelos analistas de inteligência ou incorporados aos avisos de perigo da vigilância da CI.

São responsabilidades dos agentes de reconhecimento:

- ▶ Realizar ações de campo com propósito de obter dados e informações por meio do



emprego de fontes humanas (HUMINT)³, fontes de sinais (SIGINT)⁴, fontes de imagem (IMINT)⁵ e fontes abertas (OSINT)⁶;

- ▶ Acompanhar situações de interesse ou que provoquem transtornos para a estrutura de segurança pública e defesa social do Estado.

6.4.5. Despachador de Recursos Operacionais (DRO) da Inteligência

Despachador de Recursos Operacionais (DRO) da Inteligência: Responsável por encaminhar os atendimentos de urgência e emergência no âmbito da Coordenação de Inteligência. Atende as demandas das equipes de inteligência, vigilância e reconhecimento no empenho de recursos operacionais.

São responsabilidades dos DRO da Inteligência:

- ▶ Encaminhar via rádio e Boletim de Chamado do E-COPS, para o DRO da Unidade de área respectiva, as mensagens de alertas e os avisos de perigo, originados da equipe de vigilância que monitora o OCR inteligente e o Shotspotter;
- ▶ Proceder aos acionamentos para atendimentos de urgência e emergência em função das informações da Coordenação de Inteligência para que os devidos recursos operacionais sejam empenhados;
- ▶ Priorizar o atendimento às ocorrências sinalizadas pela Coordenação Institucional de Inteligência;
- ▶ Acionar os demais serviços de Coordenação Institucional do CIODES.

6.5. CENTRAL DE OPERAÇÕES DA GCMV

6.5.1. Agentes comunitários e de Trânsito

³ Acrônimo em inglês de *human intelligence* (HUMINT) - inteligência humana - utilizada como significado da obtenção de dados e informações por meio de fontes humanas.

⁴ Acrônimo em inglês de *signals intelligence* (SIGINT) - inteligência de sinais, utilizada como significado da obtenção de dados e informações por meio de interceptação de comunicações entre humanos e máquinas.

⁵ Acrônimo em inglês de *imagery intelligence* (IMINT) - inteligência de imagens, utilizada como significado da obtenção de dados e informações por meio da interpretação de imagens.

⁶ Acrônimo em inglês de *open source intelligence* (OSINT) - inteligência de fontes abertas, utilizada como significado da obtenção de dados e informações por meio de acesso a jornais, revistas, cadastros públicos etc.



Cargo: Agente Comunitário de Segurança / Agente de Trânsito de Vitória

Função: DRO – Despachador de Recursos Operacionais

Atividades desenvolvidas:

- ▶ Despachar os recursos operacionais disponibilizados ao CIODES para o atendimento das ocorrências geradas via 190, por iniciativa da Guarda Civil Municipal de Vitória ou do videomonitoramento, quando de competência da Guarda Municipal;
- ▶ Priorizar o atendimento às ocorrências de competência municipal (Guarda Comunitária e de Trânsito);
- ▶ Acionar os demais serviços da Prefeitura Municipal de Vitória para atendimento dos casos de risco social, de defesa civil, socorro ao munícipe ou relacionados ao trânsito da capital;
- ▶ Consultar placas de veículos, no Sistema Detranet;
- ▶ Consultar nomes de abordados, no sistema de Mandado de prisão, no portal SESP;
- ▶ Consultar nomes de crianças e adolescentes abordados, através do contato telefônico com a DEACL;
- ▶ Sinalizar a chegada do recurso operacional no local da Ocorrência;
- ▶ Anotar as assunções e os termos de serviço das guarnições operacionais;
- ▶ Fazer o relatório diário;
- ▶ Emitir o número do Boletim Simplificado de Atendimento (BSA), constando o nome do agente solicitante, seu inspetor e a natureza do fato. O BSA é usado para ocorrências mais simples, geralmente atendimentos sociais, quando não há a necessidade da geração de um Boletim de ocorrência.

Os DRO's da GCMV são divididos em duas gerências:

- 1)** Gerência de Operações e fiscalização de trânsito (GOFT) – responsáveis pelo atendimento de ocorrências de trânsito, de competência municipal;
- 2)** Gerência de Proteção Comunitária (GPC), responsáveis pelo atendimento de ocorrências que envolvam a segurança dos munícipes e dos patrimônios da capital;

Cabe também ao DRO acionar os demais serviços da Prefeitura Municipal de Vitória para atendimento dos casos de risco social, de defesa civil ou socorro ao munícipe.



6.6. EQUIPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIAS

6.6.1. Supervisores

Cargo: Supervisor de Equipe da Central de Atendimento de Emergências - 190

Função: Supervisão de Equipe

Atividades desenvolvidas:

- ▶ Coordenar todas as atividades operacionais desenvolvidas pelos atendentes, bem como resolver questões administrativas, da sua respectiva equipe, junto à empresa contratada prestadora do serviço;
- ▶ Prestar o retorno das questões operacionais, junto ao Oficial Coordenador e Subcoordenador de Operações;
- ▶ Inspecionar e realizar a avaliação individual do atendimento prestado pelos atendentes;
- ▶ Auditar as ligações telefônicas realizadas pela Central de Atendimento de Emergências - 190.

Cargo: Supervisor Sênior

Função: Supervisão Auxiliar

Atividades desenvolvidas:

- ▶ Auxiliar o Supervisor de equipe na fiscalização das atividades desenvolvidas pelos atendentes;
- ▶ Substituir o supervisor nas folgas pré-estabelecidas;
- ▶ Acompanhar, inspecionar e avaliar individual e periodicamente o atendimento dos atendentes;
- ▶ Realizar o atendimento à sociedade, quando solicitada orientação pelos atendentes ou para desafogar os picos de recepção de chamadas;
- ▶ Acompanhar o volume de ligações recebidas na Central, fornecendo todo o suporte operacional aos Coordenadores de Operações, como relatórios diários, quantitativos e qualitativos, da operação;
- ▶ Supervisionar o atendimento e prestar os esclarecimentos necessários, visando melhorar o desempenho, a disciplina e o bem-estar da equipe;
- ▶ Repassar, aos responsáveis pelo CIODES e à empresa contratada, a indicação para



treinamentos e melhoria de prestação de serviços públicos;

- ▶ Participar de treinamentos promovidos pela SESP, voltados ao exercício da função de supervisão de atendimento;
- ▶ Esclarecer dúvidas mais complexas com os Oficiais Coordenadores de Operações da agência pertinente;
- ▶ Cuidar para que não sejam empregados no preenchimento do protocolo de atendimento expressões vulgares e terminologias inadequadas;
- ▶ Sinalizar aos Coordenadores de Operações mudanças ou falhas ocorridas nos sistemas e equipamentos, registrando inoperâncias;
- ▶ Sinalizar ao Diretor do CIODES as necessidades de treinamento, motivação e controle de produtividade do grupo de atendentes;
- ▶ Controlar o cumprimento do horário do início e término dos plantões, e dos intervalos previstos em lei, marcando em tabela própria a entrada e saída dos atendentes, bem como os intervalos regulamentares (pausas e refeições), mediante sua assinatura e a do atendente, devendo essa ficha ser encaminhada ao Diretor do CIODES, semanalmente;
- ▶ Controlar a frequência dos funcionários, produzindo relatório, acompanhado da ficha de presença, com assinatura do supervisor, do funcionário e do auxiliar do Coordenador de Operações da Polícia Militar;
- ▶ Comunicar à empresa contratada as alterações de serviço que se relacionem a falhas dos funcionários, bem como faltas, justificadas ou não, através de telefone e confirmando por e-mail;
- ▶ Auditar as ligações telefônicas realizadas pela Central de Atendimento de Emergências - 190.

6.6.2. Atendente Sênior

Cargo: Atendente Sênior

Função: Supervisão / atendimento auxiliar

Atividade desenvolvida:

- ▶ Substituir o Supervisor de Central de Atendimento de Emergências - 190, exercendo todas as suas funções durante a sua ausência e folga;
- ▶ Acompanhar e inspecionar o atendimento ao cidadão, promovendo avaliação periódica e



individual dos atendentes.

- ▶ Emitir relatório de controle de sua equipe referente às chamadas completadas e atendidas, produtividade e tendências, tempo de atendimento, questões mais freqüentes, dúvidas, dificuldades principais que apontem necessidade de treinamento, chamadas em fila e chamadas não atendidas;
- ▶ Ouvir, diariamente, as gravações dos atendimentos telefônicos realizados pelos atendentes, identificando atendimentos equivocados e emitindo comunicação oficial à Chefia da Central de Atendimento de Emergências - 190;
- ▶ Acompanhar o volume de ligações recebidas na Central, fornecendo todo o suporte operacional aos Oficiais Coordenadores de Operações, como relatórios diários quantitativos da operação;
- ▶ Supervisionar o atendimento visando o desempenho, disciplina e bem-estar da equipe, visando prestar esclarecimento;
- ▶ Repassar aos responsáveis pelo CIODES e à empresa contratada a indicação de treinamentos e melhoria de prestação de serviços públicos;

6.6.3. Atendente Sênior Bilíngue

Cargo: Atendente Sênior Bilíngue

Função: atendimento auxiliar bilíngue

Atividade desenvolvida:

- ▶ Atender todas as ligações cujo solicitante fale o idioma inglês;
- ▶ Substituir o Supervisor, exercendo todas as suas funções durante a sua ausência e folga;
- ▶ Acompanhar e inspecionar o atendimento ao cidadão, promovendo avaliação periódica e individual dos atendentes.
- ▶ Emitir relatório de controle de sua equipe referente às chamadas completadas e atendidas, produtividade e tendências, tempo de atendimento, questões mais freqüentes, dúvidas, dificuldades principais que apontem necessidade de treinamento, chamadas em fila e chamadas não atendidas;
- ▶ Ouvir, diariamente, as gravações dos atendimentos telefônicos realizados pelos atendentes, identificando atendimentos equivocados e emitindo comunicação oficial à Chefia da Central de Atendimento de Emergências;



- ▶ Acompanhar o volume de ligações recebidas na Central, fornecendo todo o suporte operacional aos Oficiais Coordenadores de Operações, como relatórios diários quantitativos da operação;
- ▶ Supervisionar o atendimento visando o desempenho, disciplina e bem-estar da equipe, visando prestar esclarecimentos;

6.6.4. Atendente Filtro

Dentro da Central de Atendimento de Emergências - 190, existem 03 (três) postos de atendimento que desempenham uma função específica de atendentes, treinados para desempenhar as funções de “filtro” 24h por dia, em seus respectivos turnos de serviço, com o objetivo de realizar as seguintes tarefas:

Cargo: Atendente de Central de Atendimento de Emergências - 190

Função: Operador de Telefonia

Atividades desenvolvidas:

- ▶ Coletar a assunção e término de serviço dos recursos operacionais, exceto das viaturas do policiamento ordinário das Unidades Operacionais, alimentando a planilha de escala de serviço diária;
- ▶ Verificar placas veiculares;
- ▶ Verificar nomes de pessoas consideradas suspeitas;
- ▶ Atender as ligações externas de policiais e de outros agentes públicos;

6.6.5. Atendentes

Cargo: Atendente da Central de Atendimento de Emergências – 190

Função: Operador de Telefonia

Atividades desenvolvidas:

- ▶ Atender as solicitações dos cidadãos, recebidas através do telefone único 190, que abarca também as ligações dos chamados realizados via 193, 191 e 197, prestando informações e esclarecimentos necessários, pertinentes ao serviço operacional e esclarecendo-os quanto ao caráter emergencial do sistema, bem como, não desviar a demanda ou



redirecionar o pedido de socorro a outro órgão ou setor que não esteja integrado ao CIODES;

- ▶ Registrar e enviar as emergências às agências competentes, para atendimento e despacho dos recursos operacionais;
- ▶ Prestar as informações e esclarecimentos necessários aos cidadãos que recorrem ao CIODES;
- ▶ Elaborar registros de ocorrências, utilizando sistema computadorizado E-COPS, cadastrando todas as solicitações de atendimento de emergências no menor espaço de tempo possível de forma clara, precisa, concisa, cuidando para que não sejam remetidas ao DRO informações incompletas;
- ▶ Participar de treinamentos de capacitação contínua promovidas pela SESP, voltados ao exercício da função de atendimento aos usuários;
- ▶ Tratar o público com respeito, educação, atenção, serenidade e presteza;
- ▶ Manter-se neutro a qualquer eventual provocação de parte dos usuários do sistema, sendo vedado o uso de expressões vulgares e terminologias inadequadas, tanto no diálogo com o público, quanto no procedimento do histórico da ocorrência;
- ▶ Informar ao Supervisor de Atendimento a existência de eventuais logradouros não cadastrados no sistema;
- ▶ Informar ao Supervisor de Atendimento as alterações verificadas nos sistemas, equipamentos e materiais, quando da assunção do serviço e na presença do atendente substituto;
- ▶ Manter-se permanentemente atualizado, participando com interesse das instruções, preleções, estudos de casos, cursos, estágios e treinamentos;
- ▶ Somente ausentar-se da posição de atendimento com autorização do Supervisor, seja no momento das pausas imprevistas ou no momento das pausas obrigatórias;
- ▶ Cumprir as normas procedimentais de conduta aplicáveis ao CIODES, pré-estabelecidas no ato contratual junto à empresa contratada e a SESP, especialmente no trato das informações sigilosas;
- ▶ Agilizar o atendimento das ocorrências emergenciais, classificando-as de acordo com o grau de prioridade: Alerta Vermelho, Alta, Média ou Baixa;
- ▶ Dar ciência em tempo hábil ao Supervisor de situações relacionadas a ocorrências, que por sua própria natureza sejam de difícil elucidação;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL - CIODES

- ▶ Sinalizar as necessidades de treinamento, motivação e controle de produtividade do grupo de atendentes;
- ▶ Deixar o posto de serviço em perfeitas condições de higiene e pronto para o atendente seguinte iniciar o seu serviço;
- ▶ Zelar pelos materiais, móveis, instalações, equipamentos, e utensílios que lhe forem entregues para uso, responsabilizando-se por eventuais danos causados;
- ▶ Participar do projeto de Aprendizado Contínuo do CIODES, durante 01 (uma) hora semanal;
- ▶ Assinar diariamente, logo após os primeiros 15 (quinze) minutos e antes dos 20 (vinte) minutos finais de cada turno a folha de presença.



7. RECURSOS TECNOLÓGICOS

Diante uma necessidade concreta de administrar os recursos operacionais das diversas agências de segurança pública, em se tratando de atendimentos emergenciais, os recursos de suporte tecnológico é um fator indispensável a ser observado para se obter uma maior precisão e rapidez na capacidade de resposta às emergências.

Por este motivo, ao longo do histórico de atividades do CIODES, foram incorporadas diversas ferramentas tecnológicas dedicadas a um gerenciamento mais eficiente do amplo conjunto de informações que envolve as atividades das instituições. Tais recursos encontram-se detalhados a seguir.

7.1. E-COPS

O E-COPS é um software de propriedade da Secretaria de Segurança desenvolvido com a finalidade de gerenciar o atendimento dos chamados emergenciais. Foi implantado em 2004, juntamente com a instalação do CIODES na sede da Secretaria de Segurança Pública, e é responsável pela interligação e acompanhamento simultâneo das ocorrências entre as várias agências de segurança.

Por meio do sistema E-COPS, para cada solicitação registrada via 190 no CIODES é gerado um número de ocorrência, cuja ocorrência, conforme a sua natureza, é enviada automaticamente para respectiva agência de segurança. Caso a natureza da situação envolva mais de uma instituição, o boletim de chamado é encaminhado simultaneamente para todas as instituições competentes, possibilitando atendimento imediato à situação e reduzindo em muito o tempo de resposta àquela emergência.

Uma vez recebida uma ligação via 190, o atendente da Central de Emergências gera um Boletim de Chamado (BC), que é encaminhado ao DRO da agência de segurança competente. Este mesmo número de ocorrência transforma-se então em um Boletim de Atendimento (BA), com informações complementares que serão acrescentadas pelo DRO após o atendimento da guarnição no local do fato. Caso haja a necessidade de



encaminhamento da ocorrência ao DPJ, este mesmo Boletim de Atendimento transforma-se em um Boletim Unificado (BU), com as informações detalhadamente descritas pela guarnição, que servirão de instrumentação para providências legais posteriores, tais como inquéritos policiais e processos criminais.

Esta interligação de dados entre as agências de segurança tem valor inestimável para o cidadão na redução do tempo de atendimento das ocorrências. Quando mais de uma agência é necessária, o chamado é encaminhado automaticamente para os órgãos de segurança competentes, os quais têm acesso compartilhado para acompanhar o andamento da ocorrência. Em seqüência ao encerramento do fato, todos os dados são registrados permanentemente em um servidor específico, que permite a criação de um importante banco de dados para auditorias e estudos de segurança pública.

7.2. PORTAL SESP

O Portal SESP, é um link de intranet da Secretaria de Segurança, de acesso restrito, por meio do qual torna-se possível acessar bancos de dados diversos que compõem uma ampla base de informações. Dentro do portal SESP encontram-se abrigados os seguintes sistemas:

7.2.1. Registro Civil

O Registro Civil o é o sistema do banco de dados das informações relativas ao registro civil de cidadãos cuja carteira de identidade foi expedida no Espírito Santo. Contém identificação de características físicas, impressões digitais, foto digitalizada (nas carteiras de identidade mais recentes), dentre outras informações que são de fundamental relevância no serviço operacional, principalmente no tocante à abordagem de indivíduos suspeitos e/ou infratores que freqüentemente informam falsos dados para se esquivarem do registro de pendências criminais.

7.2.2. Sistema Integrado de Monitoramento de Atendimento de Emergências – SIMAE

O Sistema Integrado de Monitoramento de Atendimento de Emergências (SIMAE) é uma



derivação do projeto Mapa do Crime, com atualizações que permitem mapear as incidências criminais e demais atendimentos emergências das agências de segurança, além de acompanhar em tempo real a concentração e a tipologia dos crimes em andamento. Isto possibilita desenvolver estratégias preventivas mais eficientes de enfrentamento da criminalidade, visto que a concentração espacial do crime é imediatamente visualizada no mapa. Da mesma forma, torna-se possível também implantar estratégias repressivas mais eficientes, pois permite identificar e saturar, em tempo real, as áreas com maior incidência de delitos.

7.2.3. CIODES Online

O CIODES Online é um link restrito da Secretaria de Segurança, em que são cadastradas as centrais de redação dos principais veículos de comunicação local. O CIODES Online tem a finalidade de realizar a divulgação imediata das ocorrências de maior gravidade em andamento na Região Metropolitana da Grande Vitória. Isto possibilita maior transparência na divulgação das informações à imprensa, uma vez que todas as centrais de redação têm acesso igualitário às informações, eliminando as alegações de "favorecimento" e de "informações privilegiadas", que eram objeto acirrado de disputa entre as equipes de jornalismo, tomando o tempo dos despachadores de recursos operacionais e desviando a sua atenção da finalidade essencial de atendimento das emergências. Uma vez que todas as centrais de jornalismo têm acesso igualitário à informação, isto reduz as divergências e distorções nas informações veiculadas.

7.2.4. Sistema de Mandado de Prisão – SMP

O Sistema de Mandado de Prisão é o sistema responsável por gerenciar o registro de antecedentes e de movimentação penitenciária de indivíduos com passagem criminal. O SMP possibilita a verificação do histórico de antecedentes criminais de determinado infrator e a verificação da atual condição penal do indivíduo abordado (alvará de soltura, fugitivo aguardando recaptura, mandado de prisão aguardando cumprimento, pena cumprida, etc.). Por meio deste sistema é possível visualizar ainda o histórico de movimentações e transferências realizadas no sistema penitenciário.



O SMP sofreu modificações em 2011, passando a utilizar um sistema de pesquisa fonética, que auxilia na consulta de nomes e reduz a possibilidade de erro nas consultas. Por exemplo, se um indivíduo de prenome "Wanderson" possuir pendência criminal, o sistema realizará uma comparação fonética e pesquisará também pelos registros com "Vanderson", "Vandersom" e "Uanderson".

7.3. SISTEMA INTEGRADO DA INTELIGÊNCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA DO ESPÍRITO SANTO – SISPE

A grande massa de dados produzidos pelas instituições de segurança pública e defesa social do Estado (Polícia Militar, Polícia Civil e Corpo de Bombeiros Militar) e a utilização de Data Centers⁷, para armazenar e gerir esses dados têm sido um importante instrumento no aumento das possibilidades de atendimento à população. Contudo, apesar do grande número de informações disponíveis, a seleção desses dados e o relacionamento entre eles têm sido um novo desafio.

O Projeto do Portal SISP, teve início no ano de 2007, a partir da modificação da Lei Complementar nº 297, de 27 de julho de 2004, pela Lei Complementar nº 400, de 02 de julho de 2007. Naquela data, foi idealizado um ambiente virtual, de alta disponibilidade, flexível e que permitisse aos profissionais da área de inteligência de segurança pública e defesa social acessarem dados cadastrais de forma relacionada.

Os problemas que deram origem a iniciativa de criação do Portal SISP foram o aumento da violência, a dificuldade de construção de uma base de dados unificada, a necessidade de promover relacionamentos entre os dados produzidos pela segurança pública e defesa social do Estado e a necessidade de um ambiente de alta disponibilidade que possibilitasse fornecer os dados com valor agregado aos profissionais da área de segurança pública e defesa social. Esse conjunto de problemas foi determinante para criação de uma estrutura

⁷ Data Center é um ambiente que oferece recursos de processamento e armazenamento de dados em larga escala para organizações de qualquer porte, com estrutura de grande capacidade e flexibilidade, alta segurança, e igualmente capacitada do ponto de vista de hardware e software.



lógica que permitisse que as bases de dados permanecessem em seus órgãos de origem e mesmo assim pudessem ter dados relacionados entre si.

As reuniões de trabalho permitiram a criação de um algoritmo intitulado Índice de Segurança (IndSeg). O IndSeg possibilita o estabelecimento dos links entre os dados das diversas bases de dados no momento da inserção desse dado na base. Após a constituição das ligações de relacionamentos entre os dados, eles estão aptos a serem consultados em um ambiente Web. A concepção inicial do IndSeg faz com que ele seja uma espécie de tradutor entre as diversas estruturas e tecnologias de bases de dados existentes.

O projeto tem seguinte o objetivo:

- ▶ Facilitar o acesso às diversas bases de dados da SESP/ES em um único ambiente Web. O profissional utiliza apenas um login de usuário e senha para acessar os dados relacionados.
- ▶ Identificar e relacionar indivíduos em bases de dados distintas. O sistema é capaz de relacionar indivíduos semelhantes em bases de dados diferentes, apresentando essas relações.
- ▶ Facilitar o desenvolvimento de outras ferramentas para a SESP/ES e para entidades conveniadas. A concepção da Base de Conhecimentos Estadual possibilita a integração de ferramentas em várias tecnologias, utilizando-se dos mesmos recursos de índice e de relacionamentos de dados.
- ▶ Integrar as bases de dados da SESP/ES com outras bases de dados corporativas fora do ambiente institucional. A Base de Conhecimentos Estadual permite que outros órgãos, por meio de convênio, possam integrar seus dados utilizando-se do IndSeg.
- ▶ Permitir que as instituições possam gerir suas bases de dados de forma independente. A gestão das bases de dados não está vinculada à forma como eles são relacionados pelo IndSeg. Os sistemas corporativos das instituições podem ser remodelados conforme a necessidade de cada órgão.

O projeto da “Base de Conhecimento Estadual” foi idealizado e estruturado pela Gerência de Contraineligência, integrante da Subsecretaria de Estado de Inteligência, e pela Gerência de



Tecnologia da Informação, integrante da Subsecretaria de Estado de Administração, ambas componentes da Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Espírito Santo (SESP/ES).

7.3.1. Placas de Veículos

No espaço de pesquisa, o usuário deve digitar a placa do veículo que se pretende pesquisar. Não é preciso informar se a placa pesquisada é do Estado do Espírito Santo ou de outro Estado da Federação. A pesquisa só é possível com a informação dos dados completos, ou seja, 03 (três) letras e 04 (quatro) números: letras e números sequenciais e sem espaços.

A consulta retornará os seguintes dados do veículo: chassi, Registro Nacional de Veículo Automotor (RENAVAM), Unidade Federativa, município de registro, ano de fabricação, ano do modelo, restrição de furto/roubo, restrição judicial, licenciamento em atraso, comunicação de venda, dados do proprietário com o nome e Cadastro de Pessoa Física (CPF), dentre outras. Nos dados do veículo, o item que apresentar restrição será apresentado em destaque – cor vermelha.

7.3.2. Nome de Indivíduo

No espaço de pesquisa o usuário deverá inserir o nome do indivíduo a ser pesquisado. Por padrão, não é possível realizar a pesquisa com apenas um parâmetro, sendo necessário inserir, no mínimo, dois parâmetros, um prenome e um nome, conforme o exemplo: 01. “Maria” - um parâmetro e 02. “Maria Silva” - dois parâmetros. As preposições serão desconsideradas.

No exemplo 02, a pesquisa retornará todas as “Marias” que apresentem Silva em seu nome, ou seja, busca todas as “Marias” que apresentem em qualquer parte os nomes “Maria” e “Silva”, independente da ordem. Isso ocorre, pois, como não é possível determinar qual a “Maria Silva” o usuário está procurando, o sistema tem como premissa mostrar todas as possibilidades existentes na base de dados, deixando a cargo do usuário escolher a opção que lhe convém.



7.3.3. Fonética

Ao pesquisar indivíduos no SISPEs, o sistema faz o tratamento fonético dos parâmetros fornecidos, de forma a verificar por completo na base de dados. Isso ocorre para evitar a omissão de resultados. O tratamento fonético possibilita a apresentação de vários resultados. Assim, pesquisando -se “Wandersom...”, o SISPEs retornará “Vandersom...” e “Wanderson...”, ou seja, não importa se o nome foi escrito com “W” ou “V”, ou ainda se termina com “M” ou “N”. Essa funcionalidade dentro da pesquisa de indivíduos evita que o usuário tenha que digitar as várias possibilidades de variação do nome.

7.3.4. Documento de Identificação

No espaço de pesquisa o usuário poderá informar qualquer número de documento de identificação (somente números, sem espaços, pontos ou traços): registro geral (RG) ou cadastro de pessoa física (CPF). A base de dados do SISPEs tem como referência o número de Registro Geral dos indivíduos do Estado do Espírito Santo, entretanto, é possível que exista o registro de números de outros Estados da federação. Esses registros podem ter sido inseridos na base de dados pelos registros do Centro Integrado de Operações de Defesa Social (CIODES), pela Delegacia On Line, ou por outro sistema que venha a integrar a base de dados SISPEs.

Exemplo são os boletins de ocorrência que são inseridos com o RG funcional dos policiais que acompanham as ocorrências policiais. Ao realizar uma consulta pelo número do RG funcional, é possível que se retorne dois resultados, um RG da carteira de identidade e um RG funcional. Essa dupla apresentação de indivíduos ocorre, porque na base de dados há dois números de documentos associados a pessoas distintas, e como não é possível determinar qual o indivíduo que está sendo consultado, o SISPEs apresenta todas as possibilidades.

Assim como na consulta de placas, não é possível consultar parte do número do documento de identificação. Assim, se inserirmos o número 111111 como parâmetro de consulta, o



SISPES retornará apenas indivíduos cujo número do documento de identificação esteja relacionado com exatamente - 111111.

7.4. GEORAST

O Georast é um *software* destinado a coordenar o georreferenciamento dos recursos operacionais em relação ao local do fato de incidência emergencial. O Georast é alimentado por um sistema AVL (*Automatic Vehicle Location* – Localização Automática de Veículos), que transmite informações através de um equipamento GPS, permitindo a visualização de todos os processos de policiamento. Assim, é possível visualizar no mapa o local da ocorrência e a posição das viaturas em tempo real, possibilitando encaminhar a guarnição mais próxima do local do fato.

O sistema AVL, que alimenta o Georast, possibilita também a auditoria de percursos e deslocamentos de cada viatura. Esta ferramenta tem demonstrado grande importância nas mais diversas situações, não se restringindo apenas a apurações disciplinares, mas rotineiramente como instrumento para resguardar o serviço prestado, em situações tais como: quando o solicitante alega que a viatura demorou ou não foi ao local lhe atender; quando são forjadas falsas denúncias contra as guarnições de serviço, estratégia muito comum por infratores para retirar policiais e afastar as boas equipes do setor de patrulhamento; dentre inúmeras outras situações.

Por meio da integração de linguagem tecnológica entre o E-COPS e o Georast, as ocorrências são georreferenciadas no mapa, alimentando outro sistema denominado SIMAE, que será analisado a seguir, permitindo visualizar a distribuição espacial e a concentração criminal dos principais tipos de delitos, com a possibilidade ainda de se acessar os dados do boletim de cada ocorrência gerada.

O sistema AVL sofreu recente modificação em 2011. Cada viatura atualmente é sinalizada no mapa pelo sistema com uma cor diferente conforme seu *status* operacional (viatura disponível, empenhada em ocorrência, parada no DPJ, parada para manutenção, desligada,



etc.), o que permite ao DRO visualizar de imediato a situação em que cada guarnição se encontra. Tal modificação é mais uma ferramenta concebida para trazer mais rapidez no atendimento ao cidadão. O sistema traz ainda a possibilidade de se extrair relatórios de registro de cada *status* das guarnições.

7.4.1. Emprego do recurso operacional mais próximo do fato

Uma importante funcionalidade da ferramenta Rastreamento WEB diz respeito à possibilidade de se deslocar para um local onde a presença do Estado se mostre urgentemente necessária, para atender uma demanda emergencial. Os DRO devem utilizar o Georast para verificar a localização dos recursos operacionais e certificar-se de que está encaminhando ao local do fato o recurso que efetivamente está mais próximo, reduzindo o tempo-resposta ao incidente notificado e abreviando a angústia da espera das pessoas que acorrem ao CIODES diariamente, contribuindo para a melhoria da qualidade dos atendimentos emergenciais deste Centro Integrado.

Para essa tarefa, o DRO deve, ao receber uma nova ocorrência, clicar no globo azul que acompanha cada ocorrência no campo “Atendimentos Pendentes”, na tela principal da função de Despacho e iniciar o procedimento de plotagem até o comando “Mostrar no mapa”, mas sem marcar a caixa box “Capturar ocorrência”. O mapa focará o local da ocorrência e o DRO poderá visualizar os recursos operacionais que estiverem mais próximos do local e designar um que terá condições de atender ao cidadão com máxima brevidade, evitando que haja atraso no atendimento face o empenho pelo DRO de um recurso operacional que, no momento da solicitação, estava distante do local.

7.4.2. Pesquisa de Localidades

As pesquisas de área e localização por rua, bairro ou município podem ser realizadas no menu de consulta na aba Pesquisar. Basta a utilização de apenas um dos parâmetros. Preencha um dos campos e clique em Pesquisar. Aparecerá a lista com o local desejado. Clique no box do local selecionado, que surgirá o mapa com a opção destacada.



7.4.3. Opções de Mapas

Esta ferramenta permite escolher a camada base do mapa, ou seja, o tipo de mapa desejado pelo usuário, podendo escolher entre as camadas Geobases e Geocontrol MapLink. Essa escolha pode ser alterada a qualquer momento, a critério do DRO. Nesse menu também é possível escolher os tipos de sobreposições que a camada base terá, com informações sobre pontos de referências, tais como: destacamentos da PM, hidrantes, hospitais, escolas e delegacias mais próximas e as opções de mostrar bairro, pesquisa e veículos.

A escolha da Camada base para uso durante os serviços é feita pelo DRO, mas duas informações se mostram relevantes para nortear a escolha:

- ▶ Não é possível trabalhar com apenas uma das camadas, pois cada uma tem suas limitações de uso;
- ▶ Recomenda-se o uso, na maior parte do serviço, da camada Geocontrol MapLink, por mostrar as informações de forma visualmente mais “limpa”.
- ▶ Algumas sobreposições, como hidrantes, estabelecimentos públicos de segurança e de saúde só são visualizados na Camada Geobases.

7.4.4. Grid de Informações

O Grid de Informações mostra, em forma de tabela, as últimas informações detalhadas do veículo em pesquisa, com os dados do Rótulo, Responsável (Órgão), Status da Ignição, Velocidade, Data e Hora, Status do GPS e a Localização. Após selecionar uma viatura no menu de consulta na aba Veículos, o Grid de Informações mostra o detalhamento do seu status e da sua localização.

O campo Foco possui um Box para cada viatura, que deve ser marcado quando se quer acompanhar o deslocamento de alguma delas. Para possibilitar a visualização online do trajeto percorrido pela viatura, faz-se necessário passar o mouse na parte superior do mapa, quando então surgirá o ícone “i” em azul, que ao ser clicado mostrará a viatura no mapa (centralizada na tela) e todo o seu deslocamento.



Os campos Rótulo e Responsável descrevem informações sobre o cadastro do veículo no sistema.

O campo Ignição descreve o status da ignição do veículo (N=desligada e S=ligada); Velocidade informa a velocidade do veículo; Data e Hora informa os dados de data e hora; GPS descreve o status do GPS do veículo (Válido ou Gravado); Localização informa o nome do logradouro, o bairro e a cidade onde está localizado o veículo. Essas informações colhidas no momento da pesquisa são baseadas na última atualização fornecida pelo AVL do veículo.

Para localizar um veículo no Grid de informações, basta teclar CTRL+F e digitar o prefixo da viatura, que surgirá em destaque no rol de prefixos do Grid.

7.4.5. Acompanhamento de deslocamentos de viaturas

Dentre as atribuições dos DRO, destaca-se o acompanhamento de deslocamentos de viaturas para o atendimento das ocorrências emergenciais, visando controlar e coordenar a chegada do recurso operacional ao local do incidente o mais rápido possível. Através da ferramenta Rastreamento WEB é possível acompanhar o percurso do recurso operacional, sendo ele provido de AVL ou GPS Institucional, desde o acionamento até a chegada ao local determinado. Dessa forma, além de possibilitar a fiscalização sobre os deslocamentos, o DRO também pode contribuir na localização rápida dos endereços, guiando as guarnições através do mapa disponibilizado.

Para acompanhar o deslocamento de uma viatura específica, basta marcar a caixa box FOCO, localizada no Grid de Informações, na parte inferior da tela e em seguida clicar no ícone “i” em azul, posicionado de forma implícita na parte superior central do mapa, logo abaixo das legendas. Passando-se o mouse sobre o local, o ícone aparece. Clicando-se nele, a viatura marca na caixa box FOCO passa a ocupar a parte central do mapa e todo o seu deslocamento é acompanhado até que a caixa box seja desmarcada.

7.4.6. Georreferenciamento de Ocorrências e Alimentação do SIMAE



Um das atribuições dos Despachadores de Recursos Operacionais é o georreferenciamento (ou plotagem) de alguns tipos de incidentes considerados de maior relevância para a segurança pública. Através de uma comunicação direta entre as ferramentas E-COPS e GEORAST, o DRO deve realizar esse procedimento conforme as orientações a seguir:

Assim que o fato for confirmado pelo recurso operacional responsável pelo atendimento da ocorrência, deve-se clicar no símbolo do globo (cor azul) correspondente ao incidente que se pretende plotar, localizado no lado direito do campo ATENDIMENTOS EM ANDAMENTO, da tela principal da função Despacho do programa E-COPS.

Na aba “OCORRÊNCIA” do Rastreamento WEB, deve-se selecionar pelo número a ocorrência enviada pelo E-COPS ao Georast. Em seguida, preencher a caixa box referente a Capturar Ocorrência, para associar o incidente com a latitude e a longitude mostradas no mapa. Após isso, deve-se clicar no link “Mostrar no Mapa”. Ao clicar no link “Mostrar no Mapa”, a região indicada pelas coordenadas geográficas da ocorrência (latitude e longitude) ficará em destaque, e deve-se efetuar um clique nesse local.

Nesta etapa, o sistema Georast faz uma verificação de segurança, visando saber se realmente o DRO está convicto da plotagem que está realizando. Surge na tela uma caixa de diálogo através da qual deve-se confirmar com um clique no botão “OK” o procedimento. Confirmada a operação pelo DRO, o sistema informa a realização da plotagem através de outra caixa de diálogo, que também deve ser fechada com um clique no botão “OK”.

Realizados esses procedimentos, automaticamente o registro do incidente criminal ocorre no Sistema Integrado de Monitoramento de Atendimento de Emergência – SIMAE, com informações sobre a localização geográfica do fato e ainda um link para a leitura dos boletins do CIODES (BC, BA e BU). Essas informações permanecem visíveis por 48 horas (configuração default), mas podem ser consultadas no banco de dados do SIMAE a qualquer tempo.

7.4.7. Manutenção do Sistema de Software



A principal finalidade da instalação dos aparelhos de Localização Automática de Veículos (AVL) nas viaturas é possibilitar uma maior eficiência na gestão do emprego desses veículos no contexto da segurança pública.

Desse modo, muitas são as possibilidades de uso otimizado dessa ferramenta tecnológica. As funcionalidades do sistema de monitoramento de veículos são inúmeras, como a alocação acertada de um recurso que está mais próximo de um incidente emergencial, a correta alimentação do SIMAE e ainda a possibilidade de socorrer uma guarnição que se depare com uma situação de risco iminente de forma mais rápida, localizando sua posição através do AVL e encaminhando o devido apoio operacional.

Mas para o pleno uso dessa importante ferramenta, é necessário que o sistema esteja funcionando perfeitamente e o Despachador de Recursos Operacionais, usuário primário do sistema, é elemento fundamental para a manutenção do efetivo monitoramento das viaturas.

Uma das premissas do monitoramento por AVL se relaciona ao fato de que é necessário que os aparelhos estejam regularmente enviando eletronicamente informações para a Geocontrol. Essas informações ficam registradas no sistema e possibilitam a elaboração de auditorias e laudos técnicos solicitados frequentemente por órgãos correcionais e judiciários. E o DRO tem importante papel nessa questão, pois somente ele tem condições de constatar, de pronto, que determinado aparelho não está funcionando corretamente.

Nesse contexto, é necessário que o DRO adote uma postura proativa em relação ao Georast, verificando durante o serviço:

- ▶ Se todas as viaturas relacionadas para a Unidade estão marcadas (opção “Marcar todos” na aba veículos do Georast;
- ▶ Se todas as viaturas que assumiram o serviço estão com leitura de GPS atualizada. De acordo com o Suporte Técnico da Geocontrol, leitura atrasada há mais de 12 horas significa defeito no equipamento e a viatura precisa prosseguir para a manutenção;
- ▶ Se o procedimento de georreferenciamento (plotagem) está funcionando corretamente.



Sugere-se uma simulação, sem o clique de confirmação do procedimento;

- ▶ Se a atualização do status operacional das viaturas está correta, pois pode ocorrer falta de sincronia entre as ferramentas E-COPS e Georast. Caso positivo, acionar o OF COP para solicitar o reparo;

7.4.8. Manutenção do Sistema de Hardware

A manutenção dos aparelhos AVL e CONECTA é realizada pela empresa contratada Geocontrol, através da coordenação da Gerência de Tecnologia e Informação da SESP. Conforme a GTI, somente um técnico da citada empresa está autorizado a prestar assistência técnica.

Nos Batalhões de área da Grande Vitória, 1º, 4º, 6º e 7º BPM e na SESP, existe um suporte técnico para esses tipos de atendimento. Entretanto, as guarnições não poderão acioná-los diretamente. Existe um procedimento padrão a ser seguido em casos de mau funcionamento dos equipamentos, que segue abaixo:

- ▶ Se ocorrer de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00h, o P/4 (ou outro militar autorizado por ele) da Unidade/Subunidade deverá ser acionado pelo chefe da guarnição. O P/4 entrará em contato com o Suporte da Empresa Geocontrol. A empresa, imediatamente, enviará um torpedo para o técnico da Unidade a que pertence a viatura, que então estará autorizado a executar o serviço;
- ▶ Se ocorrer fora do horário comercial, o chefe de guarnição entrará em contato com o CIODES, para solicitar a troca da viatura por outra cujo conecta ou AVL esteja funcionando. O Oficial COP deverá entrar em contato com o Suporte Geocontrol por telefone ou e-mail, para agendar o atendimento, que será feito no primeiro dia útil seguinte na Unidade a que pertence a viatura.

Os atendimentos do BME e ROTAM podem ser feitos na SESP, obedecendo-se o procedimento padrão acima descrito. O 10º BPM ainda não possui um técnico à disposição na Unidade, mas o procedimento padrão acima deverá ser seguido à risca.



Os serviços técnicos de assistência poderão ser solicitados em qualquer dia e horário. Aqueles solicitados após o horário comercial de 08:00 às 18:00h e em dias úteis, serão executados no dia útil subsequente.

7.5. CONECTA

O CONECTA consiste em um computador de bordo, tecnicamente denominado de "terminal embarcado", com acesso de sinal digital 3G e função *touchscreen*, que permite consultar a base de informações que compõem os diversos sistemas do Portal de Segurança. Esta ferramenta permite que os recursos operacionais do patrulhamento ostensivo tenham acesso rápido e fácil aos mesmos sistemas de consulta do CIODES.

Por meio do CONECTA instalado a bordo das viaturas, as guarnições terão acesso a diversos bancos de informações, tais como Sistemas DETRANET (verificação de veículos), Sistema de Mandado de Prisão (SMP – verificação de acusados e foragidos), Sistema de Informações Cíveis e Criminais (averiguação de dados de identificação civil, incluindo nome, filiação, foto e parentesco de infratores) Sistema de Monitoramento de Atendimento de Emergências (registro das ocorrências havidas nos últimos dias, principalmente no seu setor) e acesso ao Sistema E-COPS (registro e confecção eletrônica dos boletins de ocorrência).

As vantagens deste sistema são visíveis e imediatas. As guarnições operacionais, quando em patrulhamento ou posicionadas no próprio local da abordagem, poderão realizar consultas diretamente na tela do terminal CONECTA, sem a necessidade de intervenção da Sala de Operações do CIODES. Isto possibilita uma maior rapidez na atuação policial, além de uma maior precisão na abordagem, haja vista as constantes adulterações de veículos e dados falsos fornecidos por acusados abordados.

O terminal CONECTA possibilita resultados positivos que não se restringem somente à atuação operacional pontual, mas de forma ampla em toda a administração gerencial dos recursos operacionais, uma vez que o despachador de recursos operacionais da sala de operações poderá focar sua atenção no atendimento das situações efetivamente emergenciais, possibilitando assim, em ambas as pontas, prestar uma resposta mais



atenciosa e precisa ao cidadão.

O CONECTA permite às equipes operacionais diversas funcionalidades, tais como:

7.5.1. Assunção de serviço

Por meio do CONECTA, as guarnições operacionais poderão cadastrar seu registro de assunção de serviço, que será automaticamente atualizado na tela do despachador de recursos operacionais para acionamento no atendimento de ocorrências.

7.5.2. Acompanhamento do SIMAE

Como já citado anteriormente, por meio do CONECTA a guarnição operacional, ao assumir seu respectivo turno de serviço, poderá visualizar no mapa os pontos georreferenciados das principais ocorrências havidas nas últimas 24 horas. Além da visualização dos pontos, será possível ao policial acessar o boletim de ocorrência e acompanhar os dados daquele fato, dando prosseguimento às ações de diligência e de assistência ao cidadão vitimado.

Com o conhecimento destas informações disponibilizadas de forma imediata às guarnições, desenvolve-se uma atuação policial com solução de continuidade, possibilitando um enfrentamento focado dos locais de maior concentração criminal, além de reforçar a presença e a sensação de segurança direcionada aos cidadãos dos locais que foram alvo de ações criminosas.

7.5.3. Acionamento para atendimento de ocorrência com recebimento do boletim de chamado

Através do terminal CONECTA, o despachador de recursos operacionais da sala de operações terá a opção de enviar eletronicamente à guarnição operacional o boletim de chamado gerado via 190, com todas as informações detalhadas do local, das vítimas e acusados, além dos complementos posteriores acerca do fato. Com todas as informações detalhadas em mãos, a guarnição de radiopatrulhamento terá uma maior capacidade de resposta, seja para



localizar o local da ocorrência ou os envolvidos no fato, possibilitando uma atuação muito mais precisa no atendimento emergencial.

7.5.4. Sinalização de chegada no local da ocorrência

Após ter recebido o boletim de chamado, a guarnição, quando da chegada ao local, terá a atribuição de sinalizar por meio do conecta a chegada no local da ocorrência. Tal procedimento tem como fundamento duas premissas básicas: primeiramente, possibilitará uma aferição precisa do tempo de resposta despendido no atendimento ao cidadão; e em segundo lugar, permitirá georreferenciar as coordenadas geográficas precisas do local por meio do posicionamento do GPS, o que contribui para elevar o padrão de precisão do mapeamento criminal e das análises criminais subseqüentes.

7.5.5. Consulta à base de informações

Ao chegar ao local da ocorrência ou ao se deparar com alguma situação suspeita no transcorrer do serviço, o policial, por meio do terminal CONECTA, terá acesso ao Portal SESP, possibilitando consultar os bancos de dados que compõem a ampla base de conhecimento das agências de segurança pública.

7.5.6. Preenchimento do Boletim Unificado

Uma vez atendida a ocorrência, o próprio policial, por meio do terminal poderá fazer o preenchimento do boletim de ocorrência, sem necessidade de deslocamento e afastamento do setor de patrulhamento até o DPJ apenas para realizar o registro do fato. O CONECTA contribui, desta forma, para aumentar a ostensividade policial, reforçando a presença e a sensação de segurança no seio da comunidade.

Quando, ainda assim, há a necessidade de se prosseguir ao DPJ, a guarnição permanece menos tempo parada empenhada na confecção da ocorrência, podendo retornar em menos tempo ao seu setor de patrulhamento.



Uma vez preenchido o Boletim Unificado, os dados serão automaticamente registrados e disponíveis para consulta dos Oficiais Supervisores das Unidades, que terão condições de acompanhar o serviço com maior precisão e riqueza de detalhes.

7.6. SMARTPHONE COM ACESSO AO PORTAL SESP

Apesar de todos os recursos tecnológicos disponibilizados às viaturas através do CONECTA e dos conseqüentes avanços no atendimento ao cidadão, ainda se vislumbrava uma preocupante zona de sombra que recaía sobre os demais processos de policiamento, que além de não terem acesso às mesmas ferramentas, não podiam ser visualizados no mapa para acionamento imediato no atendimento de ocorrências.

Objetivando dissipar tal nuvem que cobria grande parte dos recursos operacionais disponíveis (policiamento ostensivo a pé, policiamento ciclístico, motopatrulhamento, policiamento montado), os policiais empenhados nestes processos de policiamento foram contemplados com mais um recurso tecnológico posto à disposição da Segurança Pública: *smartphones* com internet 3G e acesso ao Portal SESP. Por meio do equipamento, torna-se possível aos policiais o **acesso às mesmas funcionalidades disponibilizadas através do CONECTA: assunção de serviço, acionamento para atendimento de ocorrência com recebimento do boletim de chamado, sinalização de chegada com georreferenciamento do local da ocorrência e consulta à base de informações.**

7.7. SERVIÇO DE MENSAGENS DE OCORRÊNCIAS RELEVANTES – SEMOR

Em virtude do dinamismo dos fatos e da complexidade de ocorrências que tomam novas formas a cada dia, torna-se necessário estabelecer uma rede constantemente interligada entre as diversas autoridades de Segurança Pública. Para atender a esta necessidade foi concebido o Serviço de Mensagens de Ocorrências Relevantes, que através de mensagens SMS, mantém as autoridades constantemente informadas das ocorrências de maior relevância em andamento na região Metropolitana da Grande Vitória.

Este compartilhamento de informações em tempo real propicia um envolvimento mais



aproximado das autoridades de Segurança Pública, em busca de auxílio e solução no enfrentamento de ocorrências que requerem intervenção direta dos escalões superiores de segurança.

7.8. VIDEOMONITORAMENTO DE VIAS PÚBLICAS

O projeto de videomonitoramento de vias públicas, denominado Projeto Olho Digital, é um projeto desenvolvido e mantido desde dezembro de 2007 em parceria com as Prefeituras Municipais, por meio do qual são instaladas câmeras de vídeo em pontos estratégicos das cidades. Este recurso é extremamente útil no monitoramento das áreas mais sensíveis do município, possibilitando visualizar a atuação de indivíduos suspeitos, a movimentação de atividades ilícitas, o monitoramento do fluxo de trânsito, dentre numerosas possibilidades de apoio nas atividades do CIODES. As câmeras possuem rotação de 360º e, conforme as condições metrológicas, podem alcançar zoom de quilômetros de distância. Por este motivo, é um excelente recurso para acompanhar e orientar a atuação das equipes operacionais em abordagens e atendimento de ocorrências.

Uma das principais diretrizes dos projetos de videomonitoramento em vias públicas tem sido a ampliação dos espaços de vigilância e da ação do Estado através da visão eletrônica. Dessa forma, o projeto Olho Digital permite uma ação efetiva do policiamento preventivo e oferece o aporte necessário para a identificação dos perpetradores da ação criminosa naquelas regiões videomonitoradas, sendo ainda utilizado como ferramenta para os órgãos municipais de fiscalização, tornando a cidade mais segura e cidadã.

O aumento da fiscalização eletrônica já é responsável pela redução de índices de criminalidade, facilitando uma ação pró-ativa das agências de segurança, devido à maior agilidade e posicionamento frente aos fatos criminosos, inclusive se antecipando antes mesmo do chamado ter sido registrado no CIODES.

A inovação do projeto, e a conseqüente redução dos índices de criminalidade, está justamente em manter um vigilância 24 horas por dia, sem a necessidade de posicionar, *in loco*, efetivamente, os recursos operacionais das agências de segurança. Nos locais onde as



câmeras são instaladas, a partir do momento que as pessoas sabem que estão sendo observadas, inconscientemente tendem a agir em conformidade com as normas legais de convívio social.

Alguns municípios já aderiram ao projeto, tais como Vitória, Vila Velha, Serra, Cachoeiro de Itapemirim e São Gabriel da Palha, instalando câmeras de videomonitoramento nos pontos mais críticos das cidades.

O videomonitoramento é operado nas centrais próprias, administradas pelas prefeituras municipais, que compartilham um link de acesso com o CIODES. Atualmente encontram-se disponíveis para o CIODES as filmagens das câmeras de Vitória e Vila Velha. As câmeras do município da Serra, entretanto, ainda não se encontram interligadas ao CIODES. Estuda-se ainda a viabilidade tecnológica de se utilizar a frequência digital do sistema de radiocomunicações para enviar o sinal das centrais de videomonitoramento ao CIODES, reduzindo assim os custos de instalação e manutenção da estrutura física de cabeamento.

As câmeras instaladas nos municípios são operadas nas centrais próprias administradas pelas prefeituras municipais. Quando a central de videomonitoramento visualiza um evento crítico em andamento ou alguma situação suspeita que necessite de intervenção das agências de segurança, o operador de vídeo aciona o DRO do CIODES destacado naquela Central Integrada de Monitoramento Municipal (CIM) via sistema de monitoramento. Este, por sua vez, via rádio digital, aciona o DRO do CIODES e indica a câmera a ser visualizada. Logo em seguida, o DRO da CIM gera o Boletim de Chamado via sistema E-COPS. O DRO do CIODES, por sua vez, aciona o recurso operacional para o local e passa a acompanhar visualmente o atendimento da ocorrência. Esse atendimento também pode partir do próprio DRO do CIODES, que observando algum evento suspeito, envia o recurso operacional por iniciativa própria ao local que necessite de uma intervenção operacional. Após a finalização do atendimento da ocorrência, o DRO destacado na CIM anexa as imagens ao Boletim de Chamado.

Por meio de termo de concessão, o Estado instalará um rádio fixo digital e uma estação de trabalho com o sistema E-COPS e GEORAST nas Centrais Integradas de Monitoramento



Municipais.

Nestas centrais de monitoramento há a previsão de um total de sete policiais militares do COPOM, trabalhando em regime de revezamento de escala, operando a estação de trabalho com acesso à rede de radiocomunicação, ao sistema E-COPS e ao sistema GEORAST. Isso possibilitará ao policial DRO do COPOM na central de videomonitoramento a geração direta de boletins de chamado, obtendo maior agilidade no atendimento da ocorrência.

Vislumbra-se como necessário que tais policiais pertençam ao efetivo do COPOM / CIODES, visto a necessidade de participar das mesmas instruções, procedimentos e metodologia de trabalho, pois atuará como um DRO de unidade operacional destacado, que trará resultados positivos com o ganho de acompanhamento operacional proporcionado pelas câmeras de videomonitoramento instaladas nos principais pontos da cidade.

O Despachador do CIODES não executará o serviço de monitoramento das imagens captadas pelas câmeras. Sua função é independente, integrada, harmônica e complementar com as demais funções da central de videomonitoramento do Município.

7.9. OPENScape CONTACT CENTER ENTERPRISE MANAGER

O Openscape Contact Center Enterprise Manager é um software que tem como objetivo monitorar a produtividade dos Atendentes da Central de Atendimento de Emergências - 190, através de painel de indicadores, possibilitando saber quais pontos de atendimento estão disponíveis para as demandas do público externo e/ou interno, o tempo de atendimento de cada ligação e ainda o monitoramento das pausas no atendimento, registrando quais atendentes estão nessa condição e o respectivo motivo.

O Programa também possibilita visualizar o quantitativo de ligações recebidas por cada agência integrada (190, 191, 193 e 197), monitorando possíveis filas ou demora no atendimento e dando condições à Chefia da Central de Atendimento de Emergências - 190 de remanejar mais atendentes para determinado grupo. Este software tem ainda a finalidade de contribuir na identificação e na localização de números de telefones utilizados



nas ligações recebidas pela Central de Atendimento de Emergências - 190 .

7.10. HICORDER SUPERVISOR

O software Hicorder Supervisor possibilita o gerenciamento do registro e gravação das ligações telefônicas do CIODES. Através dele é possível ouvir a gravação de qualquer ligação efetuada ou recebida em todos os ramais do Centro Integrado. Além disso, o programa dispõe de um banco de dados que armazena as ligações pelo período de 06 (seis) meses.

7.11. OCR INTELIGENTE

O OCR (*Optical Character Recognition* – Reconhecimento Ótico de Caracteres) é um software que permite a leitura de placas e de características físicas de identificação de veículos. Instalado nos principais pontos da cidade, o sistema possibilita a criação de um cerco eletrônico de identificação de veículos com restrições administrativas e criminais.

O sistema integrado de inteligência, leitura e reconhecimento automático de placas de veículos automotores em movimento, intitulado OCR Inteligente, é um software capaz de executar funções de análises e combinações de elementos de informação, permitindo traçar padrões comportamentais e análises para o estabelecimento de planos, estratégias e diagnósticos tendo como foco principal um controle maior da dinâmica criminal.

A designação de OCR “Inteligente” refere-se a uma evolução do conceito do OCR tradicional, através da comunicação e associabilidade das informações entre os bancos de dados do sistema de ocorrências policiais, do mapeamento criminal, com produção de informações de cunho qualitativo.

Por meio de alertas previamente configurados, o sistema apresenta-se como uma ferramenta capaz de fornecer grande poder de resposta na interceptação e recuperação de veículos, além de permitir uma análise mais apurada das rotas de fuga e do *modus operandi* dos grupos de infratores.



A integração desta ferramenta com o Sistema de Atendimento e Despacho (E-COPS) possibilitará que os registros dos veículos automotores, com restrições criminais, após identificação das câmeras de captura, seja gerada automaticamente um BOLETIM DE CHAMADO do sistema E-COPS para a análise e providências por parte da Sala de Inteligência no CIODES. A solução também permitirá que os registros de veículos com restrição de furto/roubo no sistema E-COPS sejam encaminhados automaticamente para a lista de veículos a serem sinalizados pelo OCR Inteligente.

O sistema também possibilitará que os policiais envolvidos na operação de trânsito monitorem, por intermédio do CONECTA, os veículos com restrição administrativa para uma abordagem direcionada e precisa. Para tanto, a operação de trânsito deve ser realizada nas proximidades de um Ponto de Coleta⁸, a fim de propiciar as abordagens.

As Centrais Integradas de Monitoramento Municipais terão acesso integral ao aplicativo do OCR Inteligente, com o escopo de se produzir informações de interesse relacionado à sua área de atuação.

A administração e customização da ferramenta tecnológica de leitura de caracteres óticos de placas de veículos automotores serão realizadas pela equipe da Coordenação de Inteligência no CIODES/SESP.

7.12. SHOTSPOTTER

O *Shotspotter* é um software de audiomonitoramento de disparos de arma de fogo. O sistema capta, por meio de antenas específicas, os sons emitidos dentro de determinada frequência, permitindo identificar com precisão média de 10 metros o ponto de ocorrência de um disparo de arma de fogo.

Quando um disparo é efetuado, o som se propaga e é captado por sensores a até três

⁸ Ponto de coleta refere-se a toda infraestrutura física e lógica necessária para captura das placas dos veículos automotores dos veículos em movimento.



quilômetros do local do evento. Cada sensor possui quatro microfones. A direção do tiro é determinada pelo microfone que captar primeiro o som. O sistema GPS calcula, então, a distância e encontra o local exato do disparo.

O sistema foi instalado inicialmente em Nova York e na Califórnia, nos Estados Unidos. No Brasil, o sistema foi inaugurado de forma pioneira no município de Canoas, no Rio Grande do Sul, e no Rio de Janeiro. O próximo Estado a ser contemplado com o sistema é o Espírito Santo, nos bairros de Nova Carapina e de Feu Rosa, no município da Serra e no bairro de Terra Vermelha, no município de Vila Velha.

A administração e a customização da ferramenta tecnológica de audiomonitoramento serão de incumbência da equipe da Coordenação de Inteligência do CIODES/SESP.

O DRO da respectiva Unidade deverá estar atento para sempre manter uma viatura operacional disponível no perímetro ou nas imediações da área de cobertura do Shotspotter, possibilitando assim um atendimento imediato aos alertas de aviso de disparos de arma de fogo emitidos pelo sistema.



8. PRIORIDADES DE ATENDIMENTO EMERGENCIAL

Mesmo contando com inúmeras ferramentas tecnológicas desenvolvidas com o objetivo de prestar um atendimento mais rápido e de maior qualidade ao cidadão, em freqüentes ocasiões a quantidade de chamados de emergência extrapola a capacidade de atendimento emergencial.

Por este motivo, quanto o volume de chamados atinge um nível crítico de resposta, faz-se necessário estabelecer prioridades de atendimento dos chamados registrados, visto que dentre os chamados emergenciais, existem aqueles que oferecem risco vital e irremediável no atendimento. Existem outros, por sua vez, que mesmo necessitando de uma intervenção rápida, não acarretam mais risco iminente e nem potencial lesivo que venha a se agravar. E existem, por sua vez, aqueles que, embora demandem uma presença tranqüilizadora do Estado, não se configuram tecnicamente como situações de emergência.

Para isto, após minuciosas análises, foi estruturada uma cadeia de atendimento emergencial, proporcionando uma filtragem mais precisa da gravidade de cada situação e buscando reduzir ao máximo o tempo de sofrimento suportado pelo cidadão em condição mais necessitada, dando efetiva concretização ao princípio da imparcialidade e da eficiência estampado no texto constitucional.

8.1. CONCEITUAÇÃO GERAL DAS PRIORIDADES EMERGENCIAIS

A finalidade precípua do atendimento emergencial de segurança pública é salvar e proteger a vida e a integridade física dos cidadãos. Posteriormente, em um segundo momento, objetiva-se a preservação do seu patrimônio, resultando, de forma macro, na sensação psicológica de bem-estar da coletividade em geral.

Por este motivo, dentre todos os chamados emergenciais recebidos, algumas situações apresentam uma necessidade prioritária de atendimento face às demais, levando assim à definição da conceituação das prioridades emergenciais como referencial de atendimento das ocorrências registradas.



8.2. POLÍCIA MILITAR

As prioridades das ocorrências estão vinculadas ao aspecto de gravidade, ao prejuízo que o fato causou ou poderá causar. No entanto, existe um fator que deve ser analisado à parte, que é o aspecto de flagrância⁹, e, neste caso, o atendimento deve ser procedido de forma imediata e incondicional, independente do tipo do ilícito. No CIODES, tal procedimento emergencial é denominado “Alerta Vermelho”.

As ocorrências geradas no Sistema de Atendimento e Despacho de Ocorrências recebem quatro classificações: Alerta Vermelho, Prioridade Alta, Prioridade Média e Prioridade Baixa.

Essas classificações estão vinculadas ao aspecto temporal, à necessidade de salvaguarda de vidas, à possibilidade de prisão do infrator, à suspeição de que um fato delituoso ou acidente possa ocorrer e à necessidade de atendimento à população para orientação, isolamento e preservação do local de crime. São, portanto, assim conceituadas:

ALERTA VERMELHO – É um procedimento específico, diante de situações que estão acima dos níveis de prioridade. O Alerta Vermelho não está relacionado à gravidade do fato, mas sim ao seu aspecto temporal de acontecimento. É qualquer tipo de fato ilícito em estado de **flagrância**. Configura-se também como Alerta Vermelho todos os alertas disparados pelas tecnologias de segurança (Videomonitoramento, Shotspotter e OCR Inteligente).

PRIORIDADE ALTA - Excluindo-se as ocorrências de Alerta Vermelho, trata-se de averiguação de situações ou pessoas suspeitas, cujos fatos precisam ser verificados pelo Estado, a fim de confirmá-los ou não, e cuja notícia indique risco para a integridade física ou patrimônio das

⁹ *Dispõe o Código de Processo Penal Brasileiro:*

Art. 302. Considera-se em flagrante delito quem:

I - está cometendo a infração penal;

II - acaba de cometê-la;

III - é perseguido, logo após, pela autoridade, pelo ofendido ou por qualquer pessoa, em situação que faça presumir ser autor da infração;

IV - é encontrado, logo depois, com instrumentos, armas, objetos ou papéis que façam presumir ser ele autor da infração.

Art. 303. Nas infrações permanentes, entende-se o agente em flagrante delito enquanto não cessar a permanência.



pessoas.

PRIORIDADE MÉDIA – O fato foi consumado, existe a necessidade de intervenção do Estado no local e, apesar de não existir risco para as pessoas e indicação de suspeitos, é necessária a presença de servidores para atendimento à população, quer seja para orientação, isolamento e/ou para preservação do local.

PRIORIDADE BAIXA – O fato foi consumado, mas não há risco para as pessoas, não há suspeição quanto à autoria ou também não se tem conhecimento da data da ocorrência.

8.3. POLÍCIA CIVIL

- ▶ O tratamento da ocorrência de “morte violenta” em todo território estadual é prioridade para a Polícia Civil no CIODES, tendo seu atendimento classificado conforme as circunstâncias presentes no local de crime, que estabelece a prioridade conforme a disponibilidade dos recursos operacionais existentes nos plantões das equipes de Perícia Criminal e Papiloscópica, Equipes da DHPP – Divisão de Homicídios e Proteção à Pessoa e DCCV – Delegacias de Crimes Contra a Vida da Região Metropolitana da Grande Vitória e Interior do Estado.
- ▶ Recolhimento de Cadáveres conforme a natureza da ocorrência, local preservado pela Polícia Militar e/ou em vias públicas, elegendo conjuntamente com o DML – Departamento Médico Legal e SML – Serviço Médico Legal (interior do Estado) a ordem de atendimento;
- ▶ Acionamento da perícia papiloscópica e/ou criminal para outros locais de crime;
- ▶ Auxílio às Unidades Policiais Civas quanto ao recebimento e destinação de veículos apreendidos e recuperados;
- ▶ Interação com a Polícia Militar – OF COP e DRO, quando da apresentação de mulheres vítimas de violência doméstica, menores infratores e menores vítimas de violência, idosos e outros no sentido de auxiliar as Unidades Policiais Civas no recebimento da ocorrência;
- ▶ Atendimento das demandas da Sub Secretaria de Inteligência em ocorrências de sequestro, roubo de cargas e outros;
- ▶ Acionamento dos Recursos Operacionais para atendimento de ocorrências em áreas



militares – Portos, Aeroporto e outros.

8.4. CORPO DE BOMBEIROS MILITAR

PRIORIDADE ALTA – São classificadas como ocorrência de prioridade Alta aquelas em que, por sua natureza, há risco iminente de morte ou de lesão grave para a (s) vítima(s) ou de grande dano ao patrimônio, são elas:

- ▶ Contenção de vazamento
- ▶ Atendimento à vítima de trauma: por colisão/ choque/capotamento
- ▶ Atendimento à vítima de trauma: por atropelamento
- ▶ Atendimento à vítima de trauma: por arma branca
- ▶ Atendimento à vítima de trauma: por arma de fogo
- ▶ Atendimento à vítima de trauma: por espancamento
- ▶ Atendimento à vítima de trauma: por asfixia
- ▶ Atendimento à vítima de trauma: por choque elétrico
- ▶ Atendimento à vítima de trauma: por queda
- ▶ Atendimento à vítima de trauma: por acidente com máquina/equipamento
- ▶ Atendimento à vítima de trauma: por queimadura
- ▶ Atendimento à vítima de trauma: por afogamento
- ▶ Atendimento à vítima de trauma: por acidente diverso
- ▶ Atendimento à vítima de ataque de animal
- ▶ Atendimento à vítima de intoxicação/envenenamento
- ▶ Emergência obstétrica
- ▶ Evacuação de área de risco
- ▶ Tentativa de homicídio
- ▶ Tentativa de suicídio
- ▶ Lesão corporal: grave
- ▶ Desabamento de construção: com vítima não fatal
- ▶ Colisão/choque: colisão com vítima não fatal
- ▶ Colisão/choque: choque com vítima não fatal



- ▶ Abalroamento: com vítima não fatal
- ▶ Capotamento/tombamento: capotamento com vítima não fatal
- ▶ Capotamento/tombamento: tombamento com vítima não fatal
- ▶ Atropelamento: com vítima não fatal
- ▶ Incêndio em residência
- ▶ Incêndio em estabelecimento de saúde
- ▶ Incêndio em estabelecimento comercial
- ▶ Incêndio em estabelecimento financeiro
- ▶ Incêndio em estabelecimento industrial
- ▶ Incêndio em estabelecimento prisional
- ▶ Incêndio em estabelecimento de ensino
- ▶ Incêndio em repartição pública
- ▶ Incêndio em área pública
- ▶ Incêndio em show/evento
- ▶ Incêndio em veículos automotores
- ▶ Incêndio em depósitos
- ▶ Perigo de incêndio
- ▶ Princípio de incêndio
- ▶ Resgate: de pessoa em afogamento
- ▶ Acidente aeroviário
- ▶ Acidente ferroviário
- ▶ Acidente com elevador
- ▶ Acidente com máquina/equipamento
- ▶ Relacionadas à defesa civil: desabamento
- ▶ Relacionadas à defesa civil: deslizamento/desmoronamento de encosta
- ▶ Resgate de pessoa
- ▶ Risco de queda: de pessoas
- ▶ Risco de queda: de objetos/estruturas

PRIORIDADE MÉDIA – São classificadas com ocorrência de prioridade Média aquelas em que, por sua natureza, há risco moderado de agravo à saúde ou ao patrimônio, são elas:



- ▶ Desabamento de construção: com vítima fatal
- ▶ Colisão/choque: colisão com vítima fatal
- ▶ Colisão/choque: choque com vítima fatal
- ▶ Abalroamento: com vítima fatal
- ▶ Capotamento/tombamento: capotamento com vítima fatal
- ▶ Capotamento/tombamento: tombamento com vítima fatal
- ▶ Atropelamento: com vítima fatal
- ▶ Vazamento que compromete o meio amb
- ▶ Evacuação de área habitada
- ▶ Emergência psiquiátrica
- ▶ Outros atendimentos pré-hospitalares
- ▶ Enchente
- ▶ Inundação
- ▶ Alagamento
- ▶ Chuva de granizo
- ▶ Outros incêndios
- ▶ Acidente hidroviário
- ▶ Embarcação à deriva
- ▶ Naufrágio
- ▶ Corte de árvore

PRIORIDADE BAIXA – São classificadas como ocorrência de prioridade Baixa aquelas em que, por sua natureza, há baixo risco de dano ao patrimônio, além de outras ocorrências não emergenciais. São elas:

- ▶ Análise de projeto
- ▶ Fiscalização
- ▶ Perícia
- ▶ Vistoria
- ▶ Cadastro
- ▶ Atualização de cadastro
- ▶ Abastecimento com água



- ▶ Abertura de imóvel
- ▶ Limpeza de pista
- ▶ Esgotamento de local inundado/alagado
- ▶ Outros auxílios
- ▶ Informação técnica
- ▶ Vendaval
- ▶ Erosão marinha
- ▶ Assistência humanitária
- ▶ Outras ocorrências de defesa civil
- ▶ Em vegetação
- ▶ Em terreno baldio/ lote
- ▶ Rescaldo
- ▶ Aleitamento materno
- ▶ Demonstração
- ▶ Desfile
- ▶ Em evento esportivo
- ▶ Em show/evento
- ▶ Palestra
- ▶ Instrução/ treinamento
- ▶ Salvamar
- ▶ Outros
- ▶ Busca a afogado
- ▶ Resgate: de bem submerso
- ▶ Reflutuação
- ▶ Reflutuação: outra reflutuação
- ▶ Extermínio de insetos
- ▶ Resgate de animais
- ▶ Resgate de bens
- ▶ Outros resgates

8.5. GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE VITÓRIA



Gerência de Trânsito

- 1) Atropelamentos e outros acidentes com vítimas;
- 2) Semáforos com defeito, em cruzamentos com grande fluidez de veículos e pedestres;
- 3) Solicitações do setor de inteligência;
- 4) Estacionamentos e paradas irregulares;
- 5) Sinalização de obras.

Gerência de Proteção Comunitária

- 1) Ocorrências em próprios municipais: escolas, unidades de saúde, Centros de referência, parques, praças, etc.
- 2) Apoio às equipes de fiscalização da prefeitura, inclusive ao grupamento de operações e fiscalização de trânsito e à Equipe de Atendimento Social de Rua;
- 3) Solicitações do Setor de Inteligência;
- 4) Apoio às ocorrências da Polícia Militar, em seus setores de permanência, conforme solicitação ou flagrantes;
- 5) Apoio às ocorrências policiais, fora de seus setores de permanência, conforme solicitação da Polícia Militar ou do Corpo de Bombeiros.



9. PROCEDIMENTOS DE ADMINISTRAÇÃO DOS RECURSOS OPERACIONAIS E REDUÇÃO DO TEMPO DE RESPOSTA

Uma vez recebido um chamado emergencial, conforme o tipo de prioridade identificado, torna-se necessário definir procedimentos que sejam mais adequados para conferir uma maior agilidade no atendimento ao cidadão.

Por este motivo, alguns critérios devem ser observados pelas agências de segurança para dirimir o potencial lesivo dos inúmeros eventos críticos que se manifestam simultaneamente. Desta forma, cada agência de segurança deve observar critérios bem definidos para administração dos recursos e redução do tempo de resposta, conforme se vê adiante.

9.1. CRITÉRIOS DE ALOCAÇÃO DE RECURSOS OPERACIONAIS

9.1.1. Polícia Militar

- 1)** Analisar a ocorrência com o intuito de verificar qual recurso operacional é necessário para atendê-la: policiamento ostensivo a pé, ciclopatrolha, motopatrulha, policiamento montado, rádiopatrulha, GAO, ROTAM ou BME;
- 2)** Identificado o recurso operacional necessário, acionar o que estiver mais próximo do local da ocorrência, identificando-o através do GEORAST;
- 3)** Verificar se é necessário o apoio operacional e acioná-lo observando a proporcionalidade entre fato e recursos operacionais necessários;
- 4)** Nas ocorrências de vulto, o DRO deverá definir quais recursos operacionais prosseguirão em apoio e não permitir que os demais também se desloquem para o local da ocorrência, para que os setores não fiquem desguarnecidos.

9.1.2. Polícia Civil

Nas ocorrências de “morte violenta”, os recursos operacionais disponibilizados obedecem às peculiaridades do fato criminoso, como segue:



1) Homicídios:

- ▶ - Principal Incidente, dentro da complexidade da “morte violenta” e suas variações no local do crime, devidamente preservado pela Polícia Militar que é acionada pelo DRO do Batalhão respectivo no CIODES que confirma e informa a necessidade de acionamento da Agência da Polícia Civil;
- ▶ O DRO da Polícia Civil no CIODES, atua instantaneamente na alocação dos recursos e possuem autonomia para identificar o recurso a ser despachado, bem como, iniciativa para auxiliar toda dinâmica investigativa junto as Unidades da Polícia Civil, conforme as informações colhidas junto à Agência Polícia Militar no CIODES ou exteriorizadas através das Guarnições despachadas e demais Policiais Militares na Região Metropolitana da Grande Vitória e Interior do Estado.

9.1.3. *Corpo de Bombeiros Militar*

A alocação dos recursos operacionais do CBMES obedece ao regime de aquartelamento, em que as equipes aguardam no quartel o chamado para atendimento a ocorrências. A exceção a esta regra ocorre em operações preventivas em eventos e festividades de vulto, que geram um volume expressivo de atendimentos por parte da corporação. Desta forma, mediante estudo, as equipes e viaturas são posicionadas em locais específicos com o objetivo de diminuir o tempo-resposta de atendimento e, de outra forma, equipes em serviço extraordinário são posicionadas no interior destes eventos para o atendimento imediato às ocorrências bombeirísticas.

9.1.4. *Guarda Civil Municipal de Vitória*

Gerência de Operações e Fiscalização de Trânsito

- 1) O agente mais próximo do local;
- 2) O Motopatrulhamento ou a viatura do SP (Setor de Permanência);
- 3) O Motopatrulhamento ou a viatura do SP (Setor de Permanência) mais próximo;
- 4) Quando houver necessidade de intervir na via com isolamentos de áreas, a viatura mais próxima é acionada, para transportar os cones.



Gerência de Proteção Comunitária

- 1) Equipe mais próxima, pertencente ao SP (Setor de Permanência). Caso haja necessidade de transportes, viatura mais próxima;
- 2) Equipe mais próxima pertencente a outro SP (Setor de Permanência);
- 3) O motopatrulhamento, em ocorrências emergenciais, nos casos de indisponibilidade dos recursos anteriores.

9.2. PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO EM CASO DE INSUFICIÊNCIA DE RECURSOS

9.2.1. Polícia Militar

- 1) Ligar para o solicitante e confirmar o fato;
- 2) Verificar se o fato persiste e, persistindo, qual sua real gravidade;
- 3) Verificar se é possível aguardar pelo atendimento sem maiores riscos aos envolvidos;
- 4) Caso possa aguardar e seja necessário realizar o atendimento, permanecer com a ocorrência na situação de pendente até que um recurso operacional esteja disponível para atendê-la;
- 5) Caso não se possa aguardar, remanejar viatura de outra Companhia (Cia) para realizar o atendimento;
- 6) Caso não exista outro recurso disponível nas Cias e tratar-se de Alerta Vermelho ou outro fato que necessita de atendimento imediato, acionar o Comandante de Policiamento de Unidade (CPU) para que este realize o atendimento;
- 7) Caso o CPU esteja empenhado, verificar dentre os atendimentos que estão sendo realizados, qual é possível abortá-lo e disponibilizar esse recurso operacional para atender a emergência policial;
- 8) Verificar se é possível a Guarda Municipal atender a ocorrência, e, caso positivo, solicitar apoio;
- 9) Em último caso despachar recursos de outras Unidades Operacionais.

9.2.2. Polícia Civil



Os complicadores surgem com a demanda excessiva de “mortes violentas” em períodos de pluralidade espacial e concentração temporal, tendo resolutividade profissional, sem prejuízo operacional, institucional e/ou para a sociedade capixaba, principalmente com vítimas fatais em vias públicas.

9.2.3. *Corpo de Bombeiros Militar*

Quando da insuficiência de recursos para atendimento a emergências, o CBMES utiliza diversos tipos de reforços, oriundos de todos os setores da sociedade. Importante citar que, preventivamente a eventos que demandarão recursos superiores aos existentes na corporação, o CBMES promove treinamentos para setores organizados da sociedade, onde podemos citar os Núcleos de Defesa Civil e os Guarda-Vidas, bem como organização de planos de auxílio mútuo, onde todas as instituições pertencentes a um destes planos lista os recursos que possui e que podem ser úteis em um momento de necessidade.

Desta forma, os procedimentos de atendimento em insuficiência de recursos contam com os seguintes recursos:

- ▶ Reforço operacional com equipes de escalas extraordinárias;
- ▶ Reforço operacional com alunos do CEIB (Centro de Ensino e Instrução de Bombeiros);
- ▶ Reforço de brigadistas e bombeiros civis de empresas e outras instituições;
- ▶ Reforços de membros dos NUDEC's (Núcleos de Defesa Civil) municipais;
- ▶ Acionamento do PAM (Plano de Auxílio Mútuo), nos locais onde há este plano;
- ▶ Solicitação de equipamentos e veículos de empresas privadas;
- ▶ Ambulâncias de empresas privadas e dos setores públicos;
- ▶ Carro-tanque da CESAN.

9.2.4. *Guarda Civil Municipal de Vitória*

Gerência de Operações e Fiscalização de Trânsito

- 1) Acionamento do recurso de outro SP (Setor de Permanência) mais próximo;
- 2) Solicitação de apoio ao BPTTran / PMES, quando em ocorrências de sua competência;
- 3) Contato telefônico com o solicitante.



Gerência de Proteção Comunitária

- 1) Acionamento do recurso de outro SP (Setor de Permanência) mais próximo;
- 2) Solicitação de apoio ao 1º BPM /PMES;
- 3) Contato telefônico com o solicitante.



10. INCIDENTES TÍPICOS E ATUAÇÃO PROCEDIMENTAL

Tecnicamente, cada agência de segurança pública dispõe de procedimentos específicos para emprego dos recursos operacionais e atendimento das ocorrências conforme a tipologia de cada fato. Cada tipo de ocorrência possui uma natureza distinta e demanda procedimentos técnicos particulares, mais adequados para o enfrentamento de cada situação.

Assim como cada cirurgião sabe qual o tipo de incisão mais adequada para atender determinado procedimento, assim também cada agência de segurança tem procedimentos específicos e tecnicamente delimitados para o atendimento de cada situação.

10.1. PROCEDIMENTO PADRÃO PARA DESPACHO DE OCORRÊNCIAS – DRO DA POLÍCIA MILITAR

10.1.1. Ocorrências envolvendo autoridades civis

▶ *Situação 1: Ocorrências envolvendo Presidente da República*

Procedimento a ser adotado:

O Presidente da República goza de imunidade absoluta. Por isto, nunca poderá ser preso em flagrante, somente após sentença condenatória transitada em julgado, conforme previsto no art. 86, §3º da CF/88. Em caso de ocorrência envolvendo o Presidente da República, deve-se apenas lavrar o boletim de ocorrência policial.

▶ *Situação 2: Ocorrências envolvendo Governador do Estado*

Procedimento a ser adotado: Assim como o presidente da República, os Governadores de Estado, por equiparação, também dispõem de prerrogativa de foro em razão de sua função, conforme previsto no art. 93 da Constituição Estadual. A prisão se dará apenas em caso de sentença condenatória, com trânsito em julgado. Deve-se apenas lavar o Boletim de Ocorrência Policial.

▶ *Situação 3: Ocorrências envolvendo diplomatas (embaixadores e cônsules)*

Procedimento a ser adotado: Os embaixadores gozam de imunidade absoluta. São



representantes de seus países, e por isto não estão sujeitos ao ordenamento jurídico brasileiro. Submetem-se ao art. 29 da Convenção de Viena de 1969. No caso de cometerem alguma infração, deve-se registrar o fato mediante confecção de boletim de ocorrência, o qual deverá ser encaminhado ao Ministério das Relações Exteriores. O cônsul tem imunidade relativa, de acordo com o que constar em sua carteira funcional. Se tiver Imunidade Diplomática, terá o mesmo tratamento dos embaixadores, conforme a Convenção de Viena de 1963

▶ ***Situação 4: Ocorrências envolvendo parlamentares federais (senadores e deputados federais).***

Procedimento a ser adotado: Os senadores e deputados federais gozam de imunidade relativa. Não serão presos, salvo em flagrante delito pela prática de crime inafiançável. Os crimes inafiançáveis estão previstos no art. 323, inciso I do Código de Processo Penal, além de outros casos esparsos previstos em legislação extravagante. Deve-se confeccionar o boletim de ocorrência e entregar à Polícia Civil. Os autos serão enviados em no máximo 24 horas à respectiva Casa Legislativa, que decidirá pela manutenção da prisão. O procedimento de envio dos autos compete à Polícia Civil.

▶ ***Situação 5: Ocorrências envolvendo parlamentares estaduais (deputados estaduais)***

Procedimento a ser adotado: Os deputados estaduais gozam de imunidade relativa, em situação idêntica à dos parlamentares federais. Fundamento: art. 27, §1º da CF/88.

▶ ***Situação 6: Ocorrências envolvendo magistrados***

Procedimento a ser adotado: Os magistrados gozam de imunidade relativa. Deverá ser feito contato com o juiz de plantão do Tribunal de Justiça. O magistrado deverá ser conduzido à presença do presidente do TJ a que pertencer. A autoridade policial não lavra o auto de Prisão em Flagrante. Fundamento: art. 33, inciso II, da Lei Complementar 35/79 (Lei Orgânica da Magistratura Nacional – LOMAN).

▶ ***Situação 7: Ocorrências envolvendo membros do Ministério Público da União.***

Procedimento a ser adotado: Não podem ser presos, mesmo caso dos juizes. A autoridade



policial não autua, apenas encaminha o promotor à presença do Procurador Geral. Fundamento: art. 18, II, da Lei Complementar 75/93 (Lei Orgânica do Ministério Público da União).

► Situação 8: Ocorrências envolvendo Membros do Ministério Público dos Estados e do Distrito Federal

Procedimento a ser adotado: Mesma prerrogativa dos juízes, os Promotores e Procuradores de Justiça do Ministério Público Estadual não poderão ser presos, senão por ordem escrita do Tribunal competente, salvo em flagrante delito de crime inafiançável, caso em que a autoridade, sob pena de responsabilidade e relaxamento da prisão, fará imediata comunicação e apresentação do membro do Ministério Público ao Procurador-Geral de Justiça.

Fundamento: Art 129, IV da Constituição Federal e art. 40, III da Lei nº 8.625/95 (Lei Orgânica do Ministério Público – LOMP).

► Situação 9: Ocorrências envolvendo advogados

Procedimento a ser adotado: Os advogados gozam apenas de imunidade judiciária. Cometendo difamação ou injúria na discussão **da causa**, não podem ser presos ou processados. Fora desta hipótese, nos demais casos a prisão se procede e deve ser comunicada à Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). Fundamento: art. 7º, §3º da Lei 8.906/94 (Estatuto da Advocacia e da Ordem dos Advogados do Brasil).

► Situação 10: Ocorrências envolvendo eleitores

Procedimento a ser adotado: Art. 236, caput da Lei 4.737/65 (Código Eleitoral). Os eleitores não podem ser presos (05) cinco dias antes das eleições, durante a mesma nem 48h depois. Só poderão ser presos em flagrante delito ou se a prisão for decorrente de sentença condenatória irreversível. Fundamento: art. 236, *caput*, da Lei 4.737/65, (Código Eleitoral).

► Situação 11: Ocorrências envolvendo candidatos eleitorais

Procedimento a ser adotado: Os candidatos a cargos eletivos não poderão ser presos 15 dias antes da eleição, durante esta e 48h depois. Como o candidato eleitoral também é eleitor, a ele se aplica a regra do eleitor. Só poderão ser presos exclusivamente em flagrante



delito, nem mesmo em caso de prisão anteriormente decretada. Fundamento: art. 236, §1º da Lei 4.737/65, (Código Eleitoral).

10.1.2. Ocorrências de veículos em acompanhamento

Situação 1: Informação de situação em que veículo considerado suspeito esteja sendo acompanhado por cidadão civil;

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local de origem do fato e coordenar um cerco policial, objetivando a abordagem ao veículo;
- ▶ Havendo ligação telefônica de pessoa que tenha contato visual com a situação, permanecer com a ligação enquanto for necessário, para coletar mais dados que possibilitem a abordagem ao veículo;
- ▶ Verificar as placas do veículo, para certificar-se da existência de possíveis restrições;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 2: Informação de situação em que veículo considerado suspeito esteja sendo acompanhado por guarnição policial;

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Coordenar um cerco policial, objetivando a abordagem ao veículo;
- ▶ Consultar as placas do veículo, para certificar-se da existência de possíveis restrições;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Gerar o Boletim de Chamado, finalizar a ocorrência e confeccionar o Boletim de Atendimento.

10.1.3. Ocorrências envolvendo policiais militares

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Informar imediatamente o fato ao OF COP e ao OF Sub COP;
- ▶ Encaminhar o recurso operacional ao local para a verificação do fato, juntamente com o Oficial CPU da Unidade para acompanhamento da ocorrência;
- ▶ Colher dados complementares e manter o OF COP e o OF Sub COP atualizados acerca do



andamente da ocorrência;

- ▶ Caso necessário, o OF COP e o OF Sub COP se encarregarão de manter contato os respectivos órgãos relacionados (DINT, Corregedoria, Comandante da Unidade Operacional, etc.);
- ▶ Colher o nome, RG e Unidade Operacional do policial militar, assim como dados das demais pessoas envolvidas;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Confeccionar o Boletim de Atendimento e finalizar a ocorrência, constando o encaminhamento e as providências adotadas.

10.1.4. Ocorrências acionadas pela tecnologia de Videomonitoramento

Procedimento Operacional Padrão do DRO Destacado na Central Integrada de Monitoramento (CIM):

Situação 1: Acionamento pelo Operador Monitorador da Central Integrada de Monitoramento (CIM) Municipal – Averiguação de pessoa ou situação suspeita

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Receber, via sistema de monitoramento, as imagens da situação visualizada pelos monitoradores municipais;
- ▶ Tratar a ocorrência como prioridade “Alta”;
- ▶ Acionar via rádio o DRO do CIODES, repassando a informação visualizada, para agilizar o acionamento do recurso operacional;
- ▶ Gerar o Boletim de Chamado, informando o número da câmera de monitoramento;
- ▶ Permanecer no monitoramento das imagens, durante o atendimento da ocorrência, repassando ao DRO do CIODES as informações complementares;
- ▶ Finalizar o monitoramento da situação ao término do atendimento da ocorrência pelo recurso operacional designado pelo DRO do CIODES;
- ▶ Anexar as imagens do atendimento na ocorrência.

Situação 2: Acionamento pelo Operador Monitorador da Central de Videomonitoramento



Municipal – Crimes em andamento ou recém-consumados

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Receber, via sistema de monitoramento, as imagens da situação visualizada pelos monitoradores municipais;
- ▶ Tratar a ocorrência como “Alerta Vermelho”;
- ▶ Acionar via rádio o DRO do CIODES, repassando a informação visualizada, para agilizar o acionamento do recurso operacional;
- ▶ Gerar o Boletim de Chamado, informando o número da câmera de monitoramento;
- ▶ Permanecer no monitoramento das imagens, durante o atendimento da ocorrência, repassando ao DRO do CIODES as informações complementares;
- ▶ Finalizar o monitoramento da situação ao término do atendimento da ocorrência pelo recurso operacional designado pelo DRO do CIODES;
- ▶ Anexar as imagens do atendimento na ocorrência.

Procedimento Operacional Padrão do Despachador de Recursos Operacionais do CIODES:

Situação 1: Acionamento por DRO Destacado na Central Integrada de Monitoramento (CIM)

Municipal – Averiguação de pessoa ou situação suspeita

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Receber via rádio a informação da ocorrência;
- ▶ Tratar a ocorrência como prioridade “Alta”;
- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Receber o Boletim de Chamado gerado pela CIM e colocar a ocorrência em atendimento;
- ▶ Monitorar através da câmera visualizada as imagens do incidente;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Confeccionar a Descrição do Atendimento com os dados e informar o número identificador da câmera que focalizou a ocorrência;
- ▶ Confirmar e, se necessário, reclassificar o chamado;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 2: Acionamento por DRO Destacado na Central de Videomonitoramento Municipal
– Crimes em andamento ou recém-consumados



Procedimento a ser adotado:

- ▶ Receber via rádio a informação da ocorrência;
- ▶ Tratar a ocorrência como “Alerta Vermelho”;
- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Receber o Boletim de Chamado gerado pela CIM e colocar a ocorrência em atendimento;
- ▶ Monitorar através da câmera visualizada as imagens do incidente;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Confeccionar a Descrição do Atendimento com os dados e informar o número identificador da câmera que focalizou a ocorrência;
- ▶ Confirmar e, se necessário, reclassificar o chamado;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.5. Ocorrências acionadas pela tecnologia do Shotspotter

Situação 1: Acionamento pelo agente de inteligência monitorador do equipamento eletrônico de detecção de disparo de arma de fogo – Shotspotter.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Receber via rádio a informação da ocorrência;
- ▶ Tratar a ocorrência como “Alerta Vermelho”;
- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Receber o Boletim de Chamado do DRO do Setor de Inteligência e colocar a ocorrência em atendimento;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Confirmar e, se necessário, reclassificar o chamado;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.6. Ocorrências acionadas pela tecnologia do OCR Inteligente

Situações 1: Acionamento pelo agente de inteligência monitorador do equipamento eletrônico OCR Inteligente (Detecção de placa veicular com registro de furto/roubo; Detecção de placa de veículo em fuga após envolvimento em ação criminal; Detecção de placa de veículo envolvido em crime de roubo com restrição de liberdade da vítima).



Procedimento a ser adotado:

- ▶ Receber via rádio a informação da ocorrência;
- ▶ Tratar a ocorrência como “Alerta Vermelho”;
- ▶ Despachar os recursos operacionais necessários para providenciar o cerco policial;
- ▶ Receber o Boletim de Chamado do DRO do Setor de Inteligência e colocar a ocorrência em atendimento;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Confirmar e, se necessário, reclassificar o chamado;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 2: Acionamento pelo agente de inteligência monitorador do equipamento eletrônico OCR Inteligente (Detecção de placa de veículo citado em denúncias de tráfico de entorpecentes, porte ilegal de armas ou outros crimes).

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Receber via rádio a informação da ocorrência;
- ▶ Tratar o chamado como prioridade “Alta”;
- ▶ Despachar os recursos operacionais necessários para providenciar o cerco policial;
- ▶ Receber o Boletim de Chamado do DRO do Setor de Inteligência e colocar a ocorrência em atendimento;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Confirmar e, se necessário, reclassificar o chamado;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.7. Ocorrências de homicídio

Situação 1: Informação de incidente criminal letal, sem indícios de autoria

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Confirmado, notificar a Agência Polícia Civil e o OF COP;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.



Situação 2: Informação de incidente criminal letal, com indícios de autoria.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recursos operacionais ao local do incidente e ao local indicado como provável rota de evasão do(s) suspeito(s) de autoria;
- ▶ Confirmado, notificar a Agência Polícia Civil e o OF COP;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.8. Ocorrências de tentativa de homicídio

Situação 1: Informação de incidente criminal atentatório contra a vida: vítima sem ferimentos.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Confirmado, notificar a Agência Polícia Civil e o OF COP;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares, verificando autoria e possibilidade de prisão;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 2: Informação de incidente criminal atentatório contra a vida: vítima ferida e sem indícios de autoria.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Confirmado, notificar a Agência Polícia Civil e ao OF COP;
- ▶ Orientar o CH de guarnição a contactar o SAMU para socorro;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.



Situação 3: Informação de incidente criminal atentatório contra a vida: vítima ferida e com indícios de autoria.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recursos operacionais ao local do incidente e ao local indicado como provável rota de evasão do(s) suspeito(s) de autoria;
- ▶ Confirmado, notificar a Agência Polícia Civil e o OF COP;
- ▶ Orientar o CH de guarnição a contactar o SAMU para socorro;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.9. Ocorrências de lesão corporal

Situação: Informação de incidente criminal contra a integridade física de pessoa(s).

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Orientar o CH de guarnição a contactar o SAMU para socorro, caso necessário;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares, verificando autoria e possibilidade de prisão;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.10. Ocorrências de seqüestro e cárcere privado

Situação 1: Informação de incidente criminal com registro de seqüestro e/ou cárcere privado de pessoa(s): situação estática.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Comunicar o fato à Agência Polícia Civil e ao OF COP;
- ▶ Com a Coordenação do OF COP, acionar o Batalhão de Missões Especiais (BME);
- ▶ Co-gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;



- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 2: Informação de incidente criminal com registro de seqüestro e/ou cárcere privado de pessoa(s): situação em deslocamento.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local de origem do incidente e coordenar um cerco policial, objetivando tornar a situação estática;
- ▶ Havendo ligação telefônica da vítima ou de pessoa que tenha contato visual com a situação, permanecer com a ligação enquanto for necessário, para coletar mais dados;
- ▶ Comunicar o fato à Agência Polícia Civil e ao OF COP;
- ▶ Com a Coordenação do OF COP, acionar o Batalhão de Missões Especiais;
- ▶ Co-gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 3: Informação de incidente criminal com registro de sequestro e/ou cárcere privado de pessoa(s): localização desconhecida.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Comunicar o fato à Agência Polícia Civil e ao OF COP;
- ▶ Informar às guarnições a respeito;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.11. Ocorrências de violação de domicílio

Situação: Informação de incidente criminal de violação de domicílio

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Verificar a existência de videomonitoramento no local;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.



10.1.12. Ocorrências de furtos a pessoa / veículo / estabelecimento comercial / financeiro / residencial / de ensino

Situação 1: Informação de incidente criminal de furto a pessoa em via pública.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Verificar a existência de videomonitoramento no local;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 2: Informação de incidente criminal de furto em veículo.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Informar o furto aos demais recursos operacionais, mencionando placa, características do veículo e sentido tomado;
- ▶ Orientar a guarnição a verificar se a vítima necessita de transporte;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Verificar a existência de videomonitoramento no local;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 3: Informação de incidente criminal de furto em estabelecimento comercial

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Informar ao OF COP e/ou OF Sub COP;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Verificar a existência de videomonitoramento no local;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.



Situação 4: Informação de incidente criminal de furto em estabelecimento financeiro

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Informar à Agência Polícia Civil, ao OF COP e ao OF Sub COP;
- ▶ Caso ocorra em agências da CEF e do Banco do Brasil, informar à Polícia Federal;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Verificar a existência de videomonitoramento no local;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 5: Informação de incidente criminal de furto em residências

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Verificar a existência de videomonitoramento no local;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 6: Informação de incidente criminal de furto em estabelecimentos de ensino

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Informar à Agência Polícia Civil e OF COP;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Verificar a existência de videomonitoramento no local;
- ▶ Sendo viável, informar ao Sistema de Segurança Escolar PMES/ Secretaria de Educação (SEDU);
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.13. Ocorrências de furto de veículo / carga

Situação 1: Informação de incidente criminal de furto de veículo



Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Informar todas as guarnições a respeito;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Verificar a sinalização do sinistro junto ao sistema de consulta de placas;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 2: Informação de incidente criminal de furto de cargas

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Informar todas as guarnições a respeito;
- ▶ Informar à Agência Polícia Civil e ao OF COP;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.14. Ocorrências de roubo de pessoa em via pública / veículo / estabelecimento comercial / financeiro / residencial / de ensino

Situação 1: Informação de incidente criminal de roubo a pessoa em via pública.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Caso a situação evolua para Sequestro e/ou Cárcere privado, adotar procedimentos inerentes;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Verificar a existência de videomonitoramento no local;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 2: Informação de incidente criminal de roubo de veículo.

Procedimento a ser adotado:



- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Informar o roubo aos demais recursos operacionais, mencionando placa, características do veículo e sentido tomado;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Transportar a vítima até a delegacia de furtos e roubos de veículos;
- ▶ Caso a situação evolua para Roubo de veículo com restrição da vítima, adotar procedimentos inerentes;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Verificar a existência de videomonitoramento no local;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 3: Informação de incidente criminal de roubo em estabelecimento comercial

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recursos operacionais ao local do incidente;
- ▶ Informar ao OF COP e/ou OF Sub COP;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Caso a situação evolua para Sequestro e/ou Cárcere privado, adotar procedimentos inerentes;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Verificar a existência de videomonitoramento no local;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 4: Informação de incidente criminal de roubo em estabelecimento financeiro

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recursos operacionais ao local do incidente;
- ▶ Informar à Agência Polícia Civil e ao OF COP /Auxiliar do OF COP;
- ▶ Caso ocorra em agências da CEF ou do Banco do Brasil, informar à Polícia Federal;
- ▶ Caso a situação evolua para Sequestro e/ou Cárcere privado, adotar procedimentos inerentes;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Verificar a existência de videomonitoramento no local;



- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 5: Informação de incidente criminal de roubo em residências

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recursos operacionais ao local do incidente;
- ▶ Informar ao OF COP e/ou OF Sub COP;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Caso a situação evolua para Sequestro e/ou Cárcere privado, adotar procedimentos inerentes;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Verificar a existência de videomonitoramento no local;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 6: Informação de incidente criminal de roubo em estabelecimentos de ensino

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recursos operacionais ao local do incidente;
- ▶ Informar à Agência Polícia Civil e OF COP;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Caso a situação evolua para Sequestro e/ou Cárcere privado, adotar procedimentos inerente;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Verificar a existência de videomonitoramento no local;
- ▶ Sendo viável, informar ao Sistema de Segurança Escolar PMES/SEDU;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.15. Ocorrências de roubo de veículo / carga

Situação 1: Informação de incidente criminal de roubo de veículo

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Informar todas as guarnições a respeito;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;



- ▶ Caso a situação evolua para Roubo com restrição de liberdade, adotar os procedimentos inerentes;
- ▶ Verificar a sinalização do sinistro junto ao Detranet;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 2: Informação de incidente criminal de roubo de cargas

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Informar todas as guarnições a respeito;
- ▶ Informar à Agência Polícia Civil e ao OF COP;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.16. Ocorrências de roubo com restrição de liberdade

Situação: Informação de incidente criminal de roubo com restrição da liberdade da vítima.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares, visando localizar e prender o(s) infrator(es) e libertar a(s) vítima(s), através do posicionado coordenado de recursos operacionais, inclusive com acionamento do NOTAER, se preciso for;
- ▶ Verificar a sinalização do sinistro junto ao Detranet, caso haja roubo de veículo;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.17. Ocorrências de latrocínio

Situação 1: Informação de incidente criminal de roubo com resultado morte sem indícios de autoria.



Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Confirmado, notificar a Agência Polícia Civil e o OF COP;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 2: Informação de incidente criminal de roubo com resultado morte com indícios de autoria.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recursos operacionais ao local do incidente e ao local indicado como provável rota de evasão do(s) suspeito(s) de autoria;
- ▶ Confirmado, notificar a Agência Polícia Civil e o OF COP;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.18. Ocorrências de tentativa de latrocínio

Situação 1: Informação de incidente criminal de roubo com atentado contra a vida - vítima sem ferimentos e sem indícios de autoria.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Confirmado, notificar a Agência Polícia Civil e o OF COP;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares, verificando autoria e possibilidade de prisão;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 2: Informação de incidente criminal de roubo com atentado contra a vida - vítima sem ferimentos e com indícios de autoria.

Procedimento a ser adotado:



- ▶ Despachar recursos operacionais ao local do incidente e ao local indicado como provável rota de evasão do(s) suspeito(s) de autoria;
- ▶ Confirmado, notificar a Agência Polícia Civil e o OF COP;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares, verificando autoria e possibilidade de prisão;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 3: Informação de incidente criminal de roubo com atentado contra a vida – vítima ferida e sem indícios de autoria.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Confirmado, notificar a Agência Polícia Civil e ao OF COP;
- ▶ Orientar o CH de guarnição a contactar o SAMU para socorro;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 4: Informação de incidente criminal de roubo com atentado contra a vida – vítima ferida e com indícios de autoria.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recursos operacionais ao local do incidente e ao local indicado como provável rota de evasão do(s) suspeito(s) de autoria;
- ▶ Confirmado, notificar a Agência Polícia Civil e o OF COP;
- ▶ Orientar o CH de guarnição a contactar o SAMU para socorro;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.19. Ocorrências de estupro

Situação: Informação de incidente criminal de constrangimento de alguém à prática de



conjunção carnal. Observação: Conforme modificações feitas ao Código Penal pela Lei. nº 12.015/2009, qualquer ato libidinoso, tentado ou consumado, configura o crime de estupro.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Informar ao OF COP e/ou OF Sub COP;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares, visando definir autoria e possível prisão;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.20. Ocorrências de tráfico de entorpecentes

Situação: Informação de incidente criminal de tráfico de entorpecentes.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Informar ao OF COP e/ou OF Sub COP;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.21. Ocorrências de porte ilegal de arma de fogo

Situação: Informação de incidente criminal de porte ilegal de arma de fogo.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Informar ao OF COP e/ou OF Sub COP;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Não sendo a apreensão da arma de fogo o incidente principal da ocorrência, registrá-la como incidente secundário.
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento;



10.1.22. Ocorrências de resistência / desobediência / desacato

Situação: Informação de incidente criminal de resistência, desobediência e de desacato.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente, caso já não haja no local, visto que geralmente se processa por iniciativa da guarnição;
- ▶ Informar ao OF COP e/ou OF Sub COP;
- ▶ Solicitar ao CPU da Unidade que acompanhe a ocorrência;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.23. Ocorrências de confronto armado

Situação 1: Informação de confronto armado com Agentes de forças policiais sem registro de feridos.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente, como titular da ocorrência ou como apoio, caso já haja recurso no local;
- ▶ Informar ao OF COP e/ou OF Sub COP;
- ▶ Caso o agente policial esteja em contato com a Central de atendimento de Emergência, receber a ligação para coletar mais informações;
- ▶ Solicitar ao CPU da Unidade que acompanhe a ocorrência;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 2: Informação de confronto armado com Agentes de forças policiais com registro de feridos (não fatal).

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente, como titular da ocorrência ou como apoio, caso já haja recurso no local;
- ▶ Informar imediatamente ao OF COP e/ou OF Sub COP, ao CBOM e Polícia Civil;



- ▶ Caso o agente policial esteja em contato com a Central de Atendimento de Emergência, receber a ligação para coletar mais informações;
- ▶ Caso haja indisponibilidade de recursos do CBOM para o socorro, orientar o CH de guarnição a contactar o SAMU, ou, sendo possível, efetuar o socorro ao ferido;
- ▶ Solicitar ao CPU da Unidade que acompanhe a ocorrência;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 3: Informação de confronto armado com Agentes de forças policiais com resultado morte.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente, como titular da ocorrência ou como apoio, caso já haja recurso no local;
- ▶ Confirmado, notificar à Agência Polícia Civil ao OF COP e/ou Aux. OF COP;
- ▶ Caso o agente policial esteja em contato com a Central de atendimento de Emergência, receber a ligação para coletar mais informações;
- ▶ Solicitar ao CPU da Unidade que acompanhe a ocorrência;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.24. Ocorrências de crimes ambientais

Situação: Informação de incidente criminal previsto na legislação ambiental.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Contactar o Batalhão de Polícia Ambiental – BPMA e repassar a demanda;
- ▶ Sendo ainda necessário, despachar recurso operacional da Unidade de Área ao local do incidente;
- ▶ Confirmado, notificar ao OF COP e/ou OF Sub COP;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares e de forma conjunta com o efetivo do BPMA;



- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.25. Ocorrências de crimes contra a criança

Situação 1: Informação de incidente criminal contra a criança – maus tratos.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Confirmado, notificar ao OF COP e/ou OF Sub COP;
- ▶ Acionar o Conselho Tutelar do município, para acompanhar a ocorrência;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 2: Informação de incidente criminal contra a criança – abandono de incapaz.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Confirmado, notificar ao OF COP e/ou OF Sub COP;
- ▶ Acionar o Conselho Tutelar do município, para acompanhar a ocorrência;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Georreferenciar o incidente através da ferramenta Georast;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.26. Ocorrências de acidente de trânsito

Situação 1: Informação de acidente de trânsito em via pública sem vítimas.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional especializado (BPRV) ao local do incidente, caso os veículos não tenham condições de se deslocar até o posto de trânsito;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Sendo necessário, solicitar apoio da Guarda de Trânsito Municipal, caso haja, para atuar no controle e normalização do fluxo na via;
- ▶ Acionar a empresa conveniada de guincho, caso necessário;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.



Situação 2: Informação de acidente de trânsito em via pública com vítima não fatal.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional especializado (BPRV) ao local do incidente;
- ▶ Verificar junto à Agência Corpo de Bombeiros e ao SAMU as providências quanto ao socorro da(s) vítima(s);
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Verificar se o caso concreto se enquadra nas definições dos crimes de trânsito previsto no CTB;
- ▶ Sendo necessário, solicitar apoio da Guarda de Trânsito Municipal, para atuar no controle e normalização do fluxo na via;
- ▶ Acionar a empresa conveniada de guincho, caso necessário;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 3: Informação de acidente de trânsito em via pública com vítima fatal.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional especializado (BPRV) ao local do incidente;
- ▶ Confirmado, notificar à Agência Polícia Civil e ao OF COP e/ou OF Sub COP;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Verificar se o caso concreto se enquadra nas definições dos crimes de trânsito previsto no CTB;
- ▶ Sendo necessário, solicitar apoio da Guarda de Trânsito Municipal, para atuar no controle e normalização do fluxo na via;
- ▶ Acionar a empresa conveniada de guincho, caso necessário;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.27. Ocorrências de crime de trânsito

Situação 1: Informação de incidente criminal previsto no Código de Trânsito Brasileiro – Embriaguez ao volante.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional especializado (BPTran) ao local do incidente;



- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Acionar a empresa conveniada de guincho, caso necessário;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 2: Informação de incidente criminal previsto no Código de Trânsito Brasileiro – Homicídio culposo na direção de veículo automotor.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional especializado (BPTTran) ao local do incidente;
- ▶ Confirmado, notificar à Agência Polícia Civil e ao OF COP e/ou OF Sub COP;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Sendo necessário, solicitar apoio da Guarda de Trânsito Municipal, para atuar no controle e normalização do fluxo na via;
- ▶ Acionar a empresa conveniada de guincho, caso necessário;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 3: Informação de incidente criminal previsto no Código de Trânsito Brasileiro – Lesão corporal culposa na direção de veículo automotor

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional especializado (BPTTran) ao local do incidente;
- ▶ Verificar junto à Agência Corpo de Bombeiros e ao SAMU as providências quanto ao socorro da(s) vítima(s);
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Sendo necessário, solicitar apoio da Guarda de Trânsito Municipal, para atuar no controle e normalização do fluxo na via;
- ▶ Acionar a empresa conveniada de guincho, caso necessário;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 4: Informação de incidente criminal previsto no Código de Trânsito Brasileiro – Dirigir sem habilitação

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional especializado (BPTTran) ao local do incidente;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;



- ▶ Acionar a empresa conveniada de guincho;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.28. Ocorrências de apreensão de veículos

Situação: Apreensão de veículos, conforme CTB

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional, caso já não exista no local do incidente;
- ▶ Acionar a empresa conveniada de guincho, caso necessário;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares e do resultado da averiguação;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.29. Ocorrências de averiguação de pessoa / veículo suspeitos

Situação 1: Averiguação de pessoa considerada suspeita.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares e do resultado da averiguação;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 2: Averiguação de veículo considerado suspeito.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Consultar as placas informadas via sistema;
- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares e do resultado da averiguação;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.30. Ocorrências contravenções / JECRIM



Situação: Atendimento de ocorrências de ilícitos penais com pena não superior a 2 (dois) anos.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Confirmado o fato, encaminhar a ocorrência para Juizado Especial Criminal (JECRIM), caso haja.
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.31. Ocorrências de Diagnóstico de Risco de Segurança

(As ocorrências de diagnóstico de risco de segurança são um incidente novo, classificados com natureza Z29, que tem como objetivo construir uma base de conhecimento sobre situações de competência municipal que repercutem diretamente nos índices de criminalidade. Tais informações serão inseridas no Informativo CIODES e encaminhadas diariamente aos Gabinetes de Gestão Municipal para a elaboração de políticas de segurança locais).

Situação: Informação ao DRO de situação de risco de segurança pública.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Colher detalhadamente o endereço do local onde o risco de segurança foi identificado;
- ▶ Especificar o tipo de risco de segurança identificado no local (iluminação pública deficiente; terreno/edificação abandonada; via de difícil acesso/dificuldade de atendimento de socorro; concentração de grupos vulneráveis/moradores de rua/alienados/menores/dependentes químicos; deficiência de plantão de atendimento à sociedade/conselho tutelar/abrigo; deficiência de plantão de disque silêncio; identificação de área de risco de desastre natural; inoperância de atendimento de serviço de zoonose; estabelecimentos irregulares de risco social; construções irregulares de conflito social).
- ▶ Sendo possível, constar os dados do responsável/proprietário/moradores do local;
- ▶ Não localizando os responsáveis, e havendo necessidade de encaminhamento da ocorrência, registrar identificar o órgão competente para devido encaminhamento;



- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.32. Ocorrências assistenciais diversas

Situação 1: Informação de criança ou adolescente em situação de abandono.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Localizado a criança ou o adolescente, tentar contactar os responsáveis;
- ▶ Encontrado os responsáveis, verificar se trata de crime, e, caso positivo, encaminhá-los à Polícia Civil;
- ▶ Não localizando os responsáveis, encaminhar a ocorrência para o Conselho Tutelar do município;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 2: Informação de pessoa desaparecida.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Irradiar as informações do histórico do chamado às guarnições de serviço;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.33. Solicitações de apoio de outras instituições

Situação 1: Solicitação de apoio ao SAMU – Alienado mental **agressivo**

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Encaminhar o recurso operacional ao local do fato para contenção e controle da situação caso o alienado se encontre agressivo; caso não se encontre agressivo, a reponsabilidade pelo atendimento médico compete ao SAMU;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Verificar se o fato encontrado no local se constitui crime ainda não registrado no CIODES, caso positivo o incidente principal será o crime e o secundário será o apoio;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.



Situação 2: Solicitação de apoio ao SAMU – Socorros diversos

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Encaminhar o recurso operacional ao local do fato;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Verificar se o fato encontrado no local se constitui crime ainda não registrado no CIODES, caso positivo o incidente principal será o crime e o secundário será o apoio;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 3: Solicitação de apoio ao Poder Judiciário – Oficial de Justiça

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Certificar-se da emergência da solicitação, conforme Determinação CIODES/COPOM nº 005/2011, pois os casos não-emergenciais devem ser agendados na Unidade Operacional;
- ▶ Caso constata a emergência policial ou risco para o agente público, encaminhar o recurso operacional ao local da execução do Mandado;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 4: Solicitação de apoio à Secretaria de Estado da Justiça – SEJUS – Fuga de Presos.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Encaminhar o recurso operacional ao local do fato;
- ▶ Cientificar o OF COP e/ou OF Sub COP;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares e, com a coordenação do OF COP, acionar os recursos operacionais e apoios necessários, conforme a situação (BME, ROTAM, NOTAER, CBOM, etc.),
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 5: Solicitação de apoio à Secretaria de Estado da Justiça (SEJUS) – Rebelião em presídio.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Encaminhar o recurso operacional ao local do fato;
- ▶ Cientificar o OF COP e/ou OF Sub COP;



- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares e, com a coordenação do OF COP, acionar os recursos operacionais e apoios necessários, conforme a situação (BME, ROTAM, NOTAER, CBOM, etc.);
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.34. Ocorrências de veículo recuperado

Situação: Localização de veículo com restrição de furto/roubo.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente, caso não seja de iniciativa de alguma guarnição;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Informar ao Oficial Sub Coordenador de Operações para providenciar o acionamento do guincho conveniado com a SESP;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.35. Ocorrências com registro de violência doméstica

Situação: Informação de incidente criminal em que se verifique a situação de violência doméstica.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares;
- ▶ Providenciar o encaminhamento das partes à presença da autoridade de polícia judiciária com competência no momento do fato, conforme Portaria SESP/ES nº 006-R, de 17 fev 2011;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.1.36. Ocorrências de acionamento de centrais de alarme

Situação 1: Averiguação de acionamento de alarme em domicílio, não monitorado por



empresa especializada.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional ao local do incidente;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares e do resultado da averiguação;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 2: Averiguação de acionamento de alarme em imóvel comercial/residencial monitorado por empresa especializada.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional após acionamento do funcionário da empresa de alarme no local do pânico, para que o mesmo possa acompanhar a guarnição para a averiguação do local;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares e do resultado da averiguação;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 3: Averiguação de acionamento de alarme em estabelecimento financeiro monitorado por empresa especializada sediada dentro ou fora do Estado – fora do horário de expediente bancário.

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Despachar recurso operacional após acionamento do funcionário da empresa de alarme ou do gerente do estabelecimento no local do pânico, para que o mesmo possa acompanhar a guarnição para a averiguação do local;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares e do resultado da averiguação;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

Situação 4: Averiguação de acionamento de alarme em estabelecimento financeiro monitorado por empresa especializada sediada dentro ou fora do Estado – em horário de expediente bancário.

Procedimento a ser adotado:



- ▶ Despachar recurso operacional de imediato ao local do incidente, mesmo que não haja funcionário de empresa de monitoramento de alarmes no local, pois pode haver a possibilidade de acionamento real do alarme;
- ▶ Gerenciar o atendimento da ocorrência a partir de informações complementares e do resultado da averiguação;
- ▶ Finalizar a ocorrência e confeccionar Boletim de Atendimento.

10.2. PROCEDIMENTO PADRÃO PARA DESPACHO DE OCORRÊNCIAS – DRO POLÍCIA CIVIL

10.2.1. Ocorrências de Homicídio

Situação 1: Ocorrências de homicídio – originárias da Polícia Militar / Central de Atendimento de Emergências

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Constatado local de homicídio pela Guarnição da Polícia Militar, o DRO da Agência da Polícia Militar comunica ao DRO da Agência da Polícia Civil que o local está preservado, aguardando despacho dos recursos operacionais (Equipe da DHPP, Equipe de Perícia Criminal e Papiloscópica e Equipe do DML – Departamento Médico Legal para Transporte de Cadáver – Rabecão).

Situação 2: Ocorrências de homicídio – originárias da Polícia Militar no Interior do Estado

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Constatado local de homicídio pela Guarnição da Polícia Militar, um dos integrantes da Guarnição ou Policial Militar do DPM – Destacamento da Polícia Militar efetua ligação telefônica e informa o fato diretamente ao DRO da Polícia Civil no CIODES.

Situação 3: Ocorrências de homicídio – originárias da Polícia Civil

Procedimento a ser adotado:

- ▶ As constatações de local de homicídio são realizadas pelas Guarnições da Polícia Militar, podendo ocorrer homicídios constatados pela Polícia Civil. O procedimento será o mesmo, o servidor policial civil comunicará a Agência da Polícia Civil no CIODES por telefone;



- ▶ Na região sul, com a inauguração do CIODES SUL em Cachoeiro de Itapemirim, as ocorrências de homicídios são geradas pela sociedade local através do número de telefone 190, que segue o mesmo “script” das ocorrências geradas na Região Metropolitana da Grande Vitória;

10.2.2. Ocorrências envolvendo menores

Situação 1: Menor Vítima de Violência

Procedimento a ser adotado:

- ▶ A guarnição da Polícia Militar realiza o primeiro atendimento e aciona o DRO da Polícia Militar, este solicita apoio ao DRO da Polícia Civil para saber qual o tratamento a ser adotado, orientando para o encaminhamento do menor à DPCA - Delegacia de Proteção à Criança e o Adolescente, localizada na Vila Rubim, Bairro Centro de Vitória – ES;
- ▶ As Unidades da Polícia Civil realizam o primeiro atendimento, originados de registros em Boletim de Ocorrência internos, Boletim do Disque-Denúncia e outras informações que se constate a violência contra o menor, adotando posteriormente o devido encaminhamento à DPCA.

Situação 2: Menor na Autoria Criminosa – Ato Infracional

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Sendo o Menor Infrator, com idade compreendida 12 (doze) anos completos e 18 (dezoito) anos incompletos, a guarnição da Polícia Militar realizando o primeiro atendimento, aciona o DRO da Polícia Militar, este solicita apoio ao DRO da Polícia Civil para saber qual o tratamento a ser adotado, que será orientado para proceder o encaminhamento do menor infrator à DEACLE - Delegacia do Adolescente em Conflito com a Lei, localizada no Bairro Maruípe, Vitória – ES.
- ▶ As Unidades da Polícia Civil realizando o primeiro atendimento, adotarão posteriormente, o devido encaminhamento do menor à DEACLE.
- ▶ Menor de 12 (doze) anos deverá ser encaminhado aos Conselhos Tutelares.

10.2.3. Ocorrências envolvendo mulheres



Situação 1: Ocorrências envolvendo mulheres vítimas

Procedimento a ser adotado:

- ▶ A mulher deverá ser encaminhada à DAME - Delegacia de Atendimento à Mulher, em dias úteis e horário de expediente (08:00 às 18:00).
- ▶ Após as 16:00 horas devem ser encaminhadas ao Plantão dos DPJ's – Departamentos de Polícia Judiciária dispostos em todo território estadual. Da mesma forma nos finais de semana (sábados e domingos) e feriados.

Situação 2: Ocorrências envolvendo mulheres em Autoria Criminosa

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Procedimento padrão.

10.2.4. Ocorrências de veículos apreendidos

Situação 1: Ocorrências de veículos apreendidos – na região Metropolitana da Grande Vitória

Procedimento a ser adotado:

- ▶ A guarnição da Polícia Militar realizando atendimento, informa ao DRO da Polícia Militar o Furto ou Roubo do Veículo Automotor, este solicita apoio ao DRO da Polícia Civil para a sinalização no Sistema DETRAN NET que orientará os procedimentos a serem adotados pela vítima, no sentido de se dirigir à Delegacia Especializada em Furtos e Roubos de Veículos – DEFRV para confirmação do fato.
- ▶ As Unidades da Polícia Civil realizando o primeiro atendimento efetuarão a devida comunicação à Delegacia Especializada em Furtos e Roubos de Veículos – DEFRV.
- ▶ As ocorrências de Furtos e Roubos de Veículos Automotores registradas na Delegacia “on line”, deverão ser encaminhadas à Delegacia Especializada em Furtos e Roubos de Veículos – DEFRV, para confirmação.

Situação 2: Ocorrências de veículos apreendidos – no interior do Estado do Espírito Santo

Procedimento a ser adotado:



- ▶ A vítima com apresentação espontânea ou encaminhada pela Polícia Militar à Unidade da Polícia Civil, narra o fato que será registrado em Boletim de Atendimento Interno, recebendo 01(uma) Via. Em seguida a Unidade efetuará a devida comunicação à Delegacia Especializada em Furtos e Roubos de Veículos – DEFRV.

Situação 3: Ocorrências de veículos apreendidos – fora do Estado do Espírito Santo

Procedimento a ser adotado:

- ▶ A vítima deverá registrar a ocorrência de Furtos e Roubos de Veículos Automotores através no sítio da SESP – Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social (www.sesp.es.gov.br) na Delegacia “on line”, e posteriormente procurar a Delegacia Especializada em Furtos e Roubos de Veículos – DEFRV, para confirmação.

10.3. PROCEDIMENTO PADRÃO PARA DESPACHO DE OCORRÊNCIAS – DRO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR

10.3.1. Atendimento a corte de árvores

Procedimento a ser adotado:

- ▶ O emprego da guarnição de corte de árvores ocorrerá em casos de risco iminente de queda, que caracterizam a situação como uma emergência, definida pelo vistoriador técnico do Corpo de Bombeiros que será enviado ao local onde há suspeita de árvore em risco iminente de queda, ou em caso de árvore caída causando danos à propriedade ou ao trânsito de pessoas em vias públicas. As características de uma árvore em eminente risco de queda com necessidade de ação do CBMES são: exemplar arbóreo com dimensões tais que seu tombamento ocasionará prejuízos para pessoas, propriedades, fluxo de veículos ou fluxo de pedestres, estando este com tronco oco ou podre, raízes expostas há poucos dias, ou o tronco formando angulação indicativa de tombamento.

10.3.2. Acidente automobilístico

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Acionar o ABTS (Auto Bomba Tanque e Salvamento) sempre que houver vítima presa em ferragens, derramamento de óleo, combustível etc. O Resgate será acionado quando



houver vítimas, exceto se o SAMU for acionado anteriormente sem necessidade de uso da viatura de APH (Atendimento Pré-Hospitalar) do CBMES.

10.3.3. Animais em perigo e extermínio de insetos

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Quando não for possível a atuação de apicultores, de órgãos municipais como Centros de Zoonoses, órgãos estaduais como Polícia Ambiental ou Polícia de Trânsito, ou ainda órgãos federais como Polícia Rodoviária Federal, o DRO deverá atender ao prescrito na IN IBAMA nº 141/2006.

10.3.4. Obstrução de vias aéreas por corpo estranho

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Orientar o solicitante a proceder as compressões sub-diafragmáticas, ou compressões torácicas aliadas aos golpes nas costas, com objetivo de expelir o objeto obstrutivo da respiração, observando as diferenças de força e procedimentos em bebês, crianças e adultos, observando ainda o posicionamento destas vítimas, se em pé, sentados ou deitados, e ainda se estão conscientes ou não, atendendo para todos estes casos as Diretrizes 2010 da American Heart Association, descritas no Protocolo de Atendimento Padrão do CIODES/CBMES.

10.3.5. Parada Cardiorrespiratória

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Orientar o solicitante a proceder as compressões no tórax da vítima, aliadas ou não com respiração, observando a idade da vítima e o grau de habilidade do solicitante ou de quem estiver próximo a vítima, atendendo para todos os casos as Diretrizes 2010 da American Heart Association, descritas no Protocolo de Atendimento Padrão do CIODES/CBMES.

10.3.6. Ocorrências de Defesa civil

Procedimento a ser adotado:

- ▶ De acordo com a amplitude da ocorrência, o DRO deverá acionar as guarnições do CBMES, Supervisor de Operações, Comandante do OBM da área, Comandante Geral, e



também autoridades de Defesa Civil como Coordenador Estadual, Coordenador Adjunto, Coordenadores Municipais, Secretaria Municipal de Obras, ESCELSA e CESAN.

10.3.7. Ocorrências com produtos perigosos

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Obter todas informações necessárias ao atendimento; acionar a equipe de HAZMAT (Hazard Materials – Materiais Perigosos) do CBMES; orientar o solicitante quanto às medidas necessárias para minimizar as conseqüências do acidente; contactar o IEMA para repasse de informações sobre o evento.

10.3.8. Atendimento de ocorrência sem necessidade de envio de recurso operacional

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Relatar todo o atendimento prestado **sem empenho de viatura**, detalhando quais as medidas foram tomadas pelo DRO, com quais agencias interagiu, quais órgãos externos intermediaram o acionamento (ex: Defesa Civil, ESCELSA, CESAN, entre outros).

10.3.9. Vazamento de GLP

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Contactar o solicitante, confirmar o vazamento, orientar quanto aos procedimentos necessários para evitar explosão, encaminhar a viatura ABTS ao local.

10.3.10. Ocorrências de incêndio

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Contactar o solicitante para confirmar o tipo/local do incêndio, proceder as orientações iniciais para a minimização dos danos, acionar os recursos necessários, manter contato contínuo com o solicitante até a chegada do recurso.

10.3.11. Ocorrências com parturientes

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Contactar a solicitante para confirmar a ocorrência e colher dados relevantes, verificar se o SAMU já foi acionado, orientar quanto ao envio ou não envio de recurso dependendo do adiantamento dos trabalhos de parto, acionar o Resgate se for o caso, orientar quanto



aos procedimentos enquanto aguarda o recurso operacional.

10.3.12. Repasse de ocorrências ao SAMU

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Solicitar atendimento do SAMU para todas as ocorrências de agravos à saúde, sejam traumáticas ou clínicas, observando as normas regulamentares do CBMES quanto ao envio da equipe de Resgate, sempre que não houver recurso próprio disponível na região da ocorrência. Acionar o Resgate para todas as ocorrências de trauma ou parturiente em que haja necessidade de atendimento urgente ou emergente. Registrar o prefixo da ambulância do SAMU enviada para atendimento, bem como o nome do profissional que atendeu o pedido do DRO.

10.3.13. Ocorrências de salvamento

Procedimento a ser adotado:

- ▶ Contactar o solicitante para coleta de dados necessários ao entendimento do problema, confirmar se o pedido é para salvamento terrestre ou aquático, acionar o recurso necessário, manter contato contínuo com o solicitante a fim de orientar aos procedimentos caso a ocorrência apresente novos desdobramentos.

10.4. PROCEDIMENTO PADRÃO DE MONITORAMENTO E ANÁLISES DA SALA DE INTELIGÊNCIA

A sala da CI atuará nos incidentes relacionados ao uso das tecnologias disponíveis (E-COPS , SIMAE, OCR Inteligente, Shotspotter, Georast, Mapa do Crime, etc.), na verificação de pessoas e veículos e ao esclarecimento de fatos de repercussão.

10.5. PROCEDIMENTO PADRÃO PARA DESPACHO DE OCORRÊNCIAS – DRO DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL

10.5.1. Ocorrências da Gerência de Trânsito

- ▶ **Situação 1:** Atropelamento e outros acidentes com vítima



Procedimento a ser adotado: A Viatura mais próxima é encaminhada para intervir na via. Caso haja necessidade, o Corpo de Bombeiros é acionado. O Batalhão de Trânsito também é acionado para o registro do Boletim de Ocorrência de Atendimento de Trânsito (BOAT); o DRO faz a consulta das placas no Sistema do Detranet e, se houver alguma restrição quanto a roubo ou furto, a Polícia Militar é informada. As placas dos veículos e o nome dos envolvidos são constados na Ocorrência.

▶ **Situação 2:** Acidentes sem vítimas:

Procedimento a ser adotado: O agente mais próximo é acionado para desobstruir a via e dar as devidas orientações aos condutores. Caso os veículos não se locomovam, o DRO acionará o BPTTran / PMES para a confecção do Boletim de atendimento.

▶ **Situação 3:** semáforos apagados ou piscando

Procedimento a ser adotado: O agente é acionado para organizar o trânsito no local. É feito contato telefônico com a empresa administradora de semáforos, para o reparo das lâmpadas.

▶ **Situação 4:** Estacionamentos e paradas irregulares

Procedimento a ser adotado: O agente mais próximo é acionado para lavrar o auto de infração. Nos casos em que cabe a remoção do veículo, é acionado o serviço de remoção.

▶ **Situação 5:** Árvores ou placas caídas, obras, incêndios que estejam intervindo na via

Procedimento a ser adotado: O agente é acionado para sinalizar a via e orientar o trânsito. O Fala Vitória 156 é informado para contatar o setor da prefeitura responsável.

10.5.2. Ocorrências da Gerência de Proteção Comunitária

▶ **Situação 1:** Ocorrências em próprios municipais, tais como escolas, unidades de saúde, parques e nos setores de atuação da Guarda Municipal, tais como praias, praças.

Procedimento a ser adotado: O agente do setor é acionado para prosseguir ao local e tomar as providências cabíveis, dando os encaminhamentos devidos. Caso haja necessidade de apoio da Polícia Militar, o DRO os solicitará;



- ▶ **Situação 2:** Ocorrências policiais nos setores em que os agentes comunitários atuam

Procedimento a ser adotado: A informação é passada para ciência dos agentes. Caso se deparem com a situação, o atendimento é feito e a Polícia militar é acionada, se houver necessidade de apoio;

- ▶ **Situação 3:** Ocorrências policiais de vulto

Procedimento a ser adotado: A informação é passada para ciência dos agentes.

- ▶ **Situação 4:** Ocorrência envolvendo cachorros de grande porte, sem focinheira, soltos ou em locais proibidos.

Procedimento a ser adotado: É feito contato com a Zoonose, através do Fala Vitória 156, para que a providência seja tomada;

- ▶ **Situação 5:** Apoio a outros setores de fiscalização da Prefeitura

Procedimento a ser adotado: Uma Equipe do setor é disponibilizada para o apoio, até o término da operação;

- ▶ **Situação 6:** Atendimento à população de rua

Procedimento a ser adotado: O DRO faz o contato telefônico com o atendimento social de rua para prosseguirem ao local e tomarem as providências cabíveis.

- ▶ **Videomonitoramento de vias públicas:** As ocorrências do Videomonitoramento de Vitória são passadas pela Equipe do videomonitoramento, diretamente ao operador do 1º BPM / PMES, pelo rádio comunicador da PM. As de competência da Guarda Civil Municipal são passadas pelo rádio comunicador da Guarda ou pelo telefone da mesa.

10.6. PROCEDIMENTO PADRÃO PARA DESPACHO DE OCORRÊNCIAS – DRO DA SECRETARIA DE JUSTIÇA

10.6.1. Ocorrências de escolta de presos

- ▶ Estas ocorrências estão em fase de implantação no E-COPS, sendo registradas pelo



DRO/SEJUS/CIODES relatório padrão de deslocamento de viaturas da SEJUS – Secretaria de Estado da Justiça, registrando o controle de saídas de presos escoltados por agentes armados e preparados para realizar a escolta em hospitais, clínicas, fóruns e outros deslocamentos, sendo essa atividade controlada pelo DRO da SEJUS no CIODES, sendo registrados os seguintes dados: OPERADOR (a), VTR, QRA Condutor, QTI Condutor, QTH – origem, Km inicial: horário, QTH – destino, Km Retorno, horário, MOTIVO: ()transferência,()médico,() fórum,()remoção,()dentista ()outros, QRA Preso(a), ESCOLTA, RELATOR;

▶ Em caso de velório de familiares de presos e em bairros com alto índice de periculosidade é solicitado apoio da Polícia Militar.

10.6.2. Ocorrências de fuga de presos

▶ A Agência SEJUS/CIODES é de grande importância neste caso, pois o DRO/SEJUS/CIODES efetiva a ligação entre os Diretores das Unidades Prisionais ao órgão de Inteligência da SEJUS e à Polícia Militar e Polícia Civil, agilizando o apoio para que os foragidos sejam recapturados e devolvidos ao Sistema Prisional.

10.6.3. Ocorrências de rebelião em presídios

▶ Quando há rebelião em Unidade Prisional da SEJUS – Secretaria de Estado da Justiça, o DRO/CIODES/SEJUS faz contatos com todos os órgãos competentes, tanto como meio de informação as autoridades como na solicitação de apoio do BME – Batalhão de Missões Especiais e/ou das aeronaves a disposição Polícia Militar. Neste sentido disponibiliza apoio à Polícia Civil, integrando quando necessário a operacionalidade da Agência do Corpo de Bombeiros.

10.6.4. Outras ocorrências:

▶ **Situação 1:** Ocorrências de fiscalização da SEJUS com encontro drogas, armas e outros artefatos proibidos nas Unidades Prisionais

Procedimento a ser adotado: o DRO/CIODES/SEJUS inicia a solicitação de apoio da Polícia Militar para encaminhar as substâncias até o DPJ – Departamento de Polícia Judiciária da Polícia Civil.



- ▶ **Situação 2:** Ocorrências de denúncias anônimas em que auxiliam a SEJUS e as Polícias a localizar um foragido da Justiça, morte de presos dentro dos presídios, emboscadas durante a saídas e chegadas de presos, denúncias de fuga durante as visitas e outras irregularidades com visita de presos.

10.7. PROCEDIMENTO PADRÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIAS - 190

10.7.1. *Scripts de Atendimento*

As organizações são constituídas por uma complexa combinação de recursos (capital humano, capital intelectual, instalação, equipamentos, sistemas informatizados, etc.) interdependentes e interrelacionados, que devem perseguir os mesmos objetivos, e cujos desempenhos podem afetar positiva ou negativamente a organização em seu conjunto.

A excelência do desempenho e o sucesso no negócio requerem que todas as atividades interrelacionadas sejam compreendidas e gerenciadas segundo a visão de processos.

É fundamental que sejam conhecidos os fatos geradores desses processos, seus requisitos e o que cada atividade adiciona de valor na busca do atendimento a esses requisitos.

Para tanto, foram criados os fluxos de processos das inúmeras situações pertinentes ao recebimento dos chamados da Central de Atendimento de Emergências - 190, denominados **Scripts de Atendimento**.

Estes foram elaborados a fim de estabelecer procedimentos para orientar os atendentes da Central de Atendimento de Emergências - 190 quanto ao tratamento das situações emergenciais, buscando garantir rapidez, eficiência e eficácia nas situações reais em que se faz necessário a presença do Estado para socorrer, preservar vidas, garantir a segurança da comunidade e inibir o surgimento de novos crimes, bem como agregar informações preponderantes que facilitem a atuação direta do agente de segurança público junto ao cidadão.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

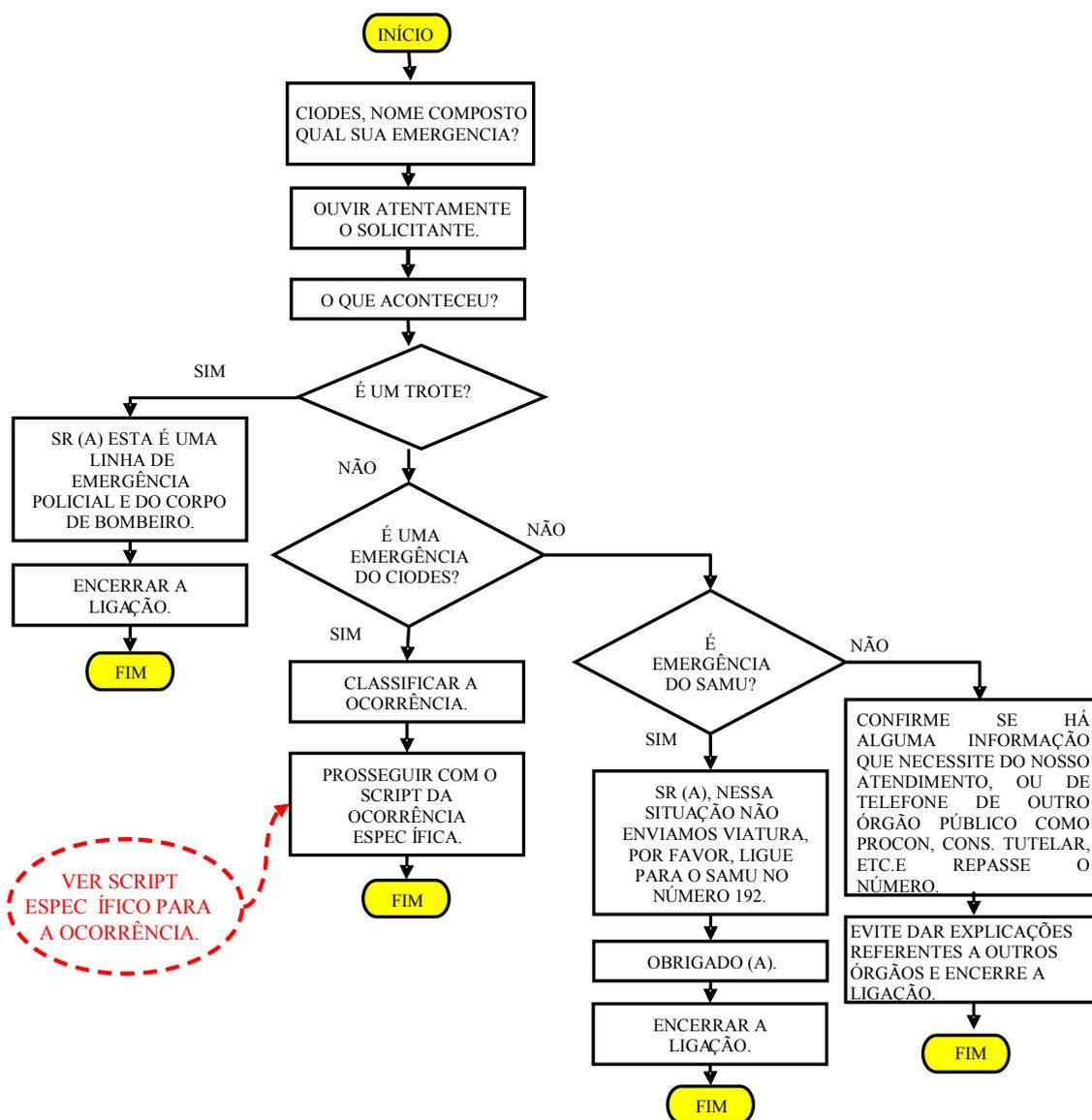
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL - CIODES

A padronização de procedimentos, desta maneira, possibilita uma uniformidade no atendimento e um maior potencial de êxito na tarefa desempenhada, independente de qual servidor esteja executando aquela ação, uma vez que todas as medidas adotadas são previamente estudadas e estruturadas de forma sistêmica entre as agências de segurança, possibilitando maior rapidez e eficiência no atendimento à sociedade.



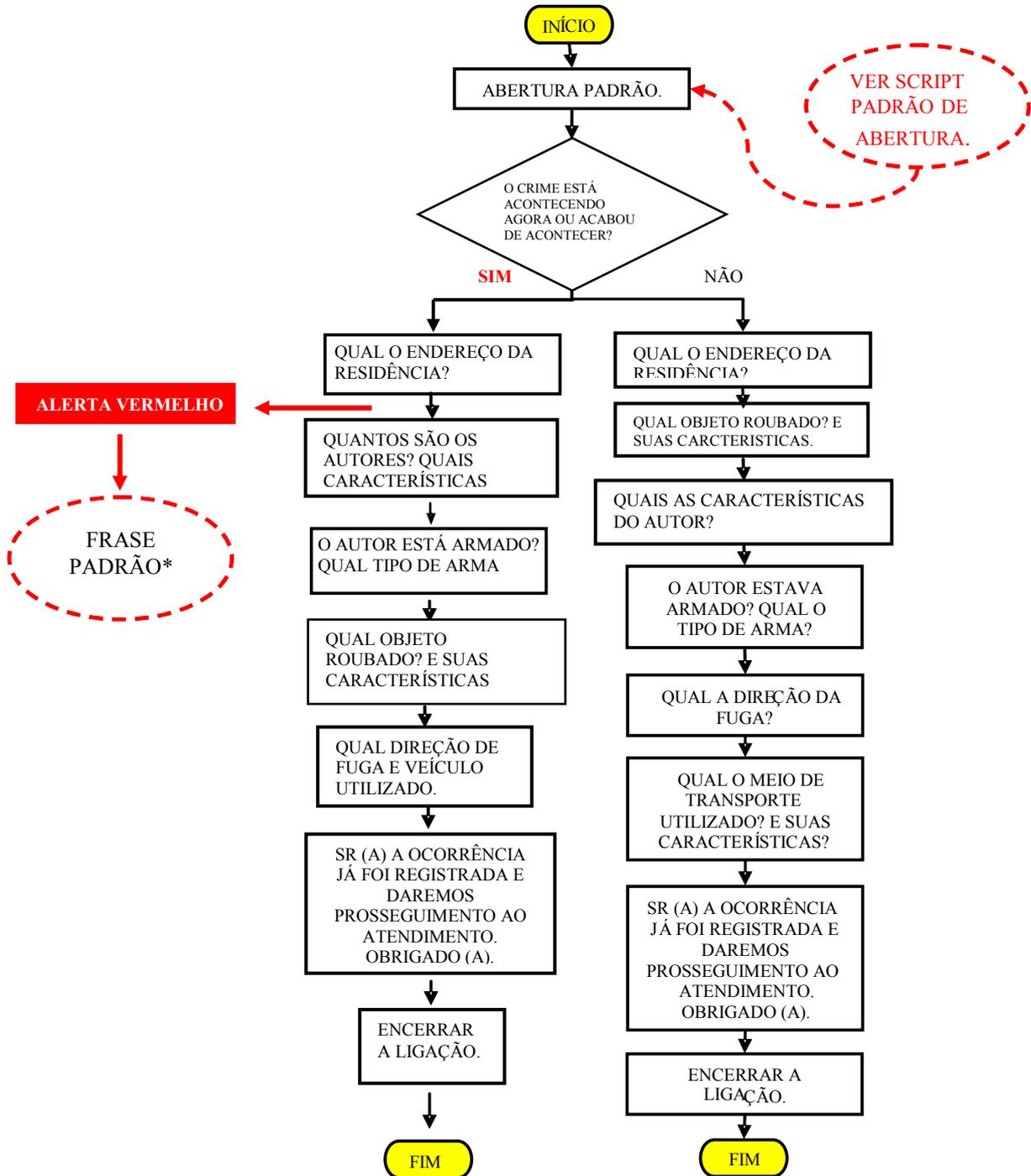
10.7.2. Script Padrão para Atendimento da Central de Atendimento de Emergência

Estabelece procedimento padrão para abertura dos atendimentos da Central de Atendimento de Emergência:





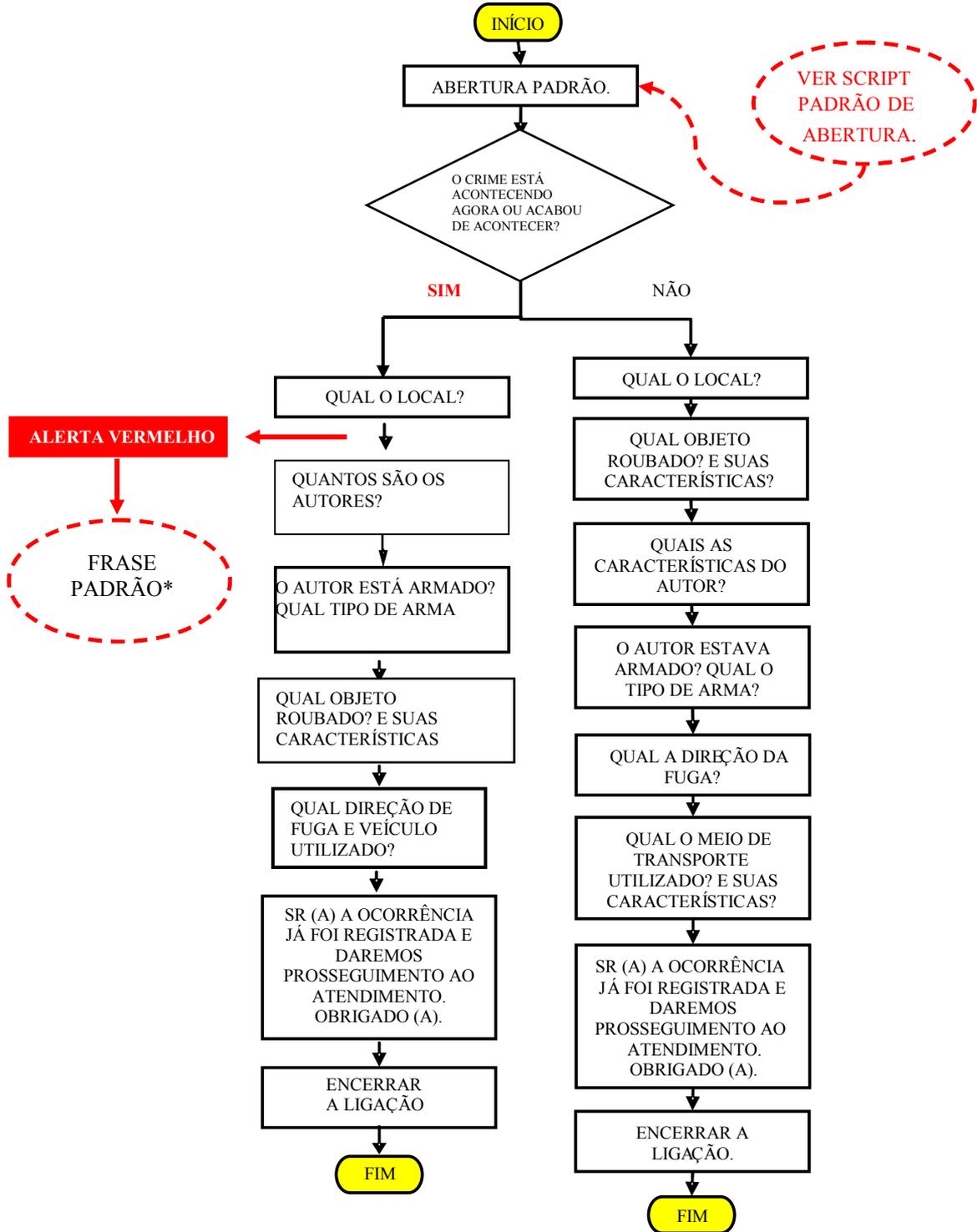
10.7.3. Roubo a Residência (art. 157 do CP)



(*) SENHOR, A POLÍCIA MILITAR ESTÁ CIENTE E UMA VIATURA JÁ ESTÁ SENDO ACIONADA PARA O LOCAL, MAS PRECISO QUE O SENHOR CONTINUE COMIGO NA LINHA.



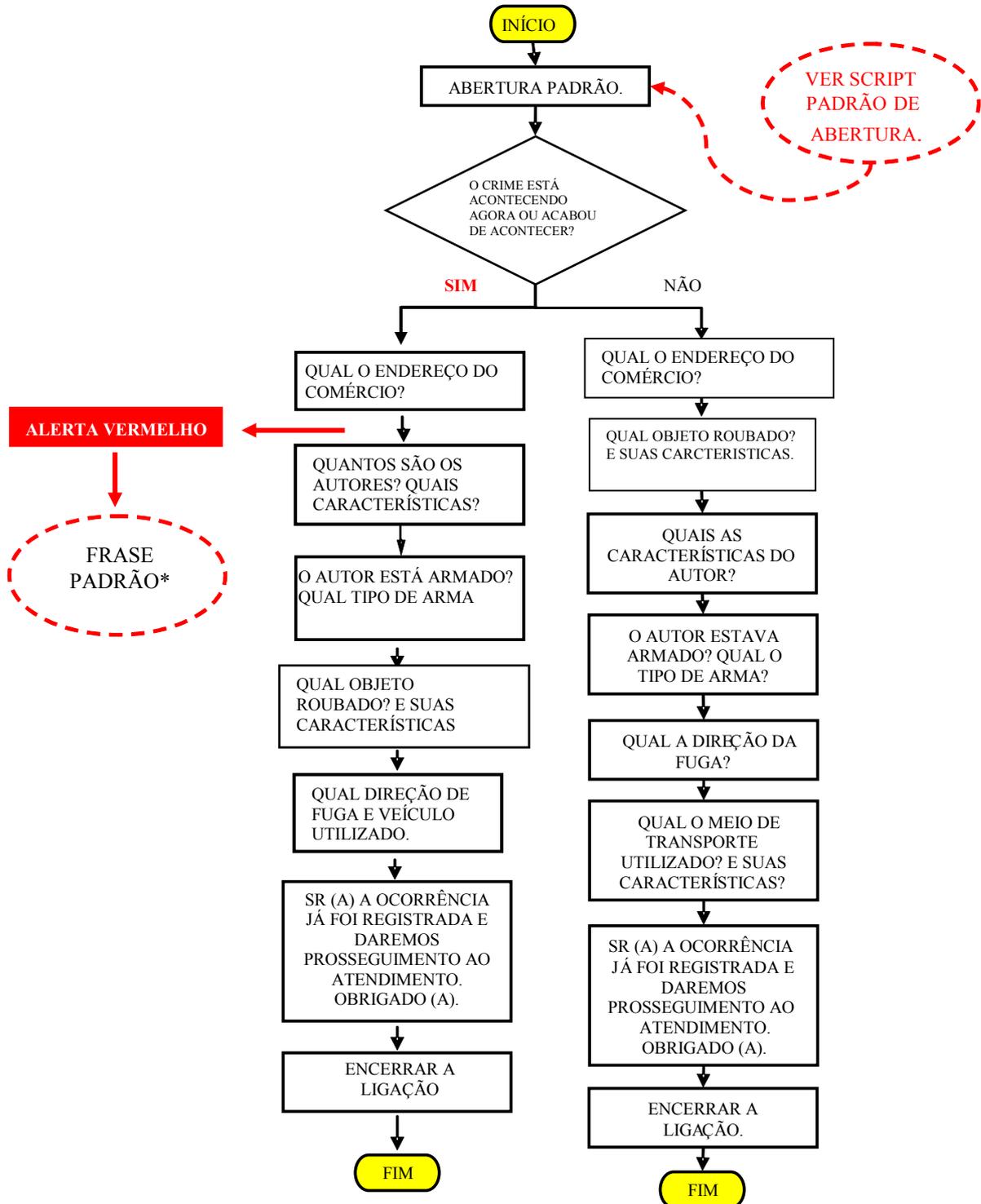
10.7.4. Roubo a Pessoa em Via Pública (Art. 157 do CP)



(*) SENHOR, A POLÍCIA MILITAR ESTÁ CIENTE E UMA VIATURA JÁ ESTÁ SENDO ACIONADA PARA O LOCAL, MAS PRECISO QUE O SENHOR CONTINUE COMIGO NA LINHA.



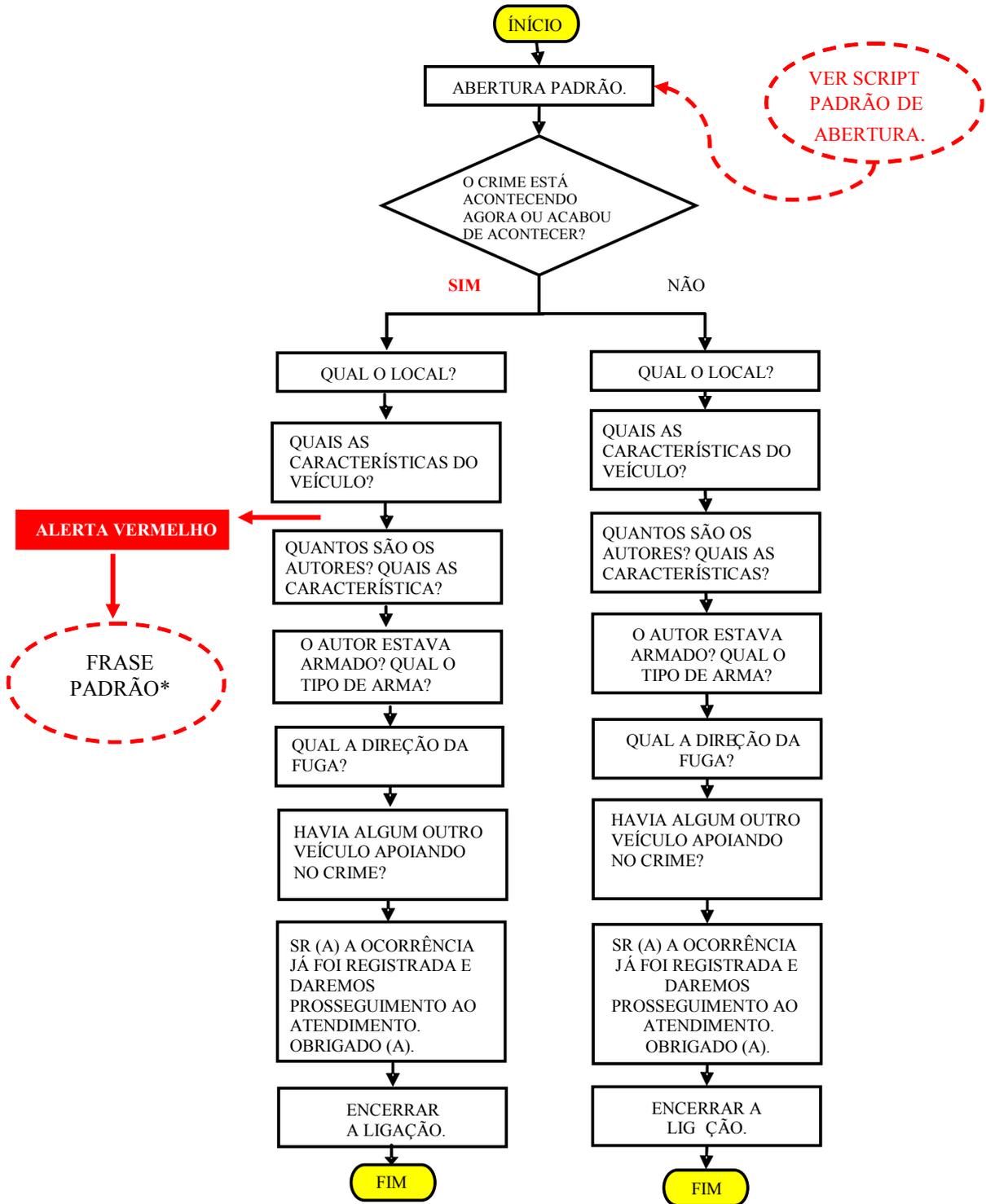
10.7.5. Roubo a Estabelecimento Comercial (Art. 157 do CP)



(*) SENHOR, A POLÍCIA MILITAR ESTÁ CIENTE E UMA VIATURA JÁ ESTÁ SENDO ACIONADA PARA O LOCAL, MAS PRECISO QUE O SENHOR CONTINUE COMIGO NA LINHA.



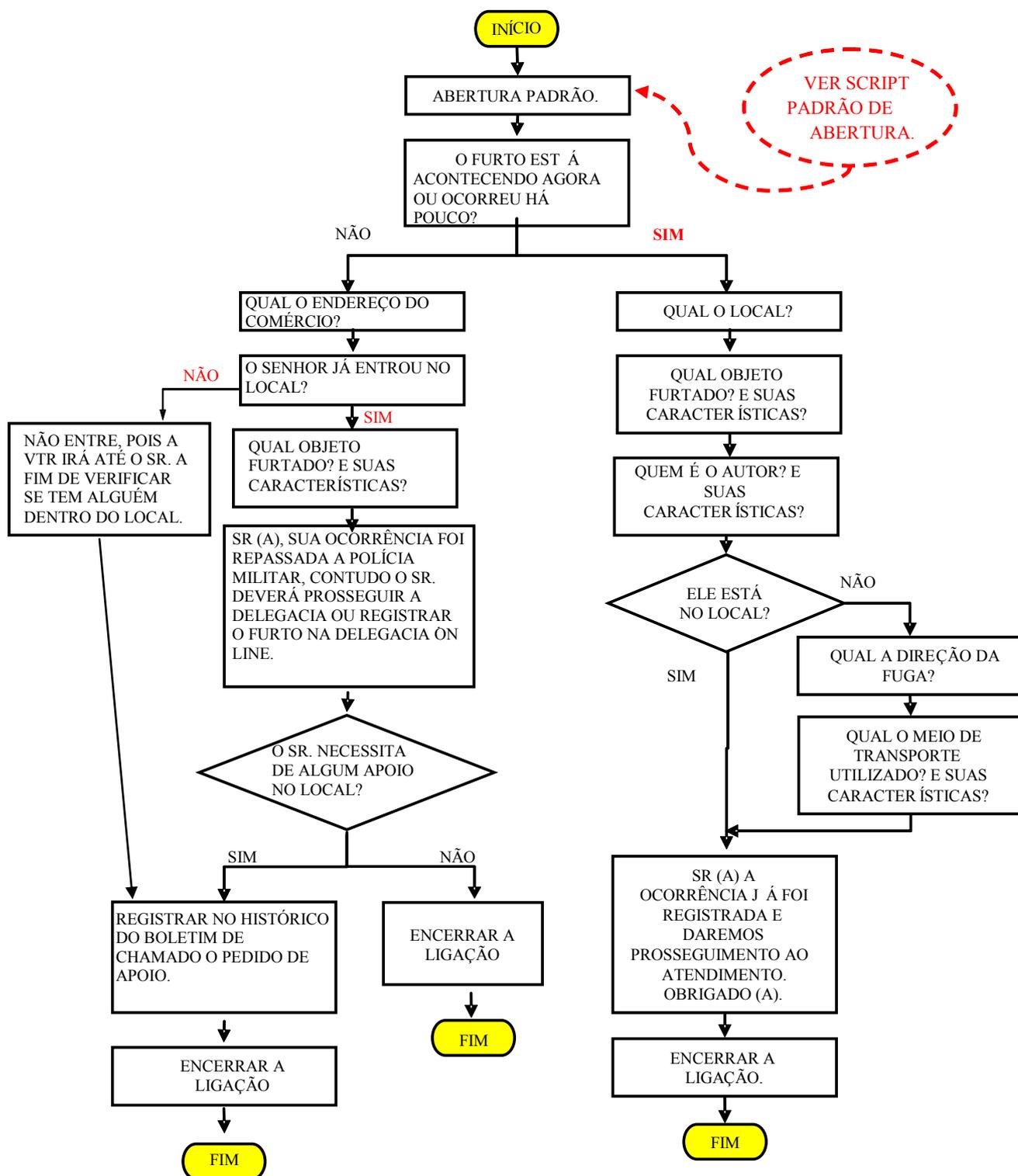
10.7.6. Roubo de Veículo (Art. 157 do CP)



(*) SENHOR, A POLÍCIA MILITAR ESTÁ CIENTE E UMA VIATURA JÁ ESTÁ SENDO ACIONADA PARA O LOCAL, MAS PRECISO QUE O SENHOR CONTINUE COMIGO NA LINHA.



10.7.7. Furto em Estabelecimento Comercial (Art. 155 do CP)

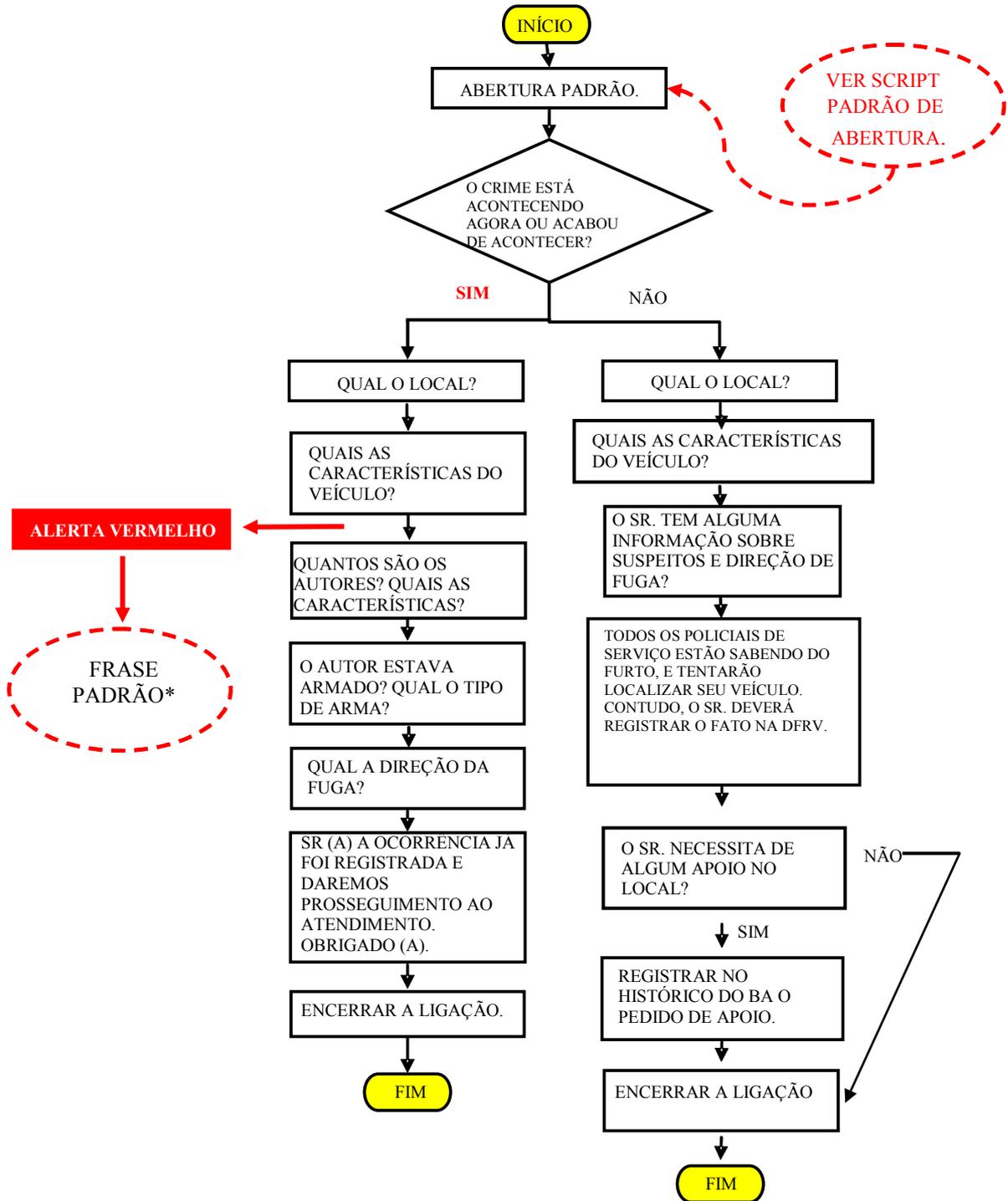


VER SCRIPT PADRÃO DE ABERTURA.

(*) SENHOR, A POLÍCIA MILITAR ESTÁ CIENTE E UMA VIATURA JÁ ESTÁ SENDO ACIONADA PARA O LOCAL, MAS PRECISO QUE O SENHOR CONTINUE COMIGO NA LINHA.



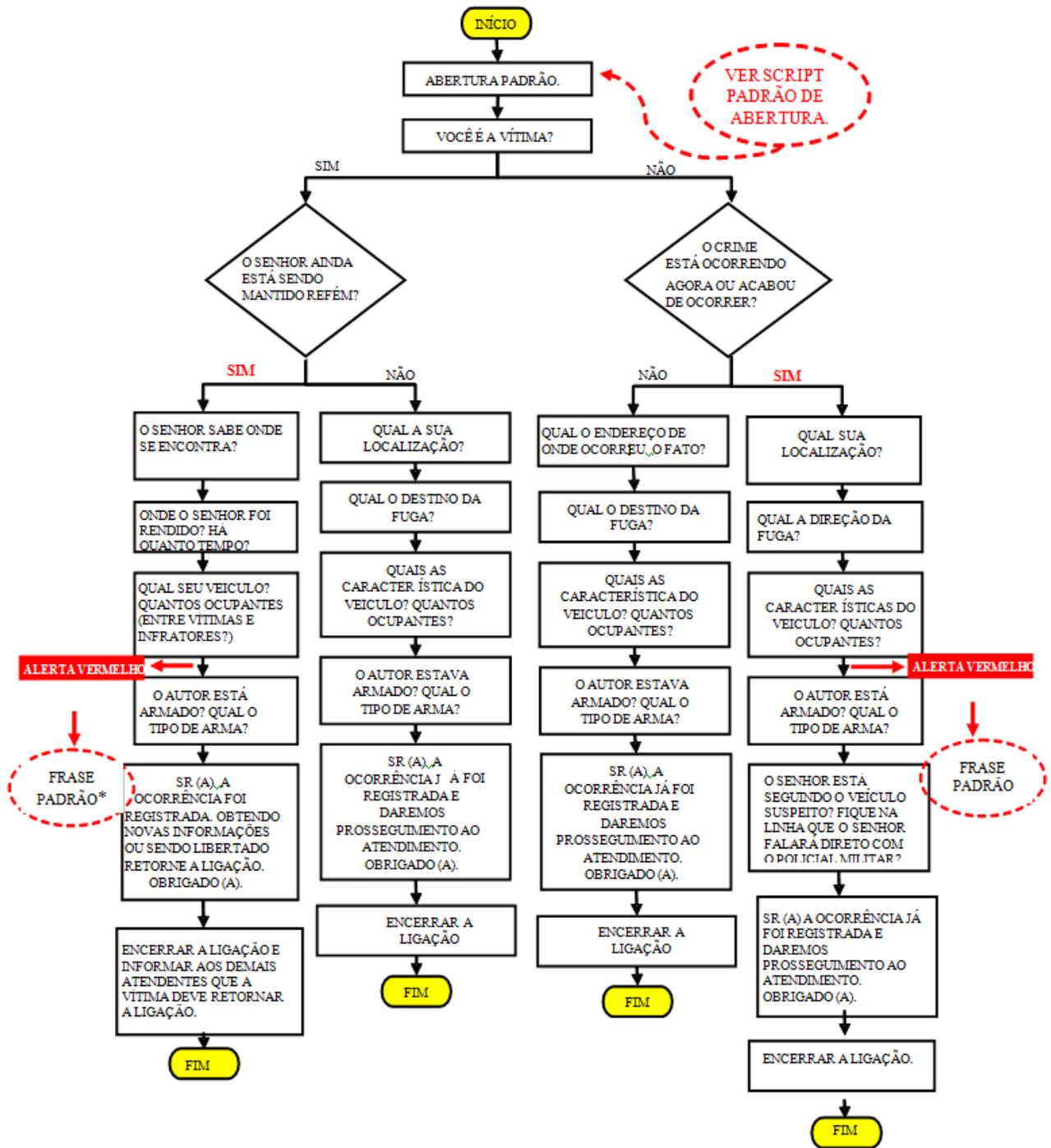
10.7.8. Furto de Veículo (Art. 155 do CP)



(*) SENHOR, A POLÍCIA MILITAR ESTÁ CIENTE E UMA VIATURA JÁ ESTÁ SENDO ACIONADA PARA O LOCAL, MAS PRECISO QUE O SENHOR CONTINUE COMIGO NA LINHA.



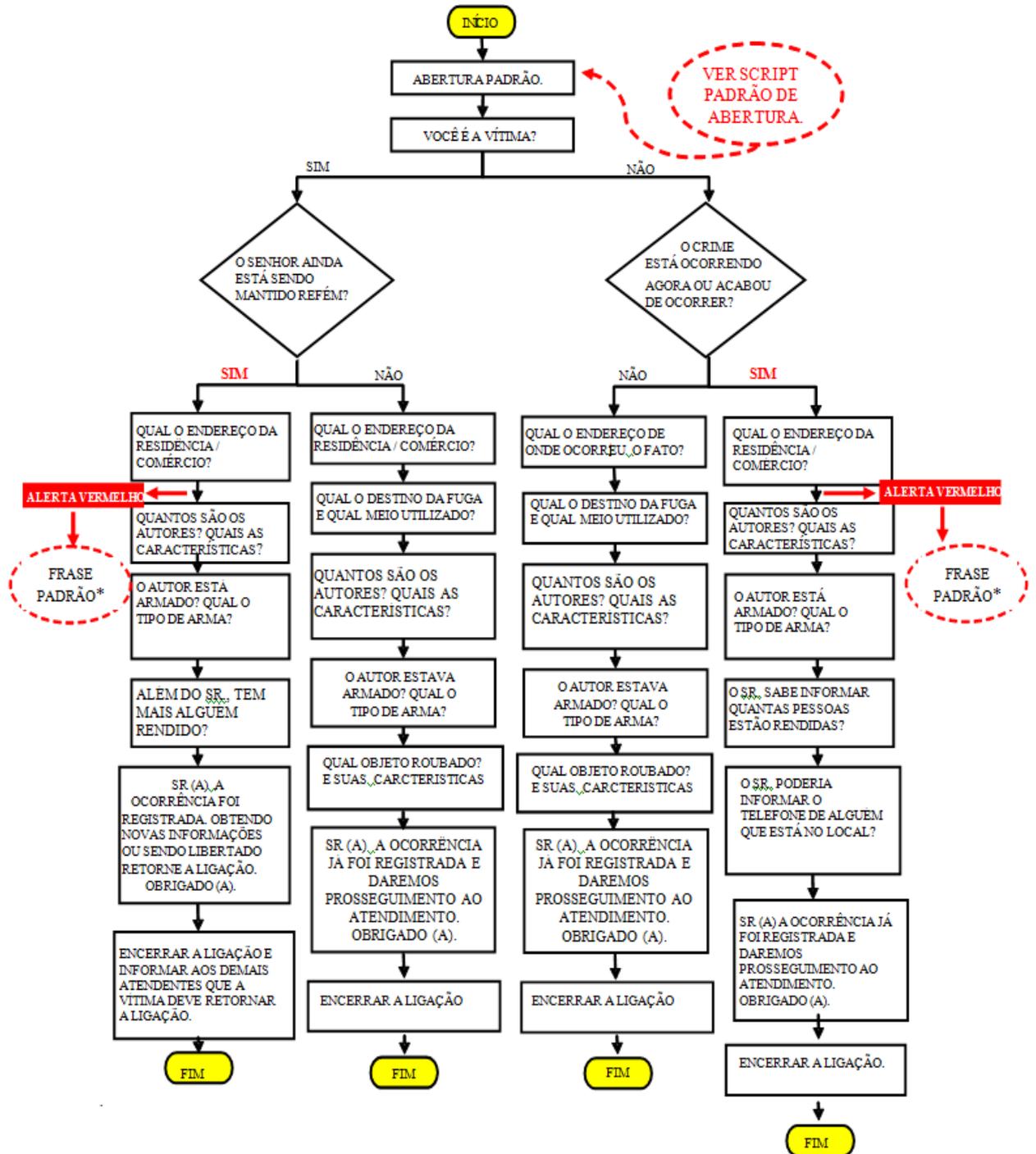
10.7.9. Roubo de Veículo com Restrição de Liberdade da Vítima (Art. 157 do CP)



(*) SENHOR, A POLÍCIA MILITAR ESTÁ CIENTE E UMA VIATURA JÁ ESTÁ SENDO ACIONADA PARA O LOCAL, MAS PRECISO QUE O SENHOR CONTINUE COMIGO NA LINHA.



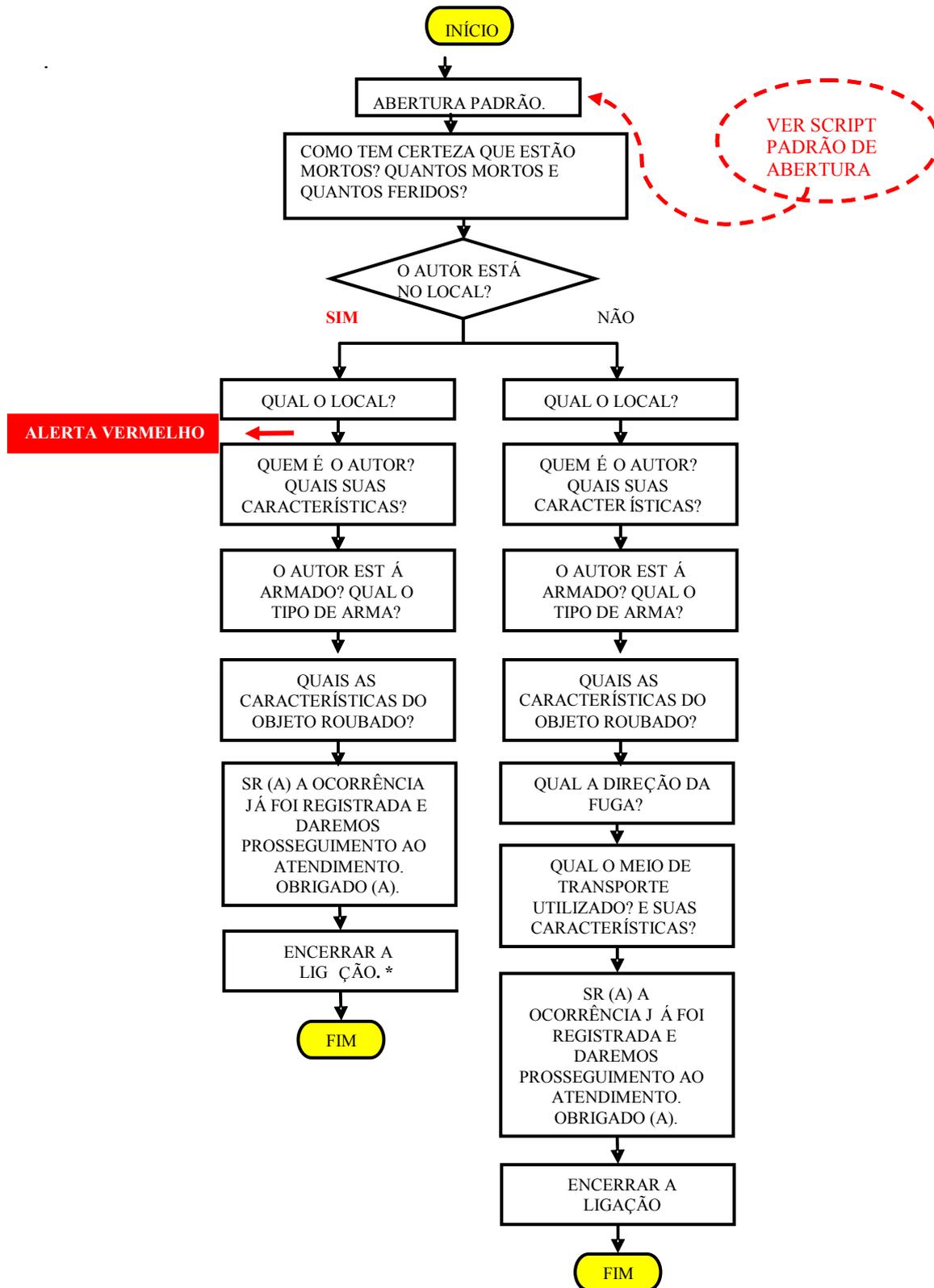
10.7.10. Roubo em Residência/Comércio com Restrição de Liberdade da Vítima (art. 157 do CP)



(*) SENHOR, A POLÍCIA MILITAR ESTÁ CIENTE E UMA VIATURA JÁ ESTÁ SENDO ACIONADA PARA O LOCAL, MAS PRECISO QUE O SENHOR CONTINUE COMIGO NA LINHA.



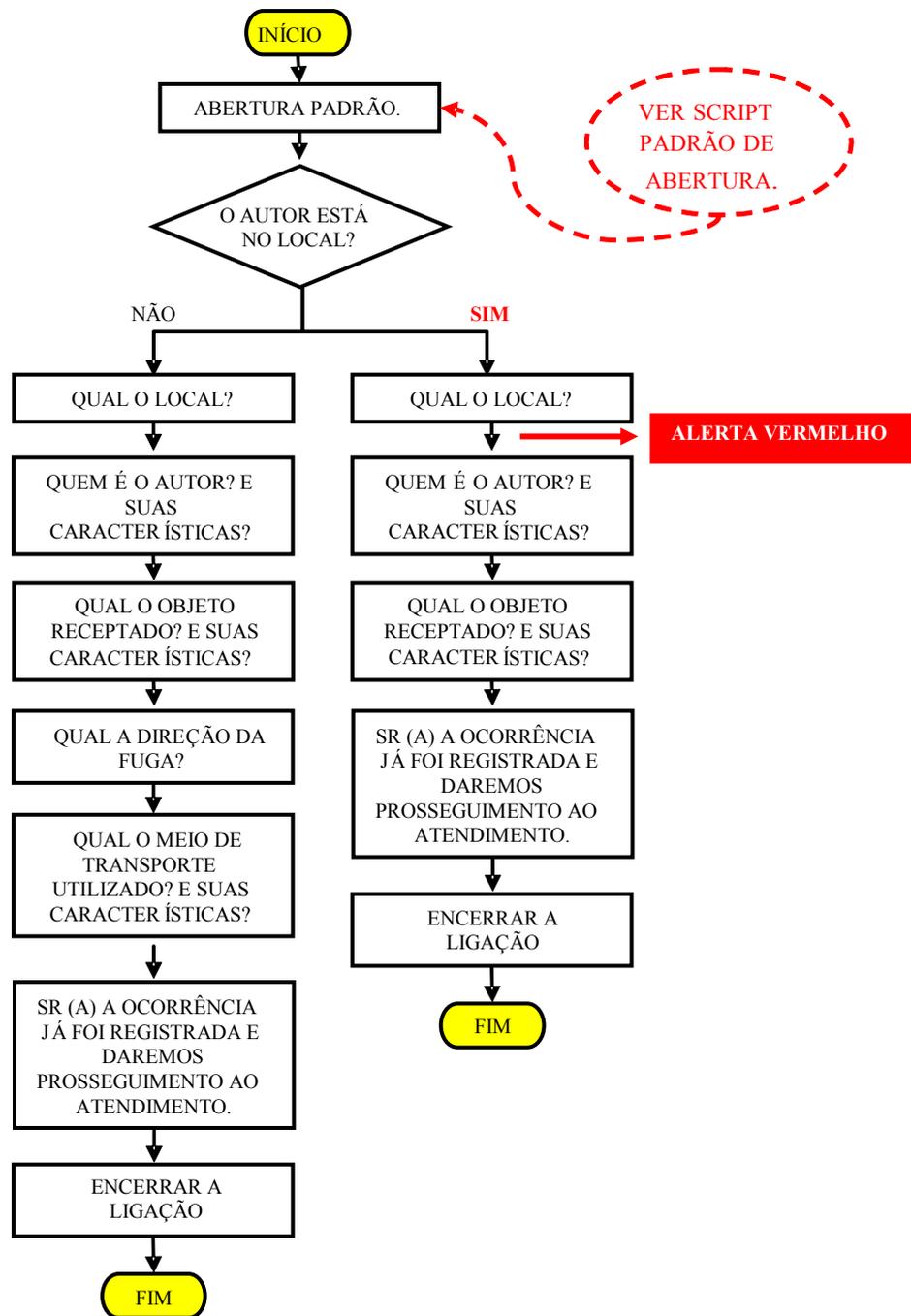
10.7.11. Latrocínio (Art. 157, §3º)



*OBSERVAÇÃO: haja tenha feridos, antes de encerrar a ligação deve-se orientar a telefonar para o SAMU 192.

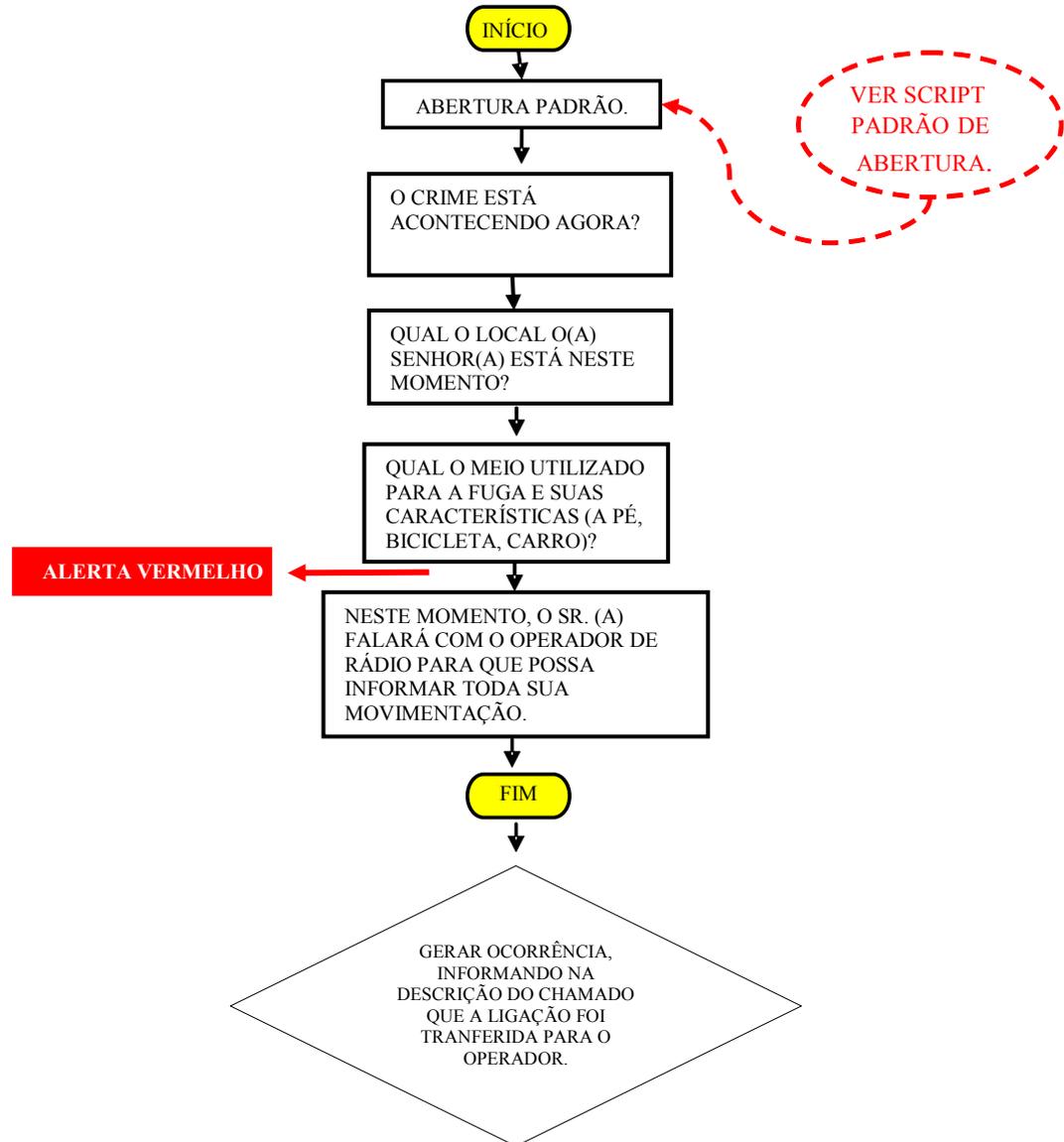


10.7.12. **Receptação (Art. 180 do CP).**



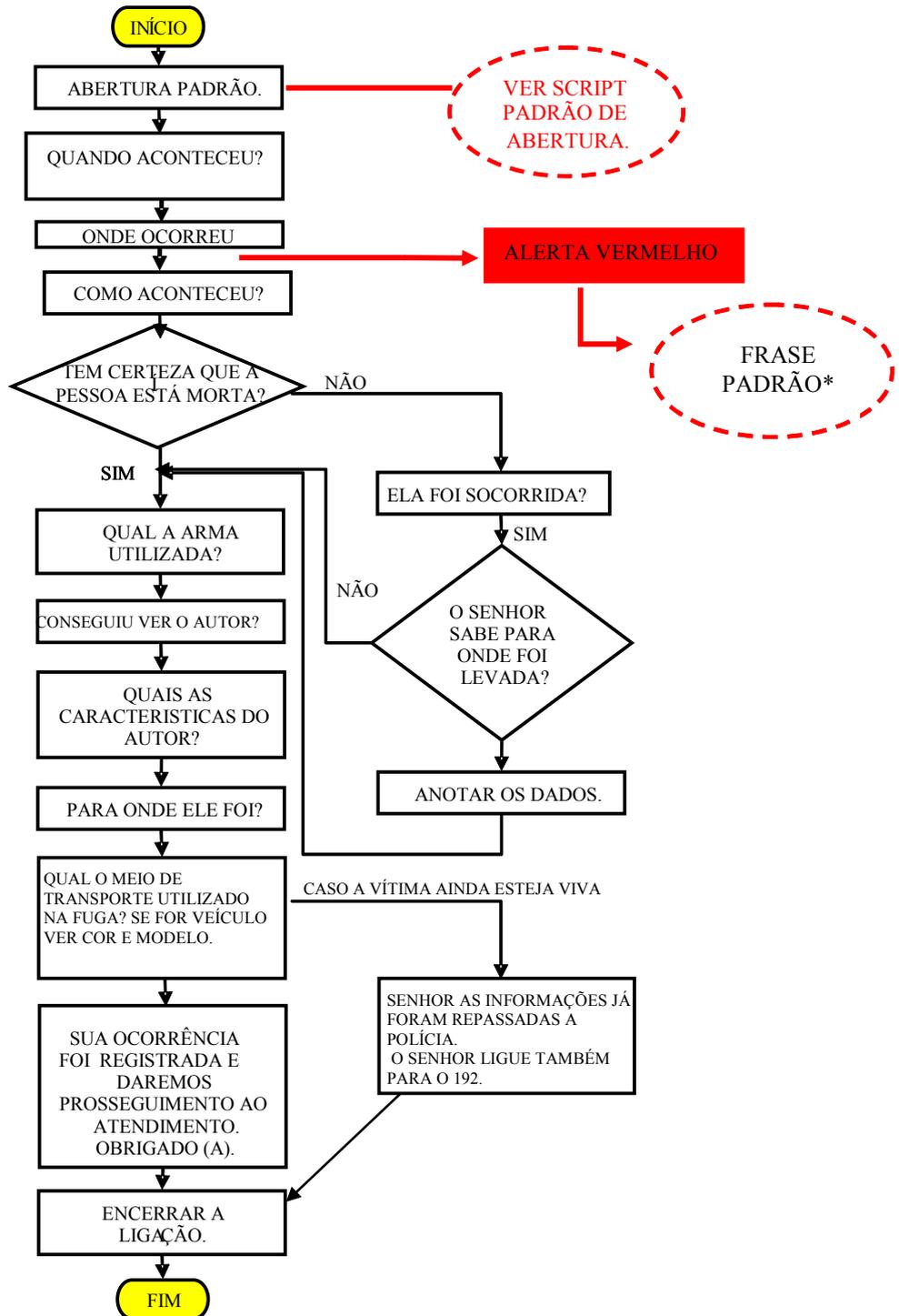


10.7.13. Acompanhamento de Infrator em Deslocamento (qualquer que seja o crime).





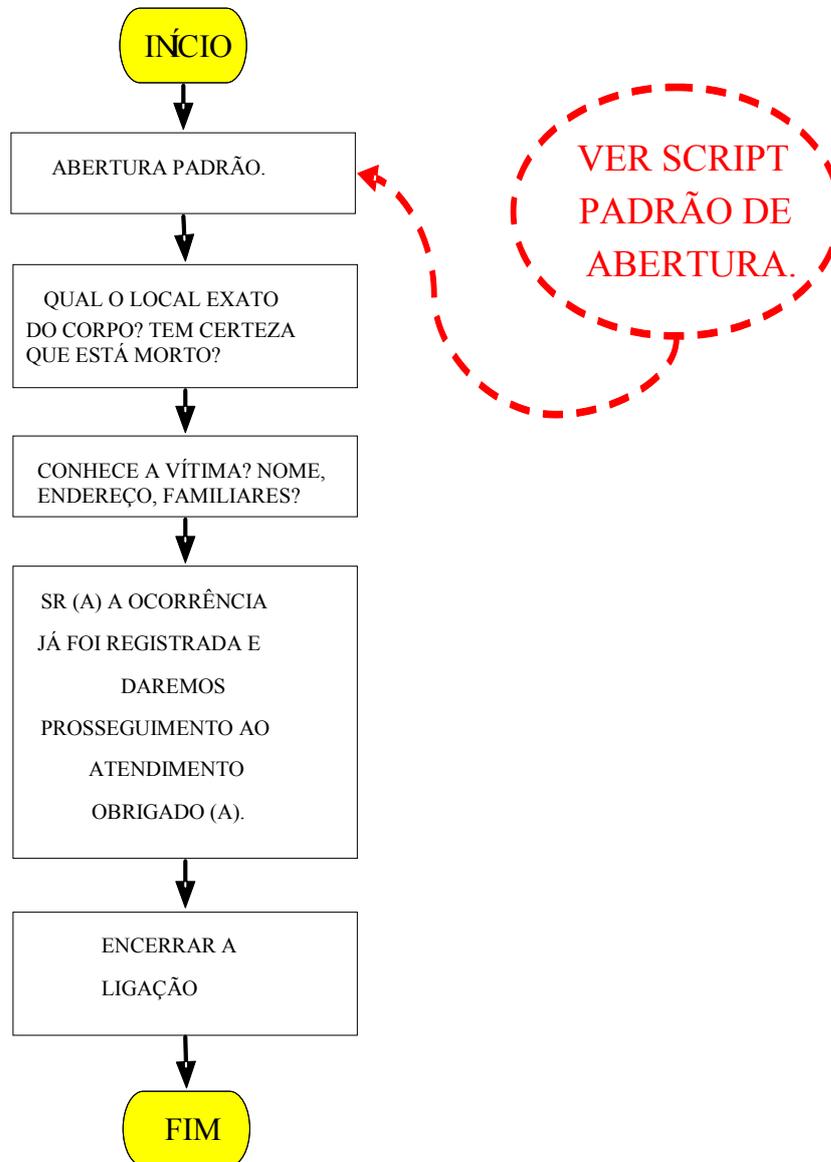
10.7.14. Homicídio (Art. 121 do CP).



(*) SENHOR, A POLÍCIA MILITAR ESTÁ CIENTE E UMA VIATURA JÁ ESTÁ SENDO ACIONADA PARA O LOCAL, MAS PRECISO QUE O SENHOR CONTINUE COMIGO NA LINHA.

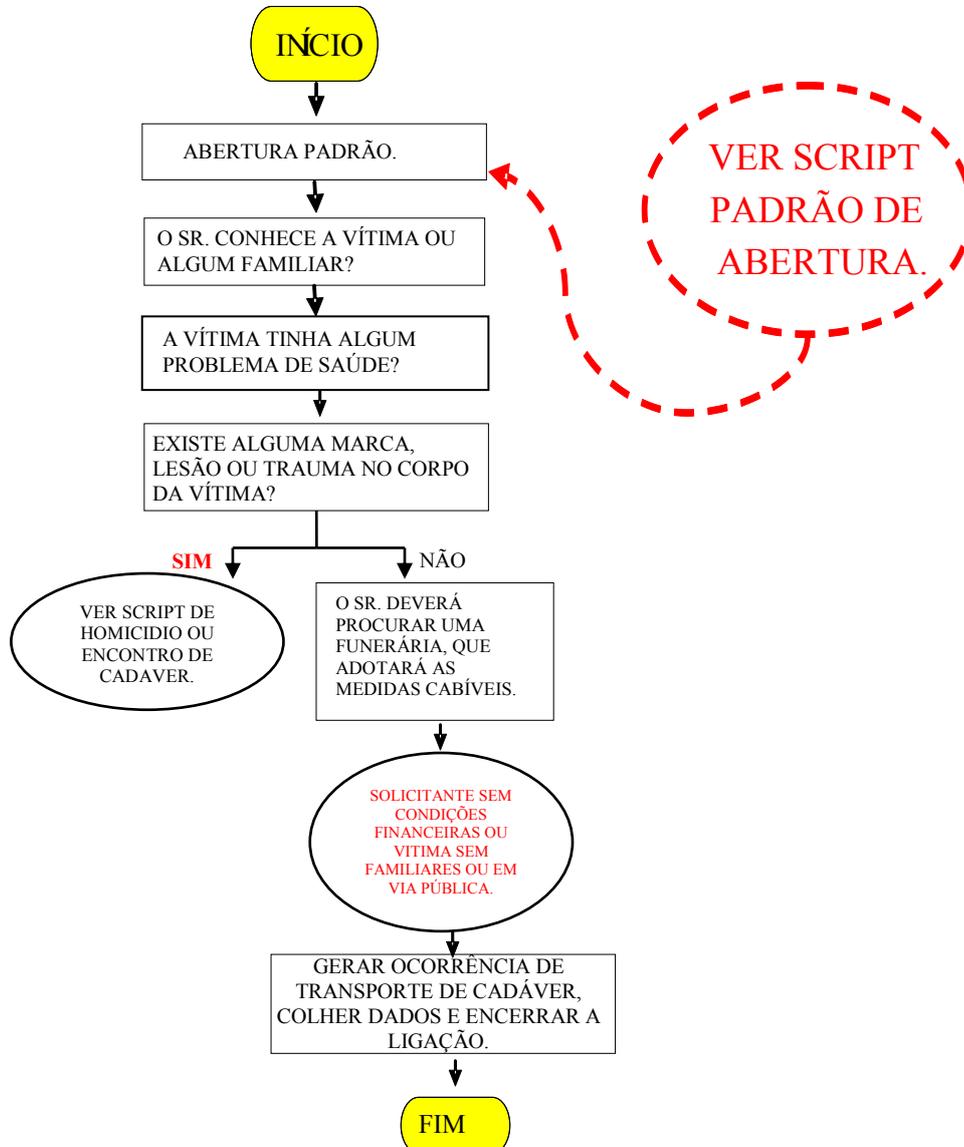


10.7.15. Encontro de cadáver.



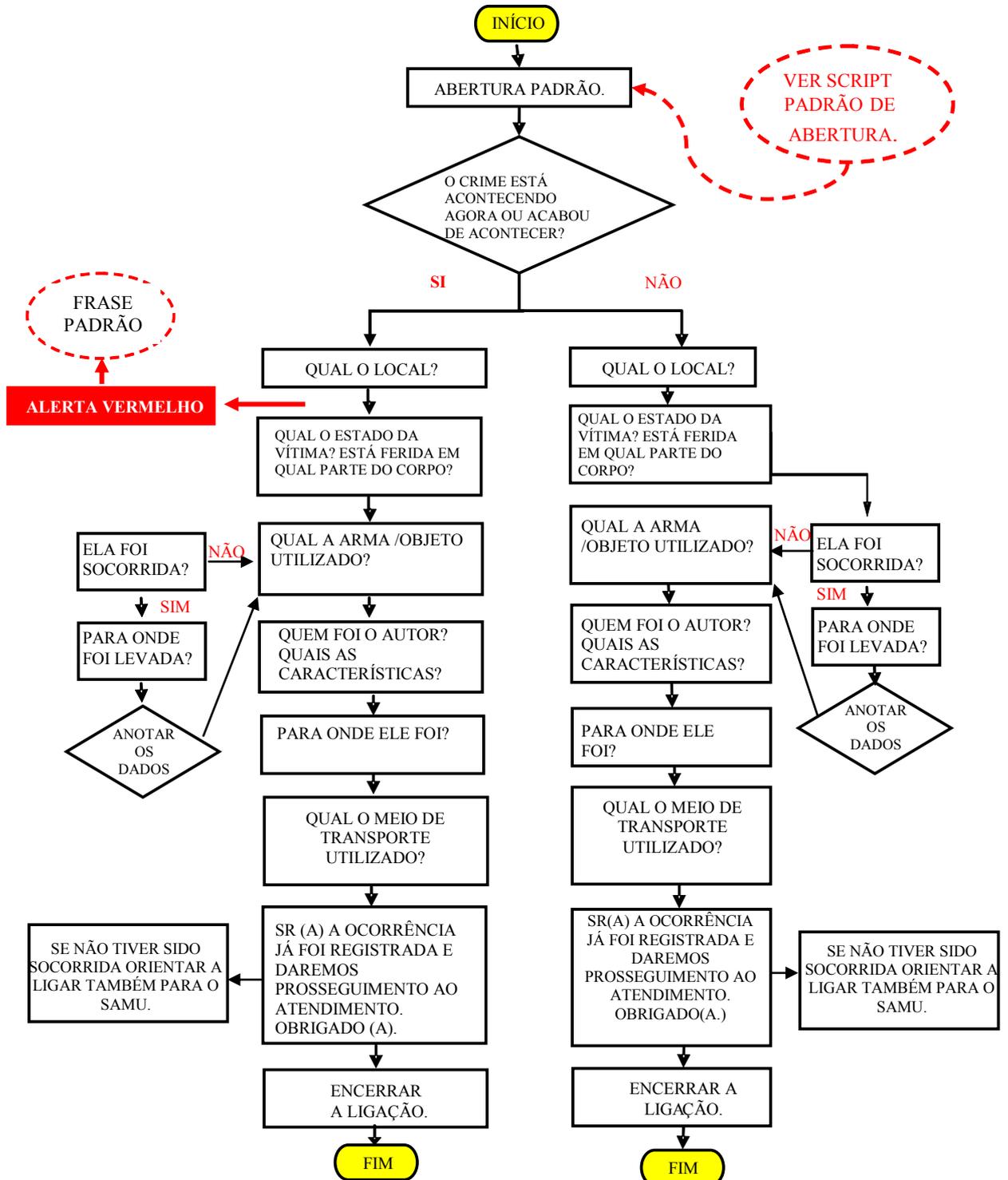


10.7.16. Morte Natural.





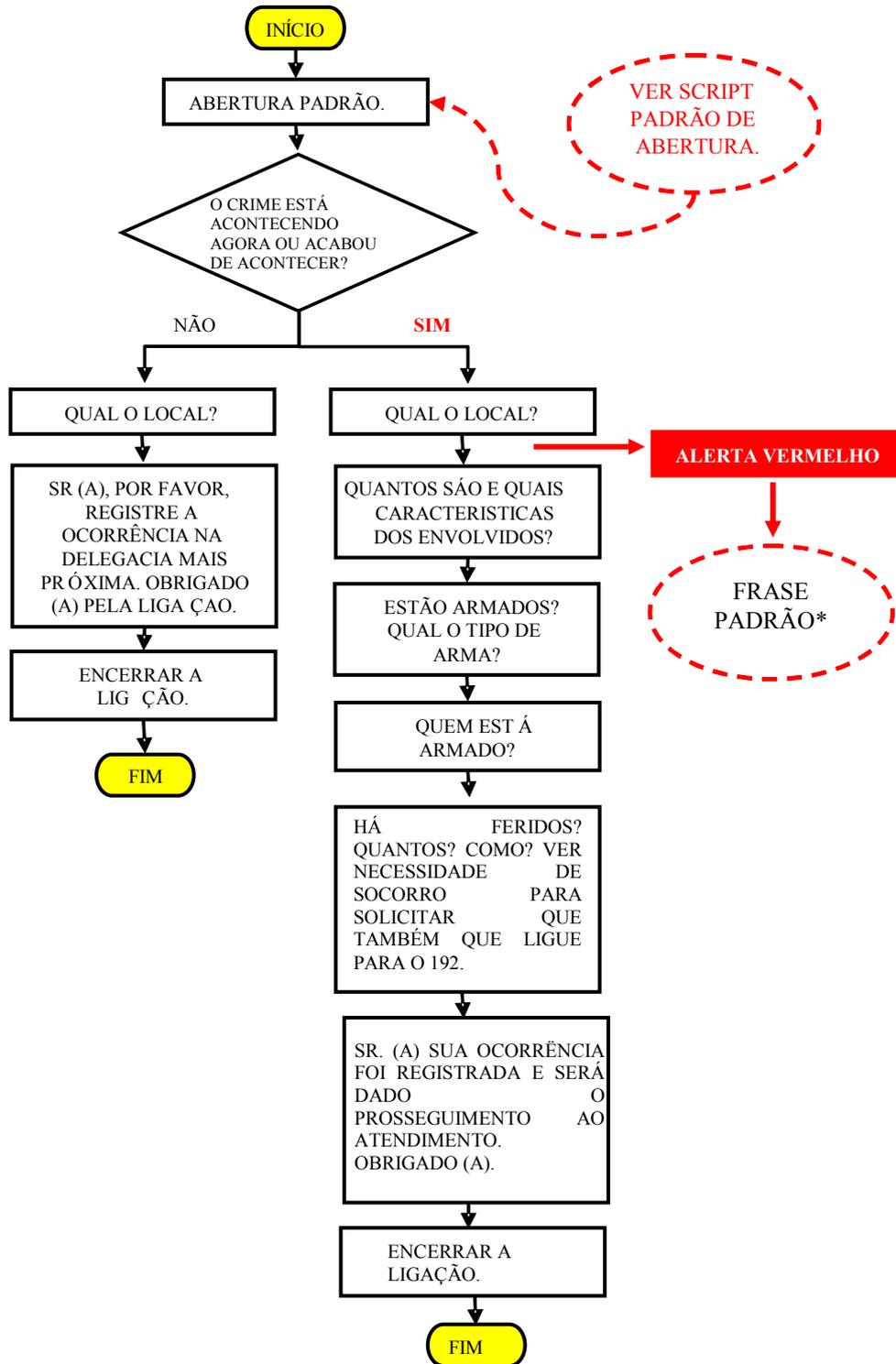
10.7.17. Lesão Corporal (Art. 129 do CP).



(*) SENHOR, A POLÍCIA MILITAR ESTÁ CIENTE E UMA VIATURA JÁ ESTÁ SENDO ACIONADA PARA O LOCAL, MAS PRECISO QUE O SENHOR CONTINUE COMIGO NA LINHA.



10.7.18. Vias de Fato (art 21 da LCP) e Rixa (art. 137 do CP)



(*) SENHOR, A POLÍCIA MILITAR ESTÁ CIENTE E UMA VIATURA JÁ ESTÁ SENDO ACIONADA PARA O LOCAL, MAS PRECISO QUE O SENHOR CONTINUE COMIGO NA LINHA.

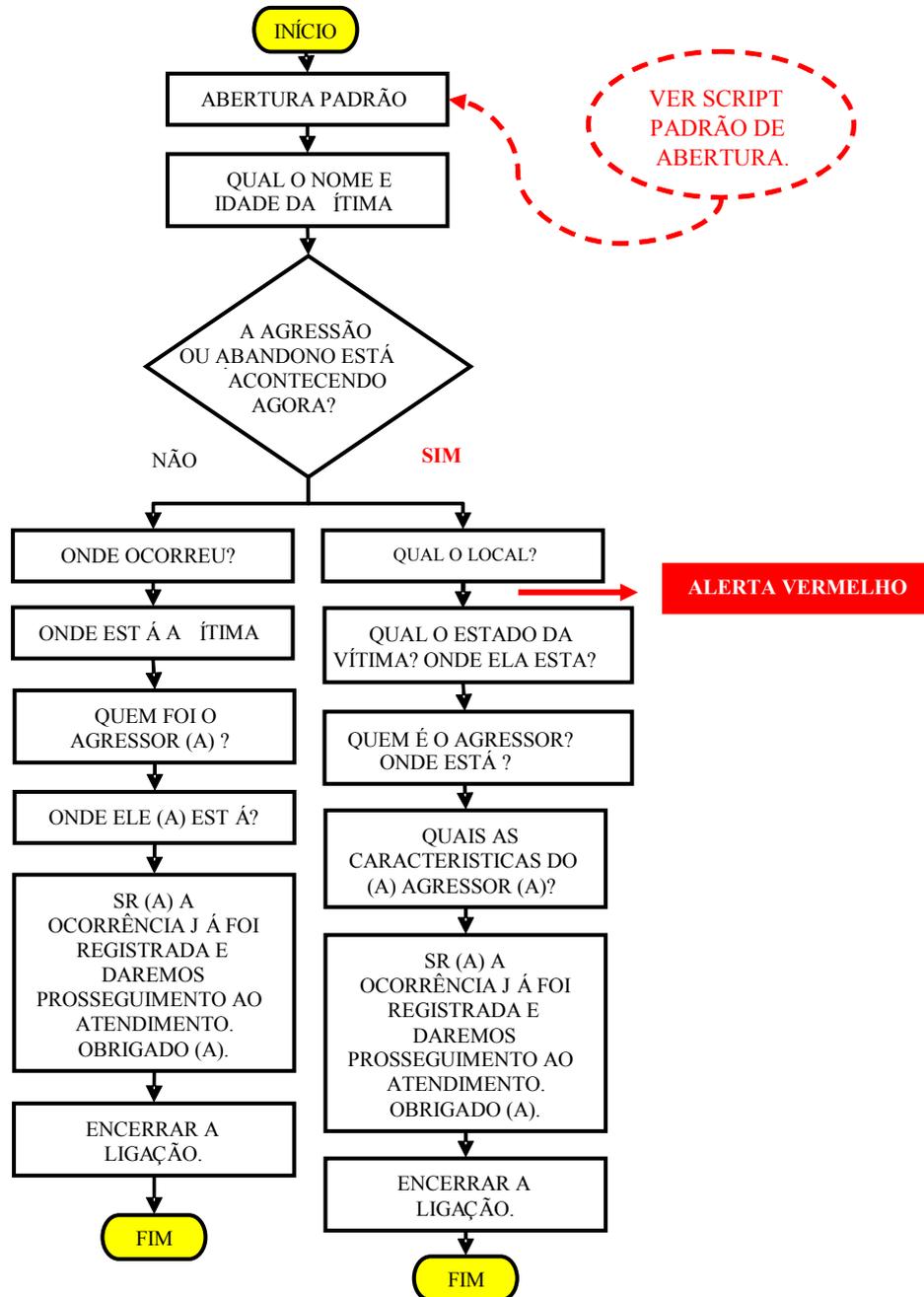


GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL - CIODES

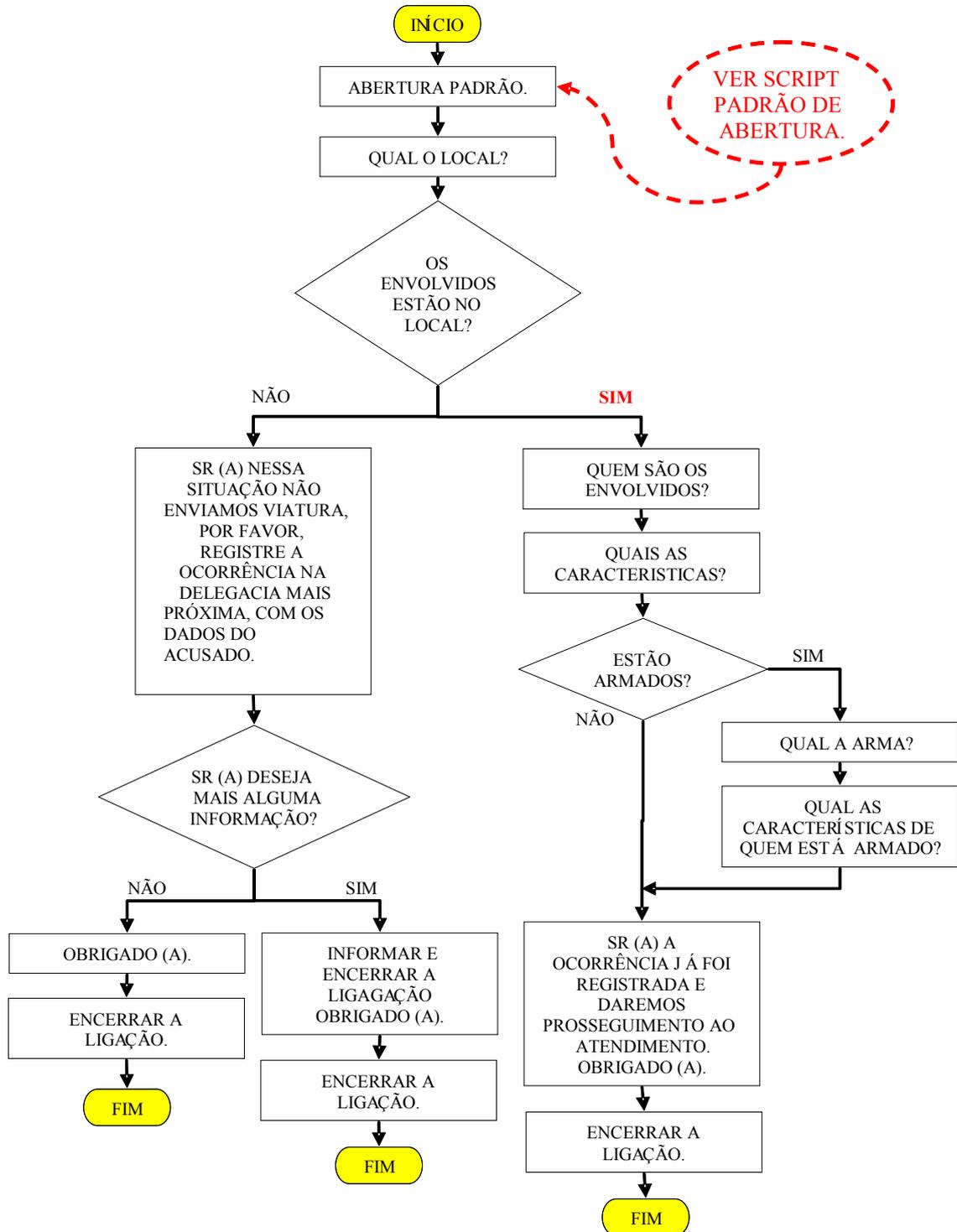


10.7.19. Maus-Tratos e Abandono de Incapaz (Art. 133 e 136 do CP)



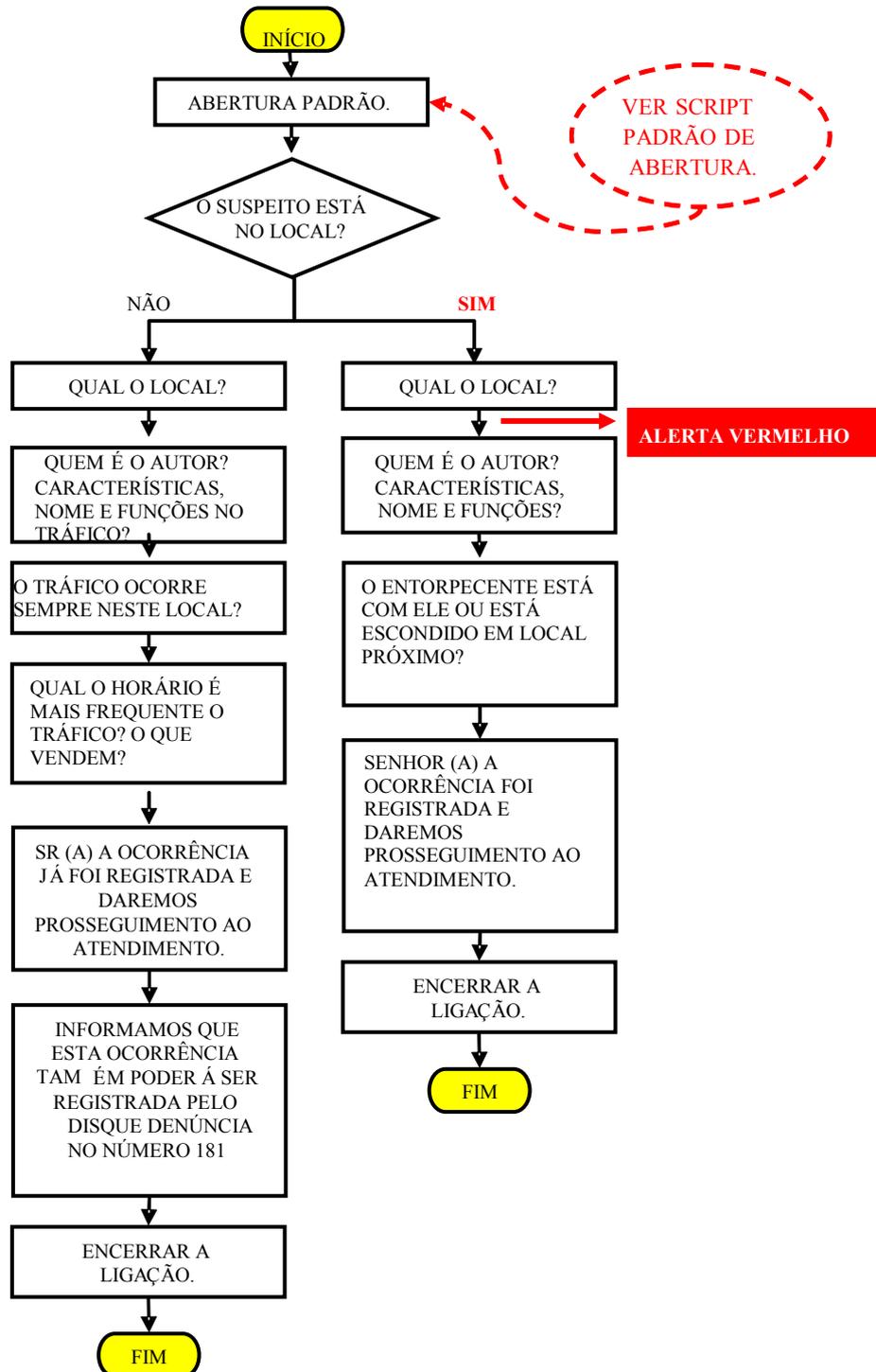


10.7.20. Calúnia, Injúria e Difamação (Art. 138 a 141 do CP)



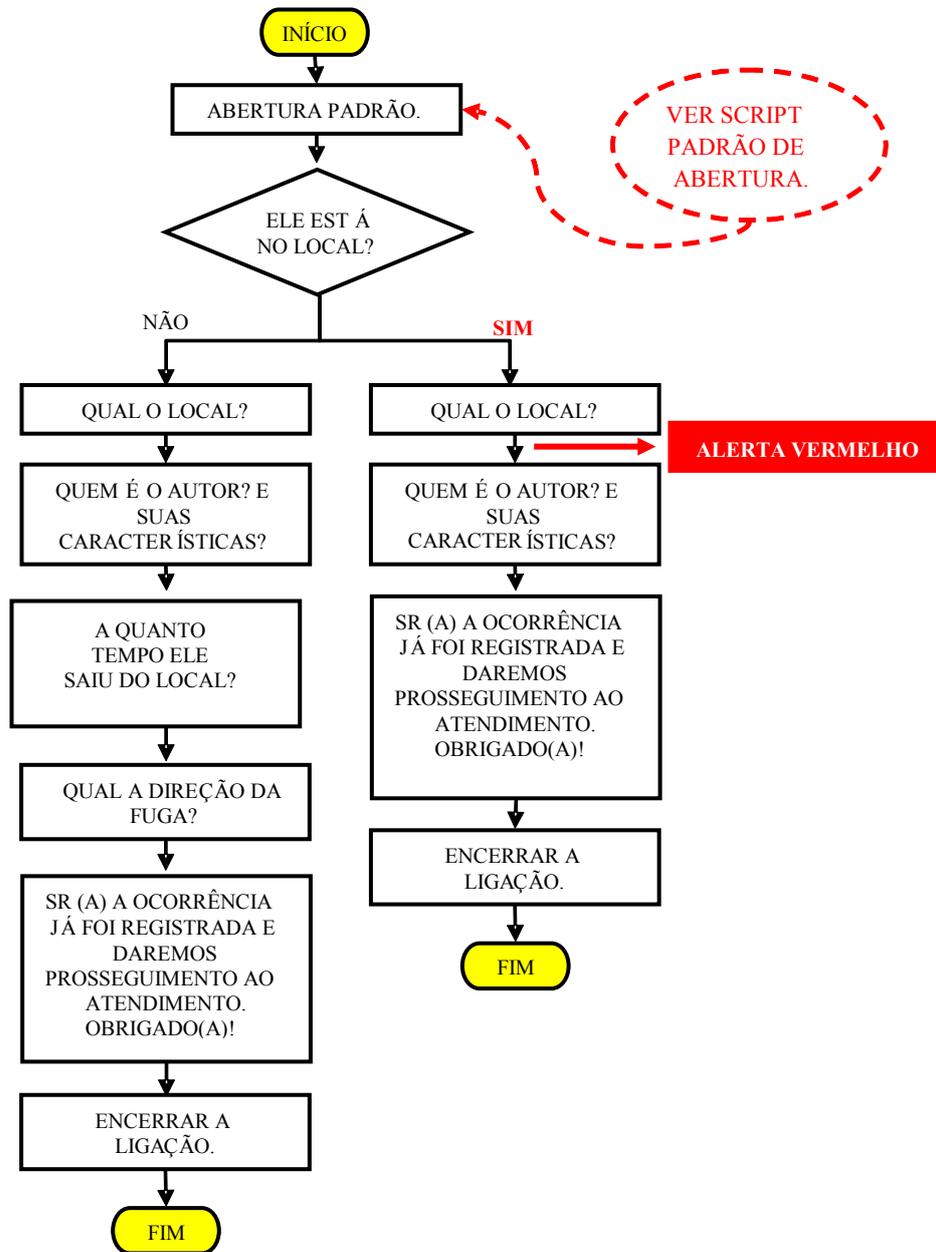


10.7.21. Tráfico de Entorpecentes (Lei 11.343/06).



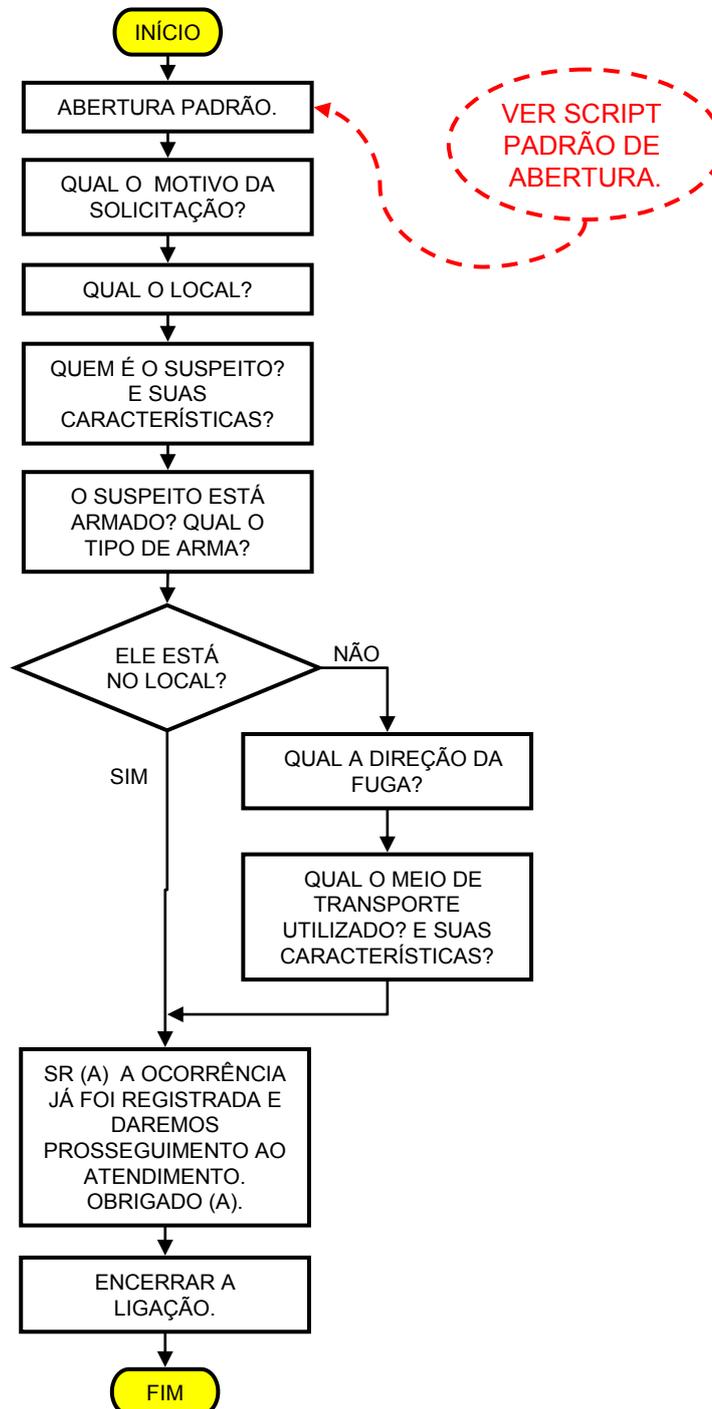


10.7.22. *Ultraje Público (Art. 233 do CP) e Ato Obsceno (Art. 234 do CP)*



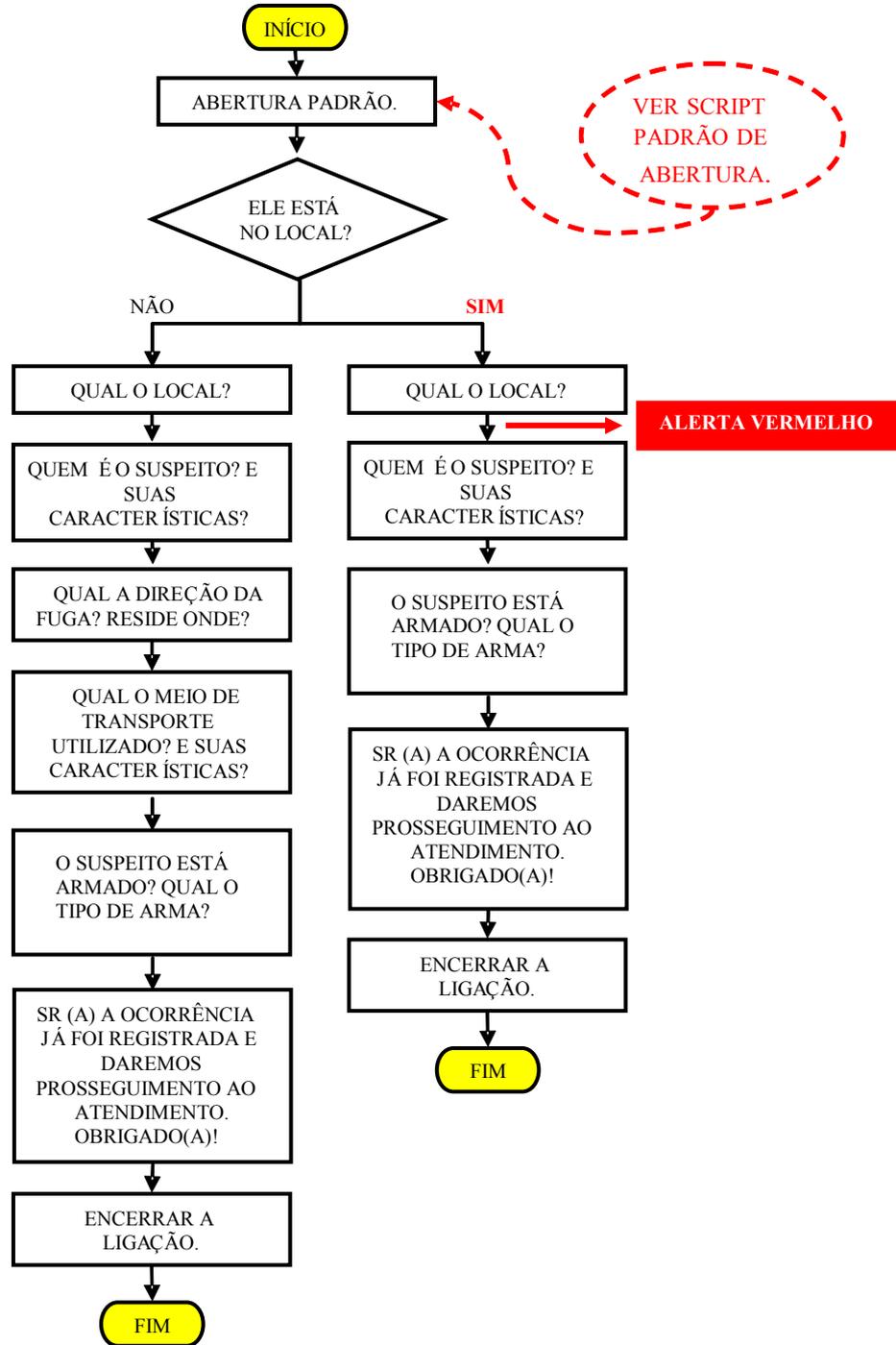


10.7.23. *Solicitação de Preventivo Policial*



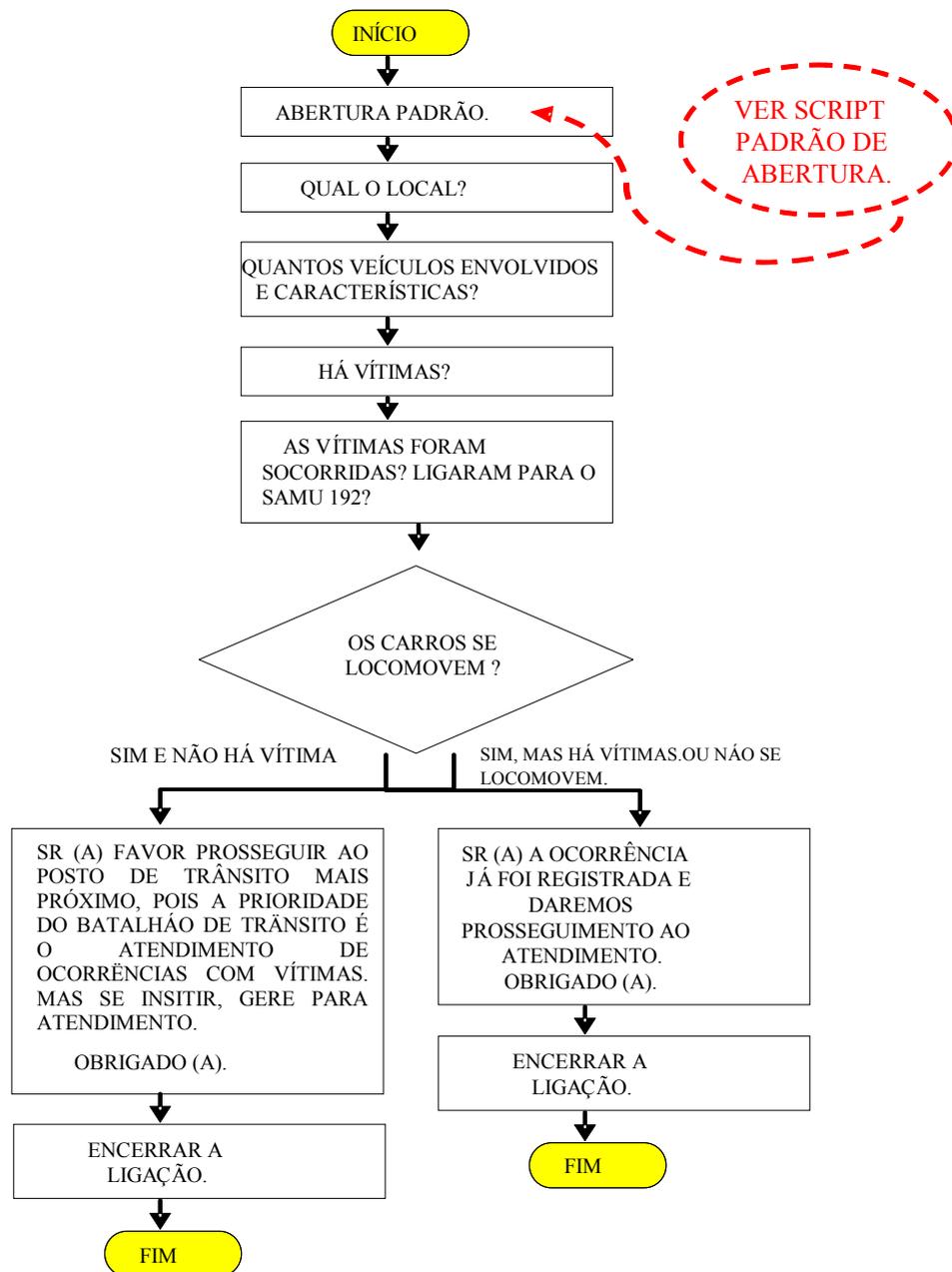


10.7.24. *Averiguação de Suspeito*



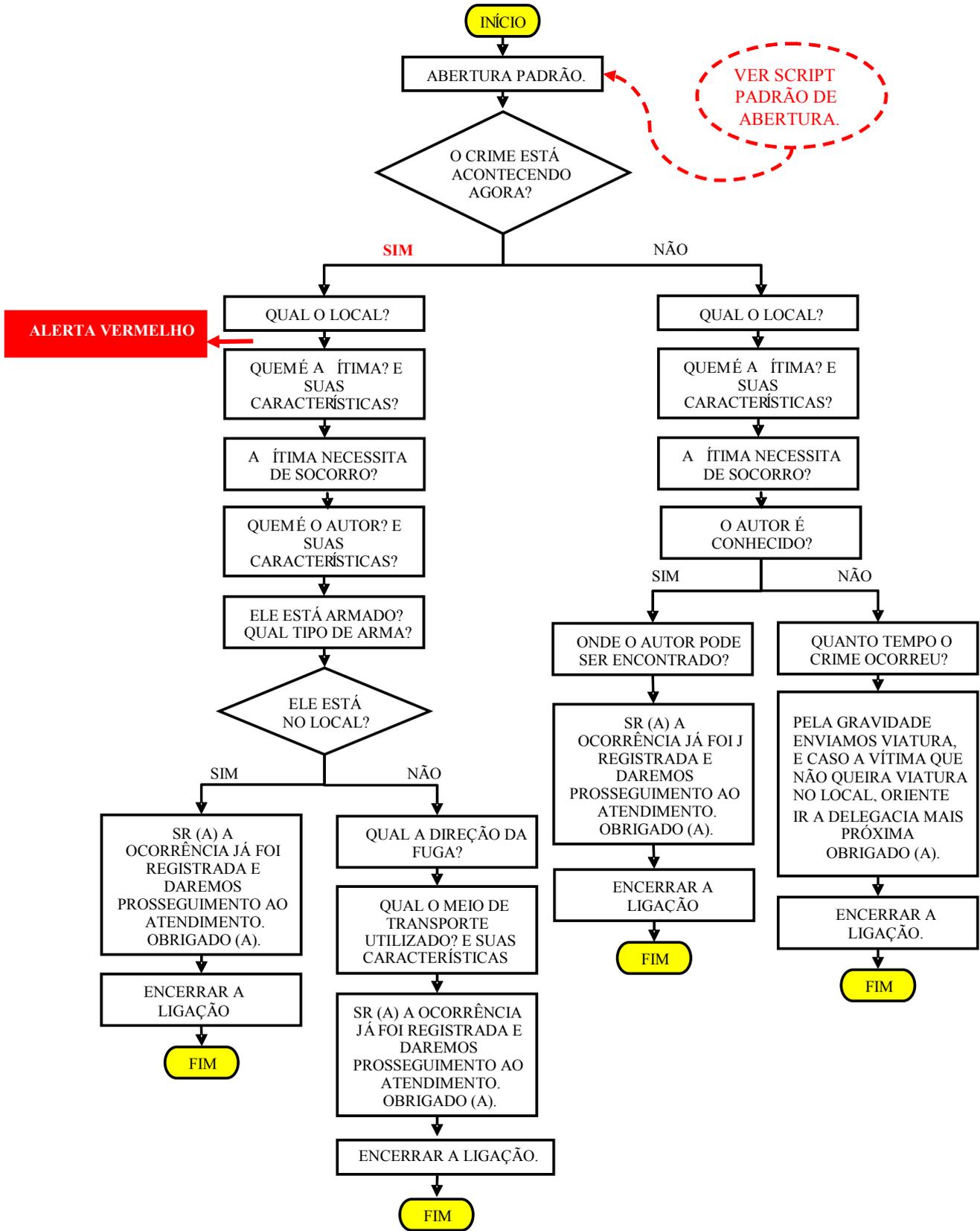


10.7.25. *Infração de Trânsito.*



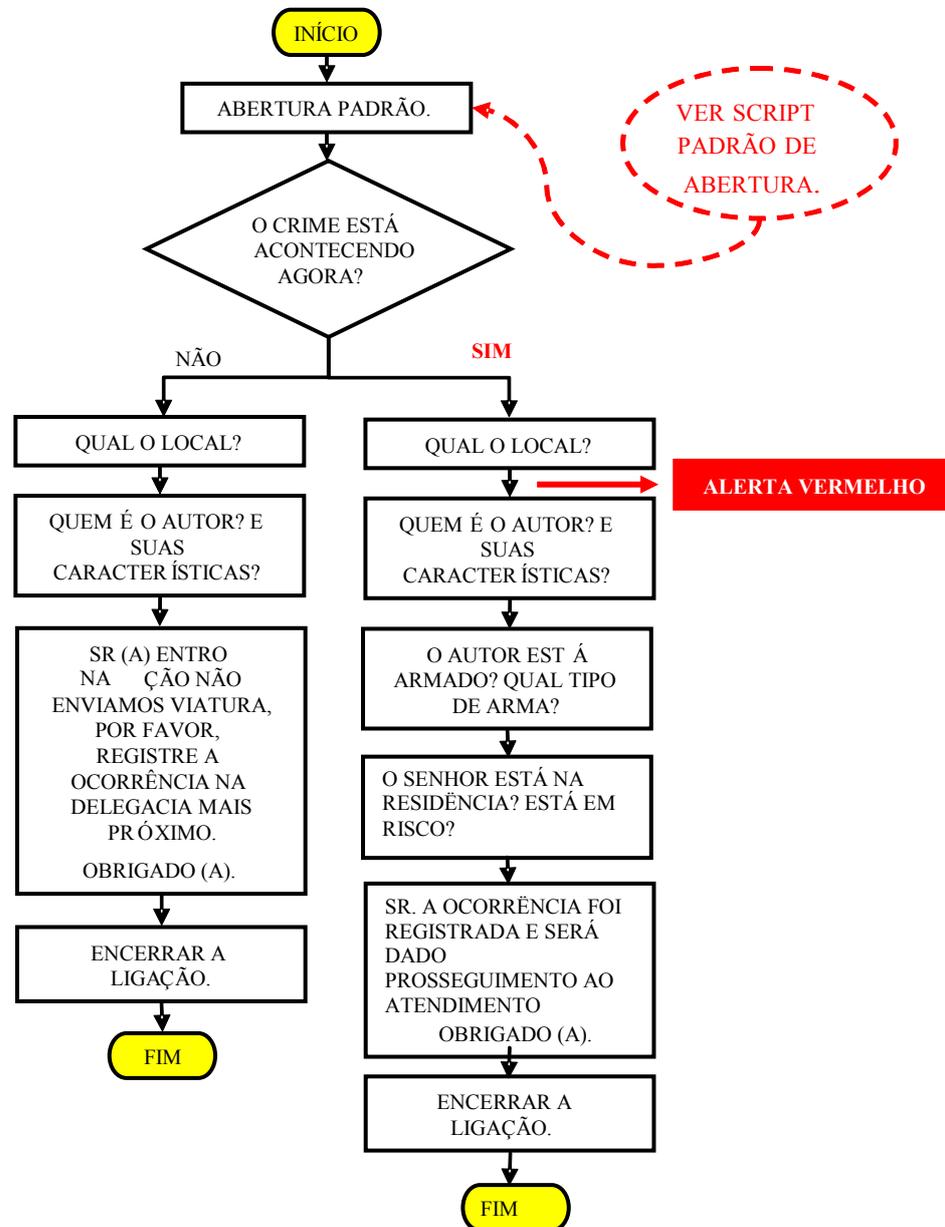


10.7.26. Estupro (art. 213 do CP).



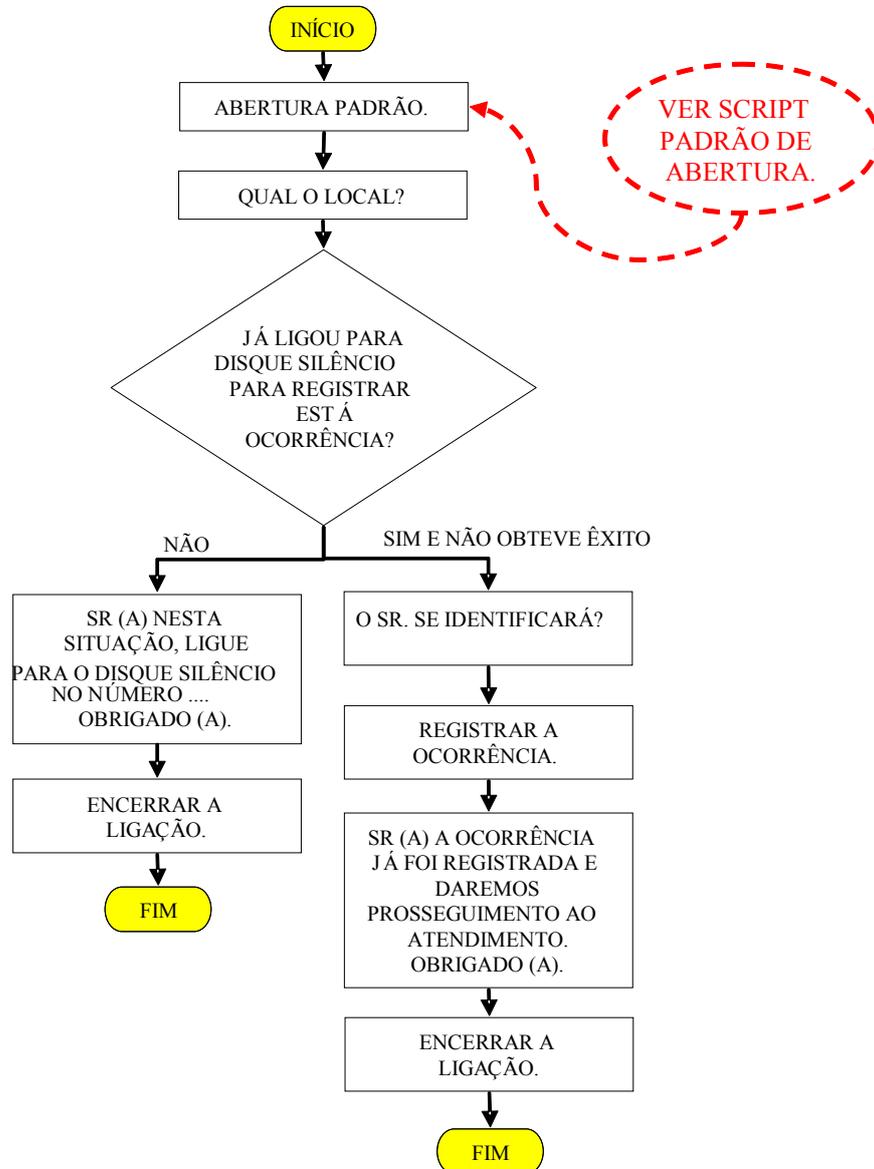


10.7.27. Violação de Domicílio (Art. 150 do CP).





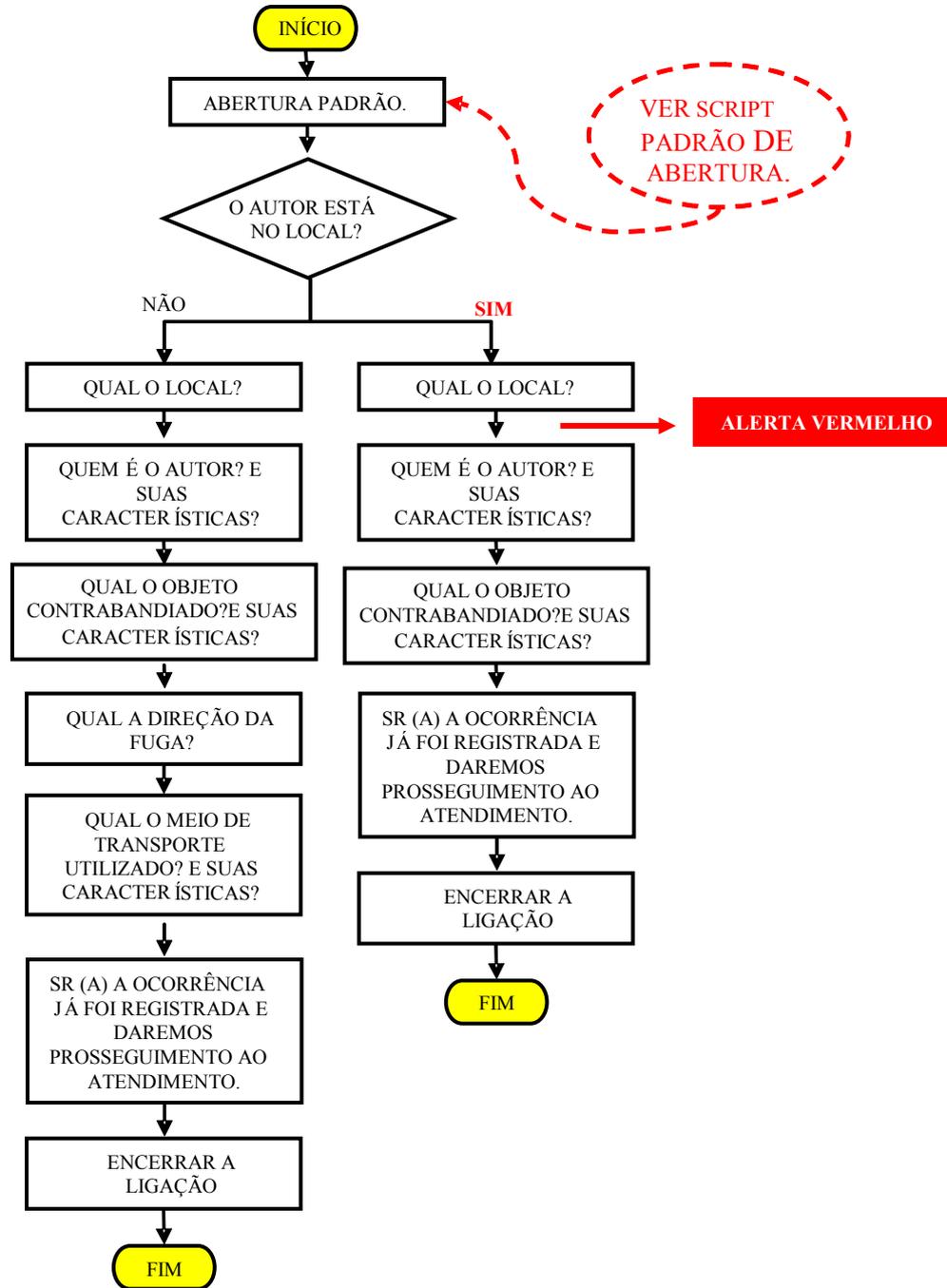
10.7.28. Perturbação de Tranqüilidade (art. 42 da LCP)



Obs.: Caso não se identifique, deve-se gerar a ocorrência no incidente “policiamento preventivo”.

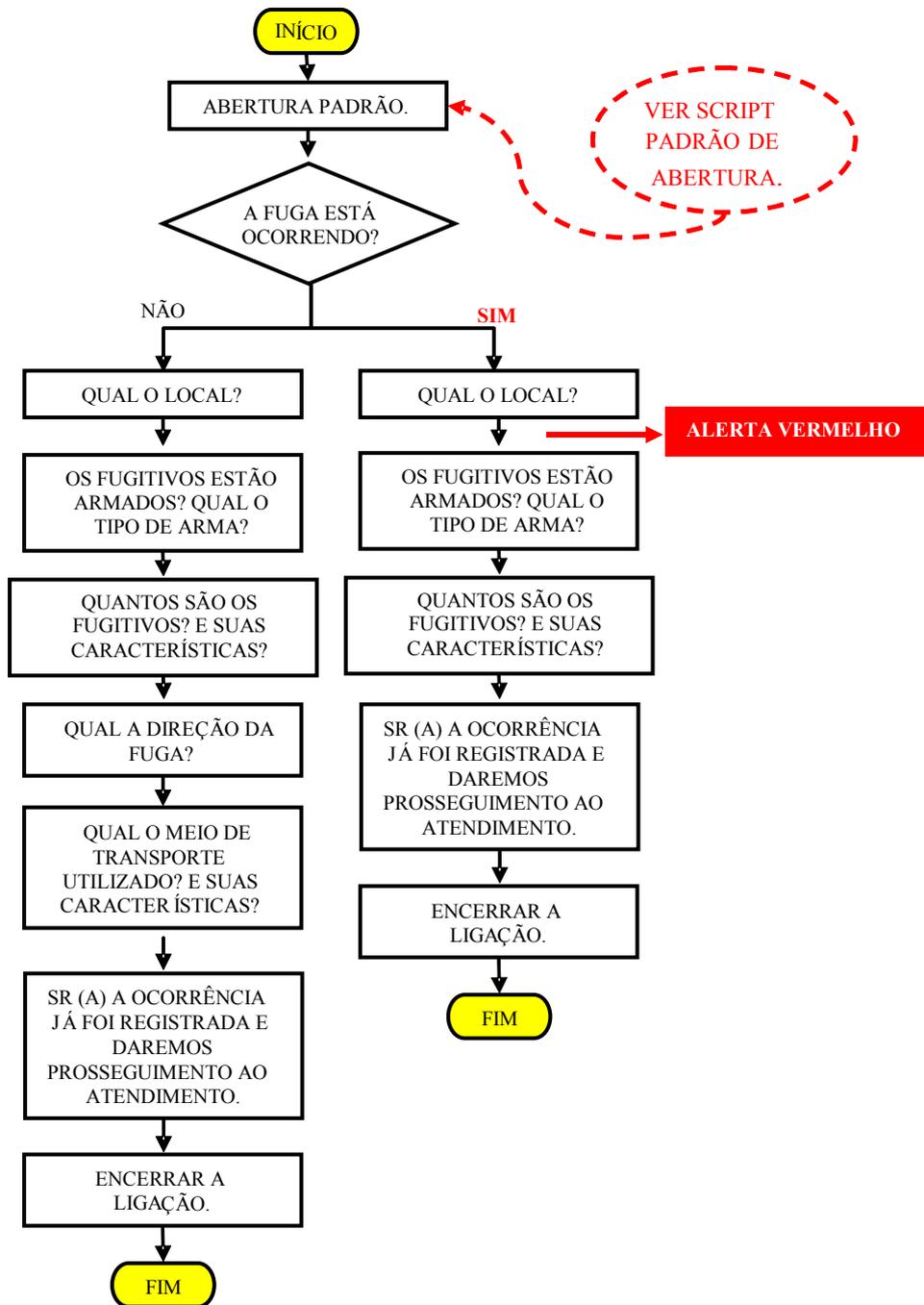


10.7.29. Contrabando e Descaminho (art. 334 do CP)



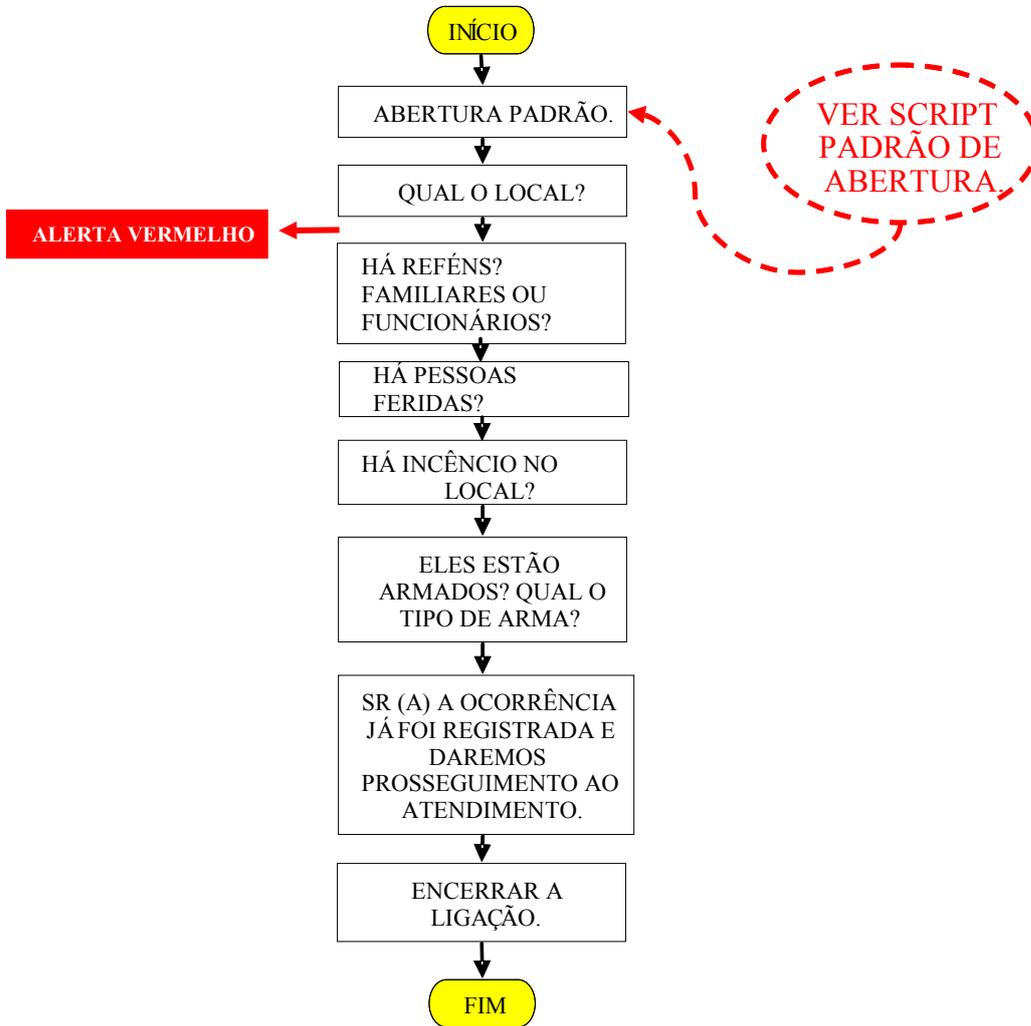


10.7.30. Fuga de Preso.



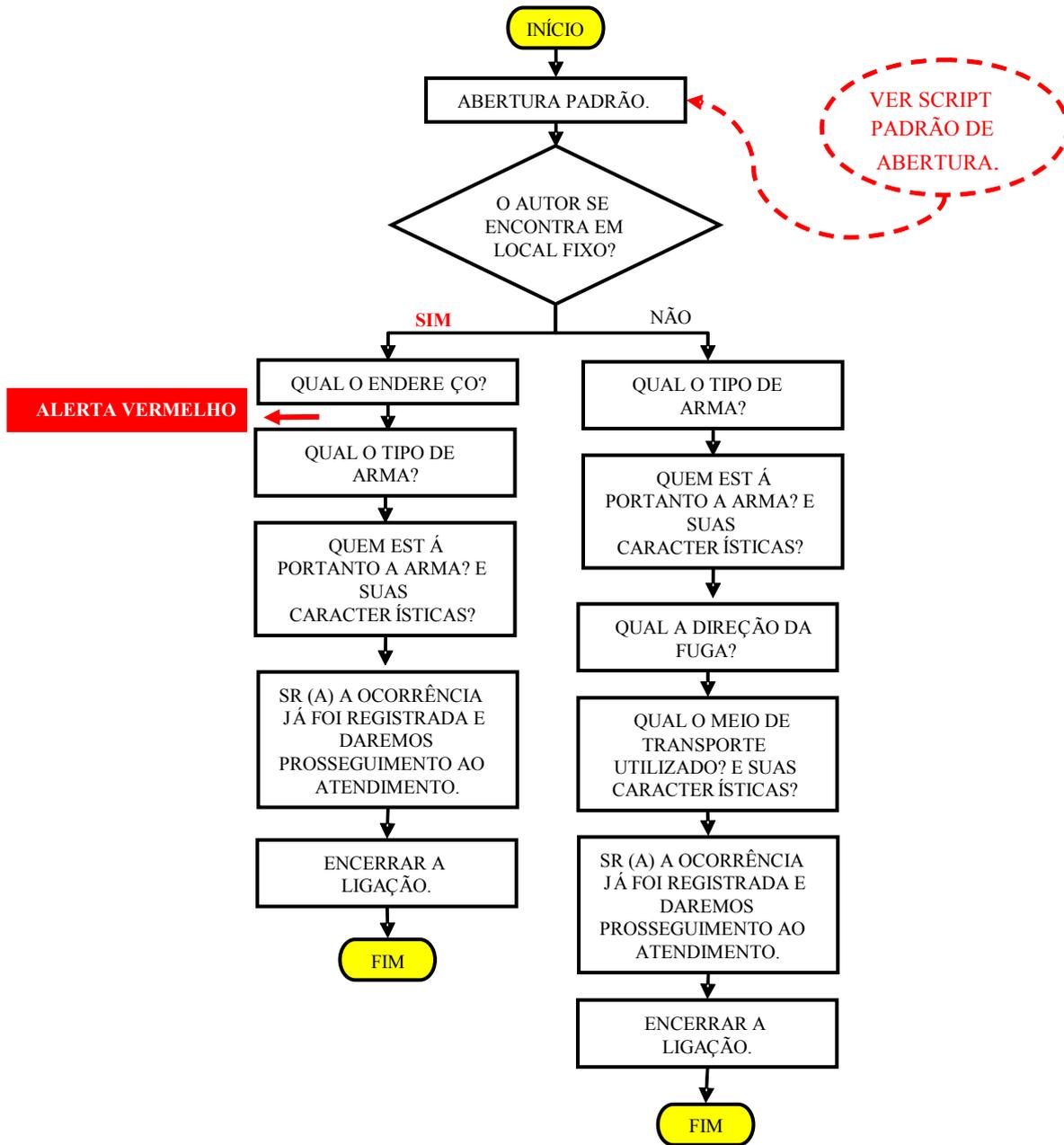


10.7.31. Motim de Presos.



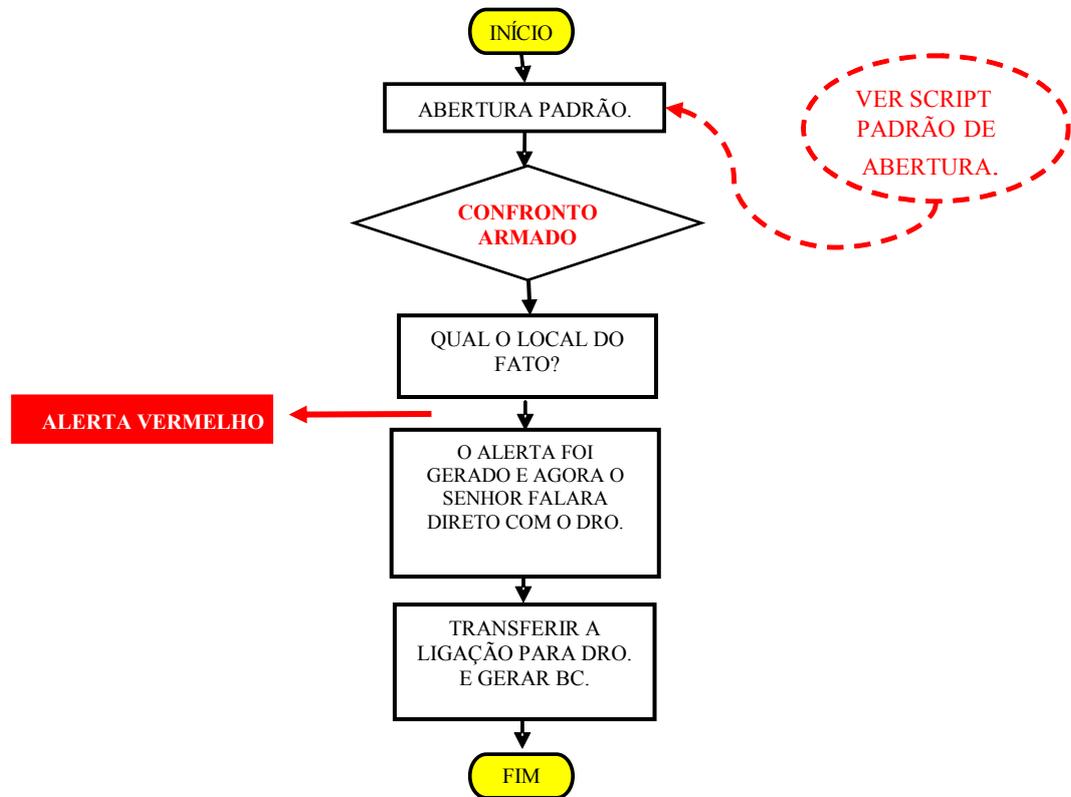


10.7.32. Porte Ilegal de Arma de Fogo (Lei nº 10.826/2006).



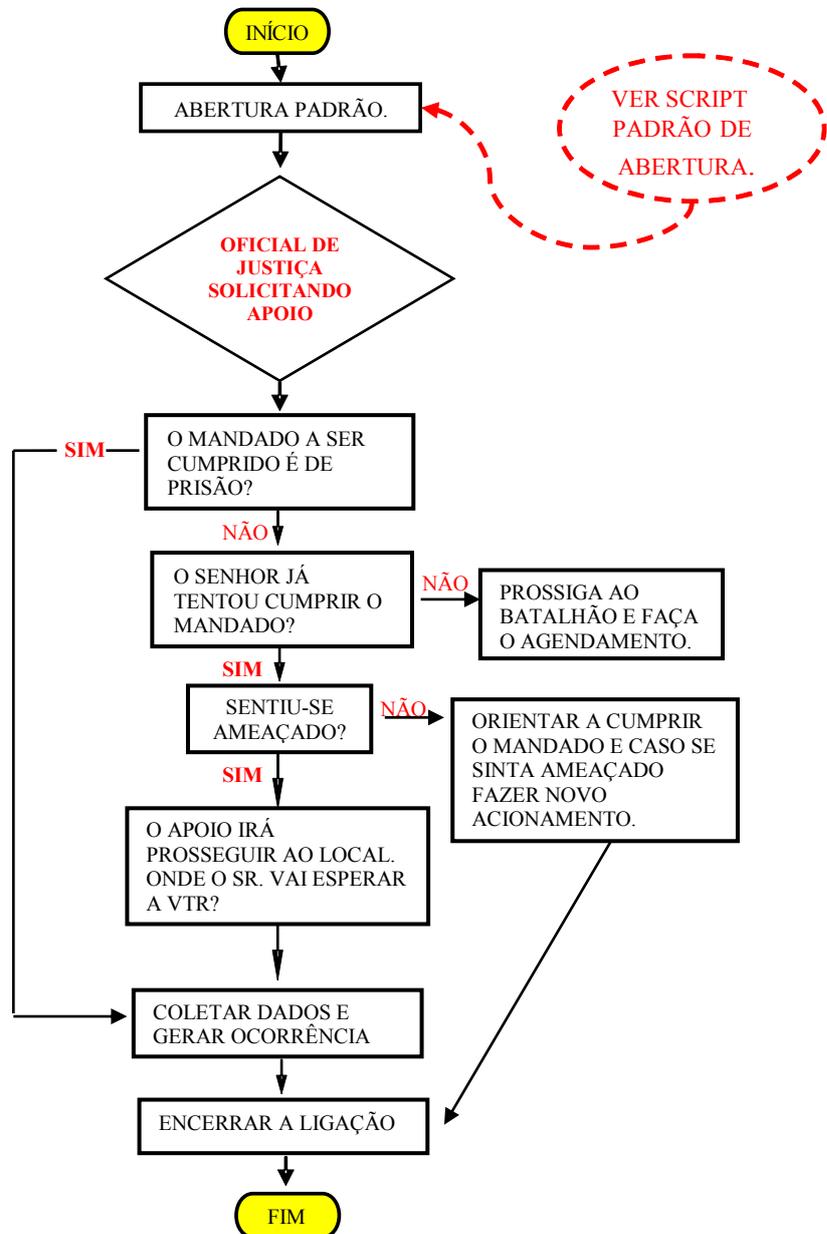


10.7.33. Policial em Confronto Armado (seja em serviço ou folga).



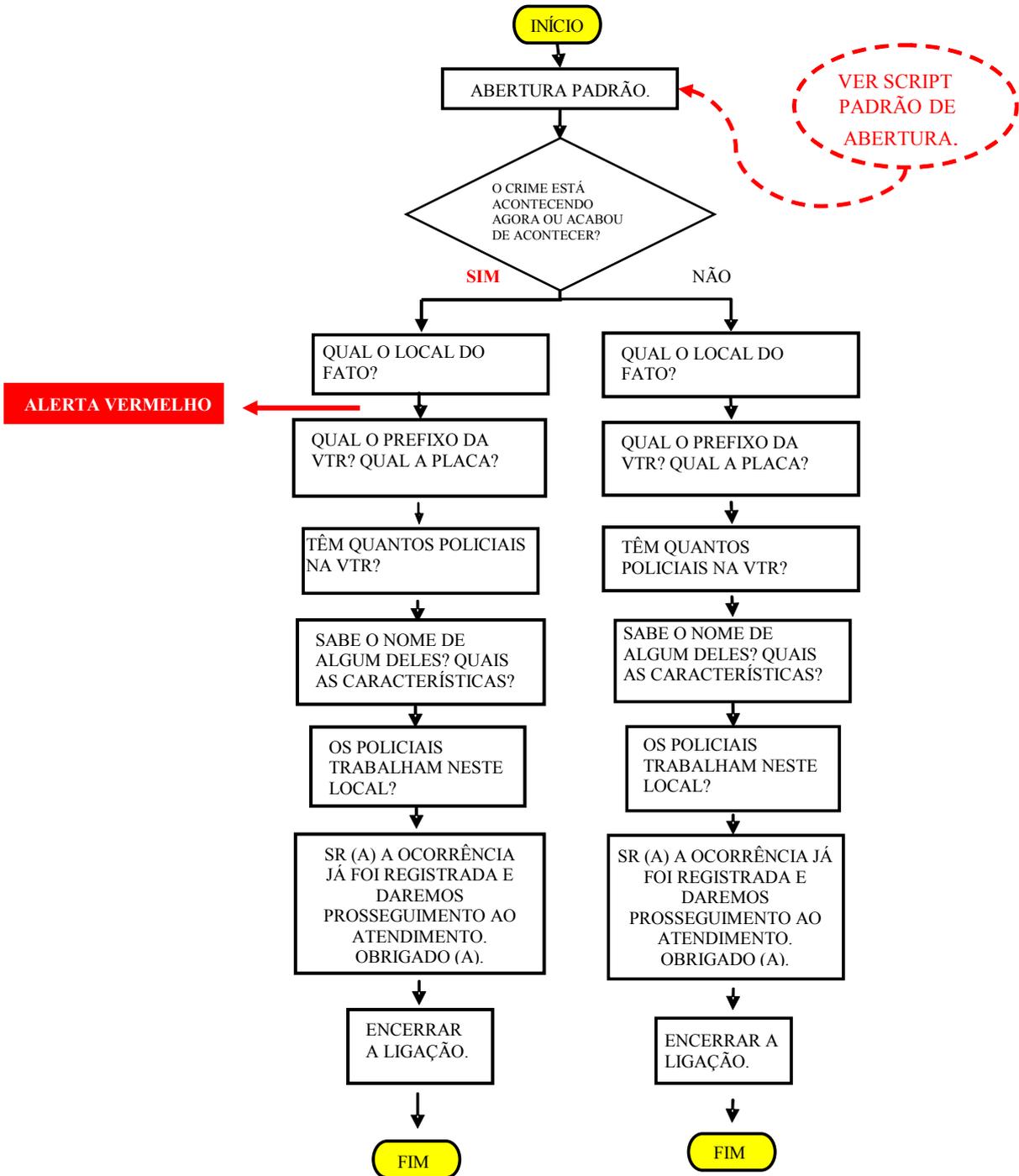


10.7.34. Solicitação de apoio de Oficial de Justiça à PMES





10.7.35. Crimes Praticados por Policiais em Serviço.



(*) SENHOR, A POLÍCIA MILITAR ESTÁ CIENTE E UMA VIATURA JÁ ESTÁ SENDO ACIONADA PARA O LOCAL, MAS PRECISO QUE O SENHOR CONTINUE COMIGO NA LINHA.

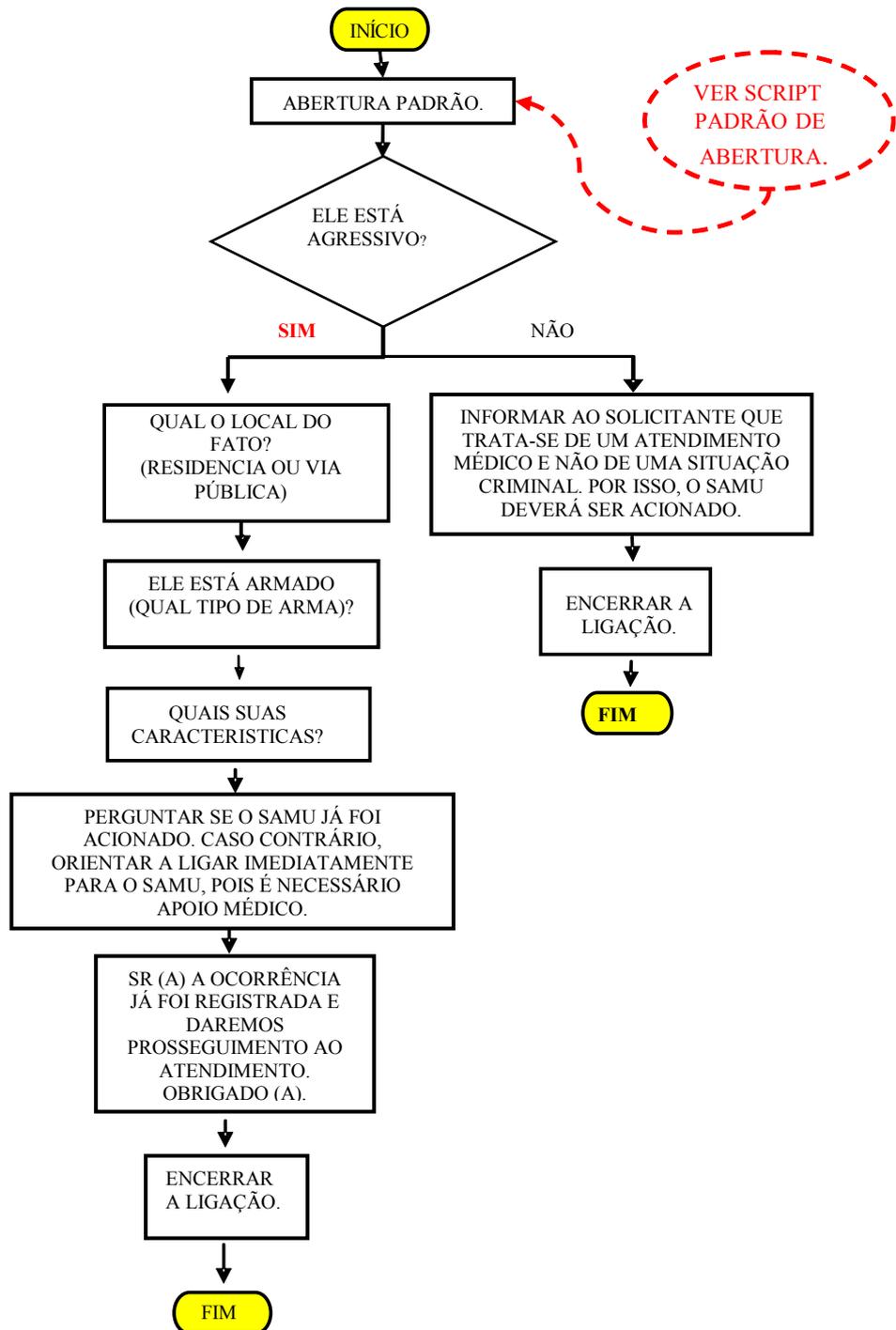


10.7.36. Orientação para Transporte de cadáver.





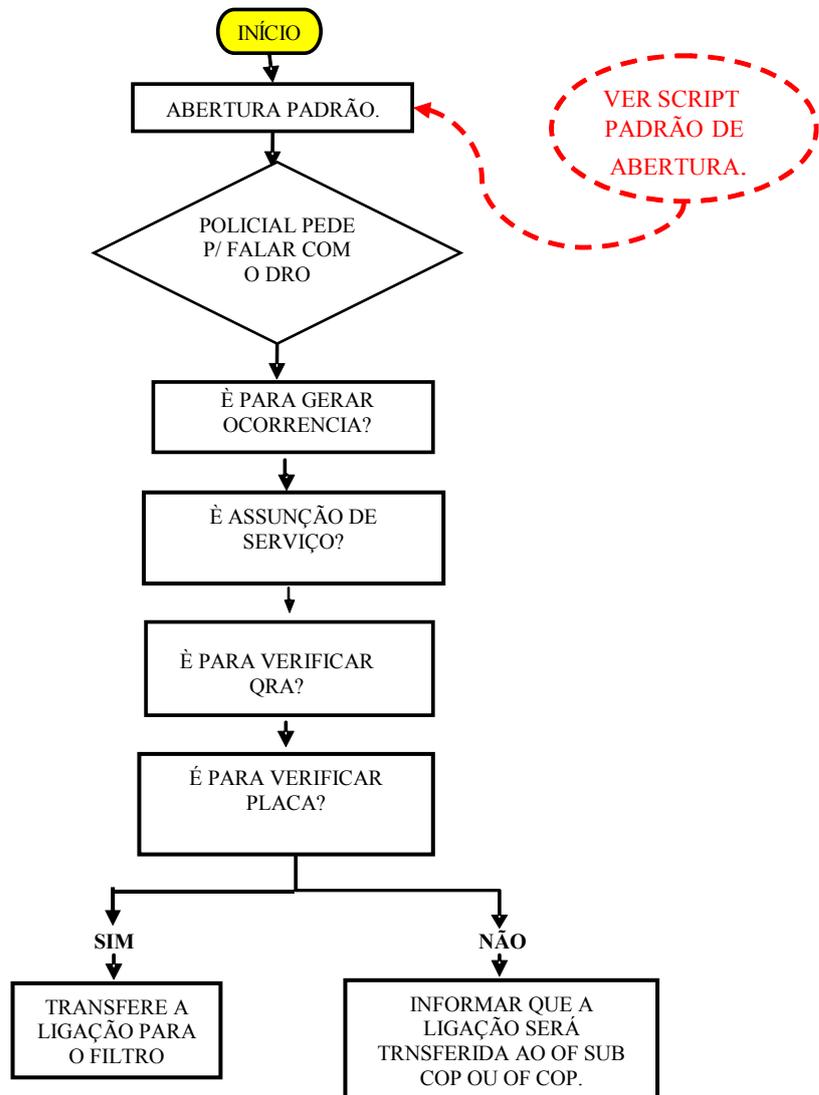
10.7.37. Ocorrência com Alienado Mental.



(*) SENHOR, A POLÍCIA MILITAR ESTÁ CIENTE E UMA VIATURA JÁ ESTÁ SENDO ACIONADA PARA O LOCAL, MAS PRECISO QUE O SENHOR CONTINUE COMIGO NA LINHA.



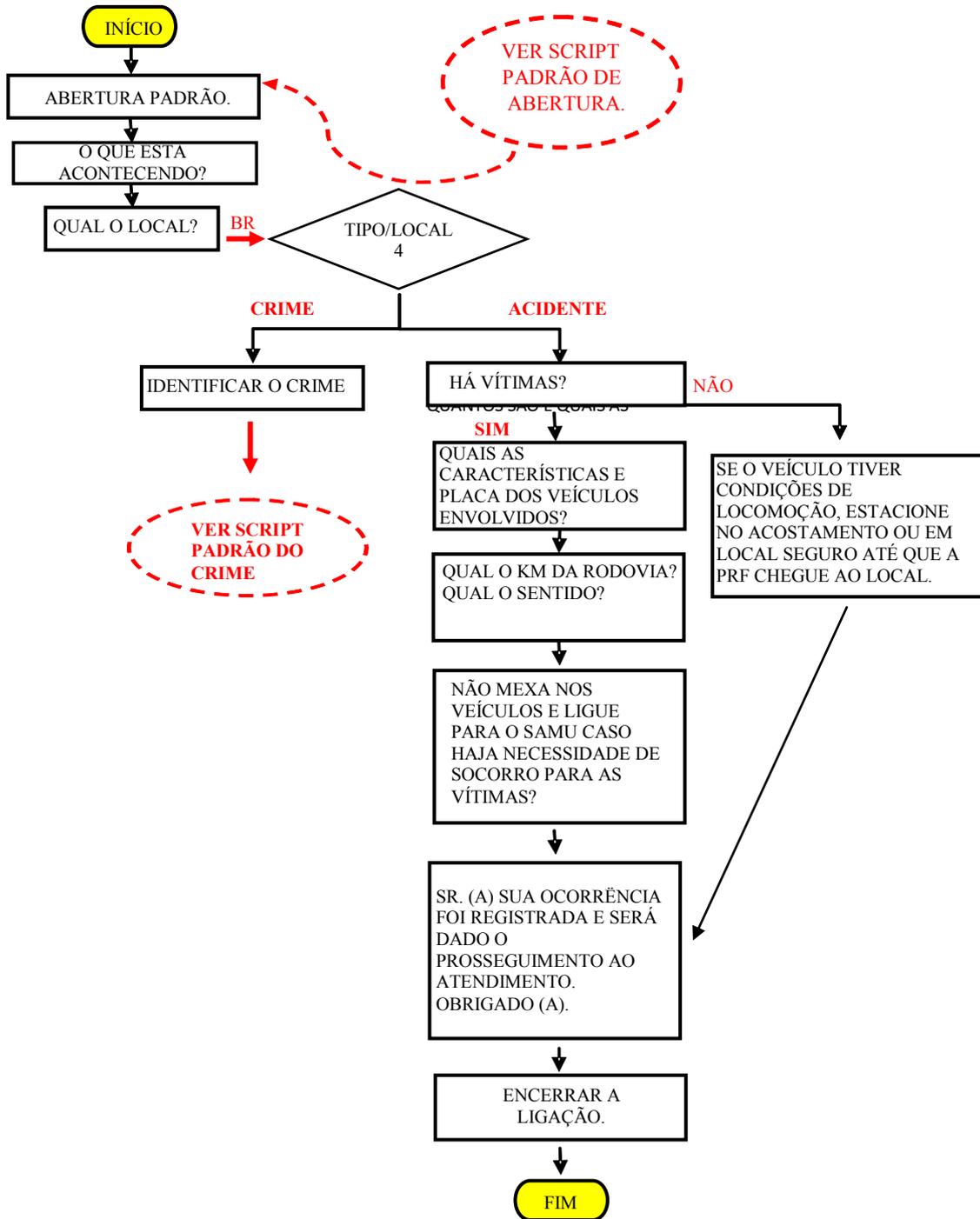
10.7.38. Transferência de ligação para o Filtro



(*) Somente deverá se transferido para o DRO as ligações de onde as partes envolvidas na ocorrência estejam em deslocamento (suspeito sendo seguido ou vitima sendo seguida), ou situação de confronto armado.



10.7.39. Ocorrências em Rodovias Federais





11. PRODUÇÃO DE INFORMAÇÕES E RELATÓRIOS

Como visto no capítulo anterior, a necessidade de procedimentos padronizados de atendimento aos chamados emergenciais mostra-se indispensável para uma resposta rápida, precisa e igualitária, cujo registro dos dados permanecerão eletronicamente armazenados para futuras consultas.

De igual importância também se mostra a forma de tratamento e a atenção dispensada aos dados registrados, os quais devidamente trabalhados, irão gerar um valioso conjunto de informações produzidas para estudos, auditorias e desenvolvimento de políticas de segurança pública.

11.1. PREENCHIMENTO PADRÃO DO BC, BA E BU COMUM A TODAS AS AGÊNCIAS

O CIODES prioriza o atendimento de emergências, mas todos os incidentes descritos na relação do *software* de gerenciamento de ocorrências – E-COPS – são atendidos pelo 190.

Ocorrências de crimes que estejam em andamento; crimes que já tenham ocorrido, mas ainda exige-se a presença da PM no local; fatos que ainda não são crimes, mas que podem vir a colocar vidas em risco ou a se transformar em um crime; verificação de denúncias; acidentes e infrações de trânsito; sinistros e acidentes que necessitem da atuação do Corpo de Bombeiros, entre outras situações que necessitem da intervenção dos órgãos integrados, são alguns exemplos.

Um fator relevante é que, em toda ocorrência, deve-se sempre avaliar se vidas estão em risco ou sujeitas a possível exposição de risco.

11.2. PREENCHIMENTO PADRÃO DO BOLETIM DE CHAMADO - CENTRAL DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIAS

11.2.1. Alerta Vermelho



O atendente abrirá a tela do Alerta Vermelho e registrará o FATO e o LOCAL, de forma breve. E seguida, encaminhará para o Despachador de Recursos Operacionais a “caixa de alerta” e informará ao solicitante, através da frase padrão do Alerta Vermelho, que as primeiras informações já foram repassadas para a PM e que coletará os detalhes do ocorrido. A “caixa do alerta” deve ser enviada com o solicitante ainda na linha, a fim de agilizar o atendimento, pois muitas vezes, com a pessoa ainda na linha, o recurso operacional consegue chegar ao local antes do término da ligação.

11.2.2. Tempo Médio de Coleta de Dados para Geração de Boletim de Chamado

O atendente deve coletar os dados e gerar o boletim em no máximo 3 (três) minutos, observando-se que a agilidade do serviço é importante para salvar vidas e deter acusados.

11.2.3. Coleta dos Dados Necessários ao Atendimento

O atendente, no primeiro momento, ouve o solicitante, pois grande parte das informações são passadas antes de ser feita qualquer pergunta e, posteriormente, coleta os dados que faltarem, seguindo os SCRIPTS PADRÃO. É importante coletar as seguintes informações: telefone chamador, município, bairro, nome da rua, número do domicílio e referências. É recomendável colher os dados do cidadão, mas o nome do solicitante pode ser dispensado, caso o cidadão prefira o anonimato. Na ausência de informação sobre o número do domicílio, deve-se incluir as características do imóvel.

11.2.4. Ocorrências Geradas Manualmente (Sistema Inoperante)

Ocorrendo falha no Sistema E-COPS, as ocorrências devem ser geradas manualmente, em formulário próprio, sendo entregues aos DRO para atendimento. Após atendidas e encerradas, deverão ser agrupadas por Unidade Operacional e devolvidas à Central de Atendimento de Emergências - 190, para o devido registro e inserção no sistema, assim que houver a normalização de seu funcionamento.

11.2.5. Preenchimento Padrão do Boletim de Chamado: PMES / CBOM / PCES / SEJUS /



Guarda Municipal de Vitória

Dentro da rotina de atendimentos das emergências do CIODES, nem todas as solicitações são demandadas através da Central de Atendimento de Emergências - 190. Frequentemente é necessário que o Despachador de Recursos Operacionais (DRO) produza um **Boletim de Chamado (BC)** para registrar um atendimento realizado por iniciativa de algum recurso operacional.

Para o correto preenchimento do BC pelas Agências Integradas, é necessário inserir os seguintes elementos: solicitante (prefixo do recurso operacional), endereço do fato (contendo cidade, bairro e nome da rua), tipo do local, incidente, prioridade e a descrição da identificação do fato.

11.2.6. Preenchimento Padrão do Boletim de Atendimento: Centro de Operações PMES / CBOM / PCES / SEJUS / Guarda Municipal de Vitória

O **Boletim de Atendimento (BA)** é o documento para o registro das informações referentes aos atendimentos realizados pelas agências no CIODES. O preenchimento, via de regra, é realizado pelos Despachadores de Recursos Operacionais.

Para o correto preenchimento, é necessário observar os seguintes aspectos:

ABA DO SISTEMA E-COPS	PROCEDIMENTO
ATENDIMENTO	- Confirmar o incidente do atendimento;
	- Confirmar o endereço do fato;
	- Dependendo da situação, informar o "Tipo de violência";
	- Descrever o histórico final do atendimento, com base no relato do recurso operacional alocado para o atendimento;
ENVOLVIDOS	- Preencher os campos existentes no programa, conforme especificidades da Agência;
	- Confirmar o incidente relacionado ao envolvido.



INCIDENTES	- Registrar os incidentes que estejam relacionados ao fato principal.
OBJETOS	- Registrar os dados referentes aos objetos relacionados ao atendimento, sejam eles roubados/furtados, apreendidos, recuperados ou retidos.

11.2.7. Casos Específicos

▶ Ocorrências com relato de confronto armado com agentes públicos:

Deve-se, na produção do BA, inserir os dados dos agentes públicos que porventura tenham efetuado disparos de arma de fogo, contendo: nome, RG, número da arma, prefixo do recurso operacional, a quantidade de disparos efetuados e se resultaram feridos.

▶ Passagem de serviço:

Deve-se fazer um relato preliminar do atendimento realizado nas ocorrências que estão em andamento, de modo que o DRO sucessor saiba quais providências foram tomadas para dar continuidade ao atendimento dessas ocorrências.

▶ Alocação dos recursos operacionais:

Deve-se alocar os Boletins de Chamado para os recursos operacionais que efetivamente foram despachados para o atendimento. Deve-se também registrar em campo próprio todo recurso operacional que tenha sido designado na condição de “apoio”.

▶ Participação de mais de uma agência ou outros órgãos no atendimento

Deve-se registrar no campo “Histórico” a participação de outras agências ou órgãos no atendimento, constando motivação do acionamento, horário e prefixo (ou nome do agente) do recurso de outra agência/órgão.

▶ Encerramento de Atendimento direcionado à unidade especializada – sem digitador/facilitador



Deve-se fazer um relato detalhado dos procedimentos adotados e a coleta dos dados referentes às pessoas ou objetos relacionados ao atendimento, pois uma vez que não haverá Boletim Unificado registrado eletronicamente, é necessário lançar tais dados no Boletim de Atendimento para consultas posteriores.

▶ **Encerramento de Atendimento direcionado à unidade especializada – com digitador/facilitador**

Deve-se fazer um relato sucinto dos procedimentos adotados, ficando as demais informações a cargo da guarnição, através do digitador, com a confecção do Boletim Unificado.

▶ **Obrigatoriedade do encerramento dos boletins**

Deve-se dar o devido encerramento a todo Boletim gerado no CIODES, em quaisquer agências de segurança que estejam operando a referida ocorrência. Em algumas situações específicas, alguns atendimentos podem permanecer na condição de “PENDENTES”, aguardando atendimento posterior, se não for prejudicial ao atendimento e atendendo às especificidades da agência.

11.3. DIREÇÃO DO CIODES

11.3.1. Informativo CIODES

O Informativo é uma ferramenta que vem atender à necessidade de se apresentar o trabalho executado no CIODES, o que é conseguido através do encaminhamento diário de informações imediatas sobre as principais ocorrências atendidas pelas suas agências integrantes no âmbito da Região Metropolitana da Grande Vitória e demais municípios atendidos pelo CIODES Sul.

Dado o seu caráter subsidiário de assessoramento aos gestores de segurança pública, o Informativo CIODES é enviado a um grupo de autoridades previamente selecionadas, incluindo Comandantes das Forças e Chefes de Instituições, Comandantes de Batalhões e de Unidades Especializadas, Delegados chefes de Distritais e de Departamentos de Polícia



Judiciária, assim como assessores de comunicação do governo.

O Informativo CIODES é dividido em vários capítulos, conforme segue adiante:

Cap. I – Sinopse: Na sinopse encontram-se as principais ocorrências atendidas pelos Batalhões da Polícia Militar da Região Metropolitana da Grande Vitória, incluindo ROTAM e BME.

Cap. II – Ocorrências de Diagnóstico de Risco de Segurança (Codificação Z29): Dentro de um novo conceito de gestão compartilhada de segurança pública, o Informativo CIODES passará a ser encaminhado aos Gabinetes de Gestão Municipal, como mais uma ferramenta norteadora para o desenvolvimento de políticas de segurança locais.

Para concretizar tal conceito, será criado o incidente Z29 – Diagnóstico de Risco de Segurança, que tem por finalidade identificar situações de origem não-policial que repercutem e geram reflexos diretos na segurança pública.

O incidente Z29 terá as seguintes subdivisões:

- a) Iluminação pública deficiente;
- b) Terreno/edificação abandonada;
- c) Via de difícil acesso/dificuldade de atendimento de socorro;
- d) Concentração de grupos vulneráveis: moradores de rua/alienados/menores/dependentes químicos/outros;
- e) Deficiência de plantão de atendimento à sociedade: conselho tutelar/abrigo/outros;
- f) Deficiência de plantão de disque silêncio
- g) Identificação de área de risco de desastre natural;
- h) Inoperância de atendimento de serviço de zoonose;
- i) Estabelecimentos irregulares de risco social;
- j) Construções irregulares de conflito social.

Com estas informações registradas, tornar-se-á muito mais preciso o mapeamento dos



pontos nodais e das causas responsáveis por grande parte dos eventos de insegurança pública.

Cap. III – Armas: Neste capítulo são lançadas diariamente as armas apreendidas pelas unidades policiais no âmbito da Região Metropolitana, seguido de gráficos para acompanhamento das apreensões por unidade policial, apreensão mensal por município com descrição do tipo de armamento apreendido, somatório de armas apreendidas por município no ano anterior, a título de comparação, somatório de armas apreendidas por município do ano vigente, somatório de armas apreendidas por município no ano atual, somatório de armas apreendidas por unidade policial no ano anterior, somatório de armas por unidade policial do ano atual, propiciando o conhecimento da produtividade de apreensão de armas das unidades.

Cap. IV – Viaturas da polícia militar disponibilizadas ao CIODES: Através de consulta ao RARO, é colhido o quantitativo das guarnições embarcadas em viatura, em três períodos que compreendem a assunção e troca de serviço realizadas, que estavam disponíveis aos DRO's durante as 24 horas consultadas. Este capítulo oferece aos gestores de segurança pública uma comparação e uma detecção de um possível déficit de recursos operacionais lançados por unidade.

Cap. V – Relatório de Status Operacional das Viaturas: Este capítulo é destinado a realizar um relatório do tempo de empenho das viaturas em cada tipo de situação (viaturas disponíveis para atendimento de ocorrências, viaturas em atendimento de ocorrências, viaturas paradas em DPJs, viaturas paradas para refeição, viaturas paradas para manutenção). Com o diagnóstico visual de tempo de empenho das viaturas em cada uma destas situações torna-se possível identificar com precisão os principais gargalos que por ventura ocorram, buscando assim reduzir os fatores causadores de afastamento das guarnições do seu setor de patrulhamento ostensivo.

Cap. VI – Crimes Contra o Patrimônio: Neste capítulo encontra-se a tabela com os principais crimes contra o patrimônio, que são: roubo com restrição de liberdade da vítima; roubo a pessoa em via pública; roubo em estabelecimento comercial; roubo de veículos; furto de



veículos; roubo a estabelecimento comercial. Segue-se também um gráfico onde é encontrado o somatório dessas ocorrências durante o mês vigente, um gráfico comparativo do ano anterior e o ano em curso para as ocorrências de roubo a pessoa em via pública detalhado por município da RMGV.

Cap. VII – CIODES SUL: Este capítulo é um compêndio das informações da Polícia Militar referentes ao 9º BPM, 9ª Cia Independente e 10º Cia Independente, unidades estas do Sul do Estado.

Cap. VIII – CBMES: Este capítulo possui dois gráficos versando sobre as principais ocorrências atendidas pelo Corpo de Bombeiro Militar divididos em ocorrências por classe de incidente e ocorrências acumuladas por unidade com dados repassados pela própria agência.

Cap. IX – Atendimento CIODES: Finalmente, no último capítulo encontramos dados sobre o atendimento realizado pelo Central de Atendimento de Emergências - 190 com o total de ligações recebidas durante o dia, as ocorrências que foram geradas a partir dessas ligações e a quantidade de alertas vermelhos entre elas. Ainda podemos verificar a quantidade de atendentes do Call Center de serviço durante o dia, dividido em seus turnos, e o quantitativo total deles.

11.4. POLÍCIA MILITAR

11.4.1. Sinopse

A cada turno de oito horas, ininterruptamente, é desenvolvido um relatório com o acompanhamento das principais ocorrências havidas na Região Metropolitana da Grande Vitória. Este relatório denomina-se sinopse.

Na sinopse da Polícia Militar são registradas as ocorrências de maior vulto (apreensões de armas, entorpecentes, resultados de operações, etc.) e as ocorrências com potencial de repercussão pública, cujo conhecimento é de extrema relevância aos respectivos Comandos



e Autoridades.

Assim como o Informativo, a sinopse do Oficial Coordenador de Operações também é enviada a um grupo de autoridades do público interno da Polícia Militar, previamente selecionadas.

A sinopse deverá ser produzida a cada turno de serviço, onde serão especificadas as principais ocorrências registradas, por unidade operacional e especializada, conforme seguintes incidentes:

- ▶ Homicídio;
- ▶ Tentativa de homicídio;
- ▶ Seqüestro e cárcere privado;
- ▶ Roubo com restrição de liberdade da vítima;
- ▶ Roubo de carga, passageiro, estabelecimento comercial, estabelecimento financeiro, instituição oficial;
- ▶ Crimes de bando / quadrilha;
- ▶ Estelionato / fraude eletrônica;
- ▶ Receptação,
- ▶ Contrabando;
- ▶ Fuga/captura/motim de presos;
- ▶ Tráfico de entorpecentes;
- ▶ Apreensão de armas de fogo;
- ▶ Porte ilegal de arma de fogo;
- ▶ Fabricação / posse de artefatos explosivos;
- ▶ Crimes contra a ordem tributária (lavagem de dinheiro),
- ▶ Jogos clandestinos (caça-níquel, jogos de azar etc),
- ▶ Crimes contra segurança dos meios de comunicação e transporte (transporte coletivo municipal e interestadual etc);
- ▶ Crimes de falsificação / uso de documentos;
- ▶ Apologia / incitação ao crime;
- ▶ Uso ilegítimo de fardamento;



- ▶ Manifestações públicas;
- ▶ Outros incidentes que o OF COP e o Sub COP consideraram relevantes.

Com o objetivo de alimentar o Informativo CIODES, a sinopse deverá conter também os dados sobre armas apreendidas, especificando ao final, a unidade operacional que realizou a apreensão, o município, o tipo, o calibre e o nº do BA.

11.4.2. Relatório de Supervisão do Oficial Coordenador de Operações

O Relatório de Supervisão do Oficial Coordenador de Operações tem por objetivo informar ao Comando de Polícia Ostensiva Metropolitana todos os fatos relevantes registrados no Centro de Operações da Polícia Militar durante as 24 (vinte e quatro) horas de serviço, abrangendo os três turnos. Ele é composto pelos seguintes documentos:

- ▶ Capa;
- ▶ Índice dos documentos;
- ▶ Sinopse por turno de serviço;
- ▶ Comunicações Internas para registro das alterações do serviço e outros fatos que se faz necessário dar conhecimento ao Comando do CPOM ou Chefe do COPOM;
- ▶ Escala de Serviço Extra dos Oficiais da Região Metropolitana da Grande Vitória;
- ▶ Escalas de serviço das Equipes do COPOM;
- ▶ Mapa de Viaturas.

11.4.3. RARO – Relatório de Alocação de Recursos Operacionais

O Relatório de Alocação de Recursos Operacionais é um relatório registrado através do próprio sistema E-COPS. Organiza e registra diariamente a assunção e saída de serviço, possibilitando o domínio e consulta instantânea dos recursos humanos e dos recursos logísticos que estão de serviço. Registra o horário de entrada e saída de serviço de cada guarnição policial e detalha o efetivo que compõe cada recurso operacional. O RARO extrai dois tipos de relatórios: o relatório sintético e o relatório analítico.



O Relatório Sintético possibilita a consulta de informações sobre o quantitativo de recursos operacionais disponibilizados em cada unidade operacional, discriminando por período e processo de policiamento.

O Relatório Analítico possibilita a consulta de informações detalhadas sobre o emprego dos recursos operacionais, registrando o horário de entrada e saída de serviço de cada guarnição, além de detalhar o efetivo que compõe cada recurso operacional disponibilizado em cada Unidade, discriminado por período e processo de policiamento.

A alimentação do RARO será feita através do CONECTA pelos policiais embarcados em viaturas e através do SMARTPHONE pelos policiais empenhados nos outros processos de policiamento.

11.4.4. Relatório de Controle de Acionamento de Guincho

O Relatório de Controle de Acionamento de Guincho tem por objetivo registrar todas as remoções de veículos apreendidos com restrição de furto/roubo e viaturas policiais disponibilizadas ao CIODES que apresentem panes ou se envolvam em acidentes de trânsito, serviço este realizado pela empresa de guincho contratada pela SESP.

Trata-se de um documento elaborado pelo Oficial SubCoordenador de Operações e assinado pelo Coordenador de Operações. Cabe Oficial Sub COP ao receber as demandas de todas as agências do Estado do Espírito Santo que compõe o CIODES, a partir do registro da ocorrência, realizar o contato com a empresa prestadora do serviço de remoção e registrar os dados no Relatório.

O Relatório de controle de acionamento de guincho contém o registro de data, prefixo do guincho acionado, local/hora/km do ponto de origem, local/hora/km do ponto de atendimento, local/hora/km do ponto de destino, nº do BOP e quilometragem total percorrida.

11.5. POLÍCIA CIVIL



Em 2004 com a inauguração do CIODES, foram efetivadas adequações para melhor atender às demandas das Instituições e autoridades públicas que recebem o Informativo CIODES, tornando-se a principal fonte de dados de “Morte Violenta” deste Centro Integrado, diuturnamente registrando e despachando os recursos operacionais disponibilizados pela Polícia Civil de todas as ocorrências de Homicídios, na forma tentada e consumada, Acidentes de Trânsito, Afogamentos, Suicídios e outras vítimas fatais com emprego de violência.

11.6. CORPO DE BOMBEIROS MILITAR

- a) Relatório do Coordenador de Operações BM, produzido às 07h00min e às 19h00min, contendo a escala de serviço geral do CBMES e resumo das principais ocorrências atendidas pelo CBMES;
- b) Estatística diária de ocorrências atendidas pelo CBMES em todo Estado do Espírito Santo;
- c) Relatório diário de auditoria de preenchimento ocorrências por parte dos Chefes de Guarnição, contendo os erros encontrados no preenchimento dos Boletins Unificados, bem como a correção destes erros.

11.7. COORDENAÇÃO DE INTELIGÊNCIA

11.7.1. *Nível Tático*

1. Relatório Diário de Eventos Programados:

- a) Apresenta os eventos programados que tenham impacto para segurança pública e defesa social, por área de responsabilidade e por competência de atuação;
- b) Espaço temporal: máximo de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência;
- c) Atribuição de produção: CI;
- d) Difusão: Coordenadores do CIODES, por meio da CI;



2. Relatório Situacional

- a) Esclarece sobre eventos ocorridos e que tenham tido impacto para segurança pública e defesa social, por área de responsabilidade e por competência de atuação;
- b) Espaço temporal: máximo de 48 (quarenta e oito) horas pós-ocorrência do fato;
- c) Atribuição de produção: CI;
- d) Difusão: Coordenadores do CIODES, por meio da CI;

11.7.2. Nível Estratégico

3. Relatório de Empenho de Recursos Operacionais

- a) Analisa o histórico dos registros do CIODES e de outras Bases de Dados da SESP e Conveniados, promovendo relacionamentos entre dados e informações, identificando padrões que possam contribuir para melhoria no empenho de recursos operacionais;
- b) Espaço temporal: mensal;
- c) Atribuição de produção: SEI/GIP;
- d) Difusão: Direção e Coordenadores do CIODES, por meio da CI;

11.7.3. Produtos da Vigilância

4. Alertas de Sensores de Leitura Ótica de Caracteres (OCR)

- a) Monitora e informa os alertas dos sensores de leitura ótica de caracteres (OCR) para o Despachador de Recursos Operacionais (DRO) da CI;
- b) Espaço temporal imediato à ocorrência do fato;
- c) Atribuição de produção dos Alertas: CI;
- d) Difusão: Coordenadores do CIODES, por meio da CI;

5. Alertas de Sensores de Circuito Fechado de Televisão (CFTV)

- a) Monitora e informa os alertas dos sensores de circuito fechado de televisão (CFTV) para o Despachador de Recursos Operacionais (DRO) da CI;
- b) Espaço temporal imediato à ocorrência do fato;
- c) Atribuição de produção dos Alertas: CI;
- d) Difusão: Coordenadores do CIODES, por meio da CI;



6. Alertas de Sensores de Áudio-monitoramento (ShotSpotter)

- a) Monitora e informa os alertas dos sensores de áudio-monitoramento que identificam e localizam disparos de armas de fogo no espaço geográfico determinado;
- b) Espaço temporal imediato à ocorrência do fato;
- c) Atribuição de produção dos Alertas: CI;
- d) Difusão: Coordenadores do CIODES, por meio da CI;

7. Avisos de Perigo

- a) Resultado da comparação de dados dos diversos sensores das tecnologias empregadas pela segurança pública e defesa social de forma automatizada, identificando padrões de combinações que requeiram atenção dos integrantes do SISPEs e dos coordenadores de operações do CIODES;
- b) Espaço temporal: máximo de 48 (quarenta e oito) horas pós-ocorrência do fato;
- c) Atribuição de produção dos Avisos de Perigo: CI;
- d) Difusão: Integrantes do SISPEs e Coordenadores do CIODES, por meio da CI;

As análises de vínculos originárias dos históricos de registros dos sensores de vigilância das diversas tecnologias empregadas pela estrutura de segurança pública e defesa social são tratadas como produtos do segmento de inteligência, por meio dos Relatórios Situacionais e de Empenho de Recursos Operacionais.

11.7.4. Produtos do Reconhecimento

8. Relatório Operacional de Reconhecimento

- a) Registra a obtenção ou a verificação de procedência de dados, principalmente por meio do emprego de fontes humanas (HUMINT), fontes de sinais (SIGINT), fontes de imagem (IMINT) e fontes abertas (OSINT);
- b) Espaço temporal anterior e durante à ocorrência do evento;
- c) Atribuição de produção: CI;
- d) Difusão: CI;

9. Alertas de Reconhecimento



- a) Informa sobre a ocorrência de eventos significativos e de interesse da CI;
- b) Espaço temporal imediato à ocorrência do evento;
- c) Atribuição de produção: CI;
- d) Difusão: CI;

11.8. GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE VITÓRIA

- a) Relatório diário de agentes comunitários: composto pelos DRO's de serviço, pelas ocorrências geradas, alterações no serviço e pelos Boletins Simplificados de Atendimento emitidos;
- b) Relatório diário de agentes de trânsito: composto pelos DRO's de serviço, pelas ocorrências geradas, alterações de serviço, pelos contatos feitos com a empresa administradora de semáforos sobre os problemas apresentados, e com outros setores da prefeitura, para a solução de problemas na fluidez do trânsito (árvores caídas, buracos na via, óleo na pista, etc.)
- c) Controle do Boletim Simplificado de Atendimento: É feito para situações mais simples, em que não haja a necessidade da geração de um Boletim de Ocorrência. Geralmente, são atendimentos sociais.
- d) Planilha de assunção de serviço de agentes operacionais: contém a guarnição, a quilometragem inicial e final das viaturas/motocicletas e os horários de assunção e de término do serviço, bem como os atrasos e extensões de serviço.

11.9. CENTRAL DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIAS - 190

11.9.1. Relatório Diário de Serviço da Central de Atendimento de Emergências - 190

Neste relatório constam informações sobre alterações percebidas em cada turno de serviço, em que o supervisor comunica fatos como: falta de funcionários com ou sem justificativas, atrasos, dispensas diversas (abono, casamento, etc), troca de serviço entre atendentes, alterações no quadro de funcionários (admissão, demissão, férias), alterações diversas (dano ao patrimônio), alterações no atendimento (alguma mudança excepcional no atendimento



para aquele dia, etc), alterações no sistema E-COPS, no sistema Openscape Contact Center Enterprise Manager e nos periféricos usados para o atendimento telefônico, quantidade de Alerta Vermelho e quantidade de quedas de ligações.

11.9.2. Relatórios do Sistema Openscape Contact Center Enterprise Manager

- ▶ **Relatório de Usuário em Tempo Real:** utilizado para monitorar o “status” de cada atendente. Através dele é possível monitorar o tempo de pausa para refeições, uso do banheiro, gerar ocorrência via sistema E-COPS, informação que o atendente busca junto ao seu supervisor, feedback, ou seja, dar retorno sobre determinada demanda que recebeu, se está disponível para atendimento e quanto tempo está em atendimento em uma ligação;
- ▶ **Relatório de Filas em Tempo Real:** Utilizado para monitorar a fila de ligações destinadas à Central de Atendimento de Emergências - 190 e em qual tipo de fila foi direcionada a ligação: (190, 191, 193, 190-SUL, 193-SUL, 197 e 197-SUL);
- ▶ **Relatório de Filas de Histórico:** Utilizado pelo turno de 05:00 às 11:00 horas para extrair a quantidade de ligações recebidas no dia anterior. Dessa forma é possível identificar o horário de maior concentração de ligações, por meio do qual a Direção do CIODES terá parâmetros para reforçar o turno com maior número de atendentes;
- ▶ **Relatório de Atividades de Usuário:** Utilizado para mostrar tudo o que o atendente executou no sistema durante o seu turno de trabalho, tais como: ligações recebidas, transferências de ligações e pausas, em resumo, o acompanhamento de toda produtividade do atendente;
- ▶ **Relatório de Atividades de Origem:** Utilizado para identificar todas as ligações que um determinado número realizou para a Central de Atendimento de Emergências - 190 durante o período de tempo previamente estipulado. Dessa forma através de determinado número é possível saber o dia e quantas vezes o solicitante ligou para o CIODES possibilitando auditar as ligações para verificar possíveis falhas no atendimento e instruir os atendentes da Central de Atendimento de Emergências - 190.

11.9.3. Relatório do Dia Anterior



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL - CIODES

No relatório do dia anterior é feito o registro do número total de Alertas Vermelho, de quedas de ligações, de funcionários por turno, de ligações recebidas, ocorrências registradas no Sistema E-COPS. Os dados deste relatório são coletados dos relatórios diários de cada turno, do relatório Filas HISTÓRICO do sistema Manager e do relatório de ocorrências do sistema E-COPS.

O objetivo deste relatório é compilar todas as informações necessárias para confeccionar o Informativo CIODES.



12. CONCLUSÃO

A implantação do CIODES conceito C4i faz parte de um projeto de grande complexidade, desencadeado pela Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social em razão da necessidade de uma resposta mais precisa e eficiente à sociedade, que emerge cada vez mais intensa.

Apesar das peculiaridades de cada organização, a integração entre os órgãos envolvidos traz grandes facilidades para o atendimento, na medida em que propicia que as decisões de coordenação e alocação de recursos sejam mais rápidas e exatas, dividindo com cada órgão a parcela de responsabilidade que lhe cabe em uma ação conjunta.

É importante despertar para a realidade que as calamidades públicas não são um problema de responsabilidade policial, mas de responsabilidade social que envolve inúmeras outras agências de segurança. Por este motivo, é extremamente importante desenvolver mecanismos que agreguem os esforços conjuntos das várias instituições envolvidas neste processo.

Para que isto se torne viável, é essencial que se tenha em mente a importância do desenvolvimento constante de tecnologias atualizadas e de projetos de segurança, associado a um programa de treinamento e valorização contínua de seus profissionais, o que permite oferecer uma resposta incisiva e direcionada, elevando nosso nível de eficiência e ganhando credibilidade cada vez maior perante o cidadão capixaba.

Desta forma, enquanto pautado por esse novo modelo de gestão integrada, o objetivo maior do CIODES sempre será socorrer com rapidez o cidadão e prevenir a evolução de novos crimes, que não chegam sequer a serem vistos, pois se calam e se recolhem silenciosos diante da atuação presente do Estado.

O progresso é o nosso caminho.

A evolução é o nosso destino.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL - CIODES

Equipe do Centro Integrado Operacional de Defesa Social



ANEXO I

REGULAMENTO DO CIODES

CAPITULO I

DA FINALIDADE

Art. 1º. O Centro Integrado Operacional de Defesa Social - CIODES - tem como atribuição a coordenação e o acionamento operacional dos diversos recursos disponíveis dos órgãos de regime especial (Polícia Civil do Estado do Espírito Santo, Polícia Militar do Estado do Espírito Santo e Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Espírito Santo), e de outras organizações que se utilizarem de sua plataforma.

§ 1º. A coordenação e o acionamento operacional compreendem o atendimento prioritário e estratégico das chamadas emergenciais feitas ao CIODES.

§ 2º. Para atendimento à população de todo o Estado do Espírito Santo, o CIODES terá instalações na região Norte, denominado CIODES NORTE, e na região Sul, denominado CIODES SUL, que serão coordenados pelo CIODES METROPOLITANO, na região Metropolitana.

CAPITULO II

DOS OBJETIVOS

Art. 2º. Os objetivos do Centro Integrado Operacional de Defesa Social - CIODES - são:

- I - Promover a integração dos sistemas de comunicação de rádio, telefonia e informatização, visando a maximizar a operacionalidade dos recursos humanos e materiais, promovendo melhorias na qualidade das ações de segurança pública prestados à população;
- II. Observar e informar aos órgãos de regime especial quanto à compatibilidade dos equipamentos utilizados, visando a uma perfeita adequação e racionalização de seu emprego e aquisição;
- III - Produzir e difundir dados para fins de auxiliar a operacionalização dos órgãos integrantes



da segurança pública;

IV - Prestar serviços compatíveis com suas finalidades a outros poderes, Governos Federal e Municipal, demais órgãos públicos e ao público em geral;

V - Centralizar as informações decorrentes deste serviço, para subsidiar o planejamento, a tomada de decisões e as efetivas ações preventivas e repressivas desses órgãos;

VI - Acompanhar, registrar, controlar e autorizar o atendimento das ocorrências emergenciais, na área de atuação das Polícias Militar e Civil, Corpo de Bombeiros Militar e de outras organizações integradas;

VII - Manter intercâmbio técnico e institucional com entidades afins, visando ao constante aperfeiçoamento do seu pessoal.

Parágrafo único. O atendimento de ocorrências emergenciais e deslocamento de viaturas na área de atuação das Polícias Militar, Polícia Civil e Corpo de Bombeiros Militar fica condicionado ao registro, acompanhamento e controle dos CIODES METROPOLITANO, CIODES SUL e CIODES NORTE.

CAPITULO III

DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Seção I

Da Composição

Art. 3º. Compõem a estrutura do Centro Integrado Operacional de Defesa Social – CIODES:

I - Chefia;

II - Corpo Técnico Administrativo;

III - Estruturas colegiadas de cooperação, colaboração, coordenação, avaliação, supervisão e operação, formadas por recursos humanos, integrantes, requisitados ou representantes dos diversos órgãos de regime especial, da Secretaria e do Sistema Integrado de Inteligência da Segurança Pública do Estado do Espírito Santo;

IV - Supervisores

Parágrafo único. No desenvolvimento de suas atividades, valer-se-á o CIODES:



a) De pessoal requisitado da Polícia Militar, do Corpo de Bombeiros Militar e da Polícia Civil, ao qual, segundo graduação, especialidade e hierarquia serão acometidas atividades:

I - De representação do órgão respectivo na coordenação e articulação junto aos demais órgãos afins e entidades vinculadas à Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social;

II – Atribuições de supervisão e de operação de despacho, acompanhamento de serviço, envio de viaturas e atendimento das ocorrências e solicitações;

b) Da contratação de serviços de terceiros, quando assim o recomendarem a racionalidade, economicidade, a segurança, a agilidade e a eficiência do serviço público.

Seção II

Da Chefia

Art. 4º. A direção do CIODES incumbe ao Chefe do Centro Integrado, na execução superior da coordenação e supervisão das atividades do CIODES.

Art. 5º. A Chefia do CIODES será designada pelo Secretário de Estado da Segurança Pública e Defesa Social.

Art. 6º. Compete ao Chefe de Centro Integrado:

I - Representar o CIODES METROPOLITANO, CIODES NORTE e CIODES SUL em todos os compromissos inerentes às atividades do mesmo, e, na sua falta, quem o Secretário de Estado da Segurança Pública e Defesa Social indicar;

II - Aprovar e unificar as alterações de procedimento no atendimento do Central de Atendimento de Emergências;

III - Cumprir e fazer cumprir este Regulamento;

IV - Praticar atos de gestão e de gerência de recursos humanos e administrativos, visando ao perfeito funcionamento do CIODES;



- V - Zelar pela integração das instituições que compõem o CIODES e estabelecer a ordem e a disciplina junto às Coordenações do CIODES;
- VI - Expedir ordens de serviços internas;
- VII - Fazer manter, em condições de pleno funcionamento, os meios disponíveis para execução das atividades dos Centros;
- VIII - Atender às autoridades e pessoas estranhas ao serviço da Segurança Pública Estadual, em assuntos relativos ao CIODES;
- IX - Solicitar ao Secretário de Estado da Segurança Pública e Defesa Social a convocação de reuniões de Avaliação de Desempenho e Reestruturação, a fim de promover a integração das ações de segurança pública, bem como discutir e avaliar o desempenho operacional do Centro, sempre que necessário;
- X - Responder pela implantação de parâmetros operacionais, prioridades e qualquer alteração do sistema de rádio-comunicação e telefonia dos CIODES;
- XI - Determinar auditorias e sindicâncias nas gravações dos diálogos entre os integrantes e usuários do sistema de telefonia e rádio-comunicação do CIODES, a fim de manter o controle de qualidade do atendimento das ocorrências;
- XII - Promover reuniões de trabalho;
- XIII - Participar do planejamento de operações de segurança com as instituições responsáveis;
- XIV - Difundir informações para os órgãos de inteligência, estatística e de planejamento da SESP;
- XV - Relatar, nas reuniões ordinárias de Avaliação de Desempenho e Reestruturação, suas decisões administrativas;
- XVI - Responder, perante o Secretário da Pasta, pela regularidade de todas as atividades dos CIODES.

Parágrafo Único. O Chefe do CIODES será assessorado, em suas atribuições, pelos servidores integrantes das estruturas colegiadas, indicadas no inciso II do artigo 3º deste decreto.

Seção III

Da Comissão Especial de Avaliação de Desempenho e Reestruturação

Art. 7º. As atividades e operações do CIODES estão sujeitas à Avaliação de Desempenho e



Reestruturação periódica mediante reunião dos representantes dos seguintes órgãos, em Comissão Especial, sob a denominação de Comissão Especial de Avaliação de Desempenho e Reestruturação - CEADER:

I - Secretário de Estado da Segurança Pública e Defesa Social, ou quem este indicar, que a presidirá;

II - Chefe do CIODES;

III - Coordenadores das Polícias Civil, Militar e do Corpo de Bombeiros Militar;

IV - Supervisores de despacho das Polícias Civil, Militar e do Corpo de Bombeiros Militar.

§ 1º. As decisões nas reuniões de avaliação de desempenho e reestruturação serão tomadas por meio de voto, sendo obrigatória a presença de todos os membros.

§ 2º. Em caso de empate nas votações, será reaberta a discussão por mais trinta minutos, abrindo-se a um representante de cada posição o tempo de dez minutos, para nova exposição das razões, para que a posição defendida deva ser adotada, com réplica de cinco minutos para o representante da posição *ex adverse*, devendo-se sempre buscar a sustentação de posições, com base em argumentos fundamentados em fatos ou soluções científica, técnica e estatisticamente demonstradas; findas as novas discussões, outro escrutínio será tomado e, persistindo o empate, caberá ao presidente o voto de desempate, por decisão fundamentada.

§ 3º. As reuniões da Comissão Especial de Avaliação de Desempenho e Reestruturação - CEADER - serão convocadas pelo presidente em caráter ordinário, bimestralmente, e, em caráter extraordinário, sempre que necessário justificadamente.

§. 4º. Os supervisores de despacho somente participarão das reuniões extraordinárias em casos de assuntos operacionais do CIODES.

Art. 8º. Compete à Comissão Especial de Avaliação de Desempenho e Reestruturação – CEADER:

I - Avaliar e buscar a adequada implementação das políticas gerais, integrando as ações de



segurança necessárias ao atendimento de ocorrências, otimizando o uso dos recursos disponíveis, buscando o aperfeiçoamento contínuo e as condições ideais para o atendimento às solicitações da população;

II - Planejar ações de segurança para atendimento de ocorrências;

III - Definir parâmetros operacionais do sistema de rádio-comunicação;

IV - Definir prioridades no atendimento.

Seção IV

Das Coordenadorias Institucionais

Art. 9º. As coordenadorias institucionais serão ocupadas, na Polícia Militar e no Corpo de Bombeiros Militar, por Oficiais Superiores, e, na Polícia Civil, por Delegado de Polícia ou servidor policial civil de nível superior e, nas demais organizações, por funcionários de nível superior, indicados pelos respectivos comandantes e chefes ao Secretário de Estado da Segurança Pública e Defesa Social.

Parágrafo Único. As Coordenadorias Institucionais da Polícia Militar, Polícia Civil e Corpo de Bombeiros Militar serão exercidas pelos respectivos Chefes da Central de Operações da Polícia Militar – COPOM, do Serviço de Rádio Comunicação da Polícia Civil – SERCOM e da Central de Operações do Corpo de Bombeiros Militar – COBOM.

Art. 10. Compete aos Coordenadores:

I - Coordenar, supervisionar e fiscalizar as atividades operacionais dos membros de sua respectiva instituição/ corporação;

II - Colaborar e manter intercâmbio, no que for necessário, com as respectivas instituições/corporações, para que o planejamento operacional e as ações de segurança, a serem desenvolvidas, estejam calcados em dados estatísticos;

III - Gerenciar os recursos humanos e materiais disponibilizados pelas instituições, de forma que não haja solução de continuidade na execução dos serviços;

IV - Propor e aplicar instruções ou treinamentos para o pessoal à disposição do CIODES;

V - Manter controle sobre a utilização do sistema de comunicação pelas equipes de serviço;

VI - Coordenar, em conjunto com as demais agências, e com os chefes de operações, as ações



de segurança que, pela sua natureza e vulto, requeiram intervenção.

Seção V

Do Corpo Técnico-Administrativo

Art. 11. O corpo Técnico - Administrativo será composto por servidores oriundos da SESP e por todos os integrantes das corporações que integram o CIODES (PM, PC e CBM) e terá como atribuição o trabalho administrativo e operacional do Centro Integrado, bem como a manutenção das instalações e dos sistemas de telefonia e rádio-comunicação.

Parágrafo Único. O corpo técnico administrativo subordina-se diretamente aos Coordenadores Institucionais, sendo as demandas administrativas deliberadas entre a Coordenação e a Chefia do CIODES.

Seção VI

Do Central de Atendimento de Emergências (Central de Chamadas)

Art. 12. O serviço de Central de Atendimento de Emergências - 190 destina-se a centralizar o recebimento, registro, triagem e distribuição de chamadas telefônicas e, se disponível, de mensagens eletrônicas dos cidadãos, e subordina-se ao Chefe do CIODES, observadas as normas estabelecidas no contrato firmado entre a SESP e a Empresa terceirizada para esse fim.

Art. 13. À contratada para prestação dos serviços, por meio dos operadores de atendimento do Central de Atendimento de Emergências, compete atender às solicitações do público, registrando e gerando as ocorrências policiais, assistenciais, de socorro e emergenciais.

§1º. Integra o objeto do serviço a ser contratado, a permanente integração e treinamento de pessoal, no sentido de identificar, no chamado recebido, o serviço público mais indicado para o pronto atendimento, e a permanente avaliação da qualidade do serviço, superando os pontos críticos e negativamente avaliados.



§ 2º O CIODES adotará mecanismo permanente de avaliação dos serviços prestados, desenvolvendo critérios de aferição do cumprimento do contrato, estabelecendo metas, especialmente quanto à qualidade, presteza e tempo de resposta entre o chamado e a comunicação ao serviço público envolvido, e o atendimento que este presta ao usuário ou a adoção e adequação da medida adotada ao fato ensejador do chamado, bem como eficiência, objetividade e produtividade dos serviços.

Seção VII

Do Supervisor de despacho

Art. 14. O supervisor de despacho da PM e CBM será um oficial intermediário e, na Polícia Civil, Delegado de Polícia ou servidor policial civil de nível superior, que terão como atribuição acompanhar o serviço de envio de viaturas policiais e gerenciar os recursos materiais e humanos alocados para o serviço.

Seção VIII

Do Operador de Despacho

Art. 15. Os operadores de despacho serão militares estaduais, policiais civis e representantes de outras instituições que venham a integrar a plataforma do CIODES, diretamente subordinados ao supervisor de despacho, e terão como atribuição a operação de rádio para o envio de viaturas, bem como disponibilizar as informações necessárias ao atendimento das ocorrências e solicitações.

Art. 16. A estrutura dos CIODES NORTE e SUL será composta de pessoal requisitado da Polícia Militar, do Corpo de Bombeiros Militar e da Polícia Civil, ao qual, segundo graduação, especialidade e hierarquia serão acometidas atividades:

I - de representação do órgão respectivo na coordenação e articulação junto aos demais órgãos afins e entidades vinculadas à Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social;

II - atribuições de supervisão e de operação de despacho, acompanhamento de serviço, envio de viaturas e atendimento das ocorrências e solicitações.



Parágrafo único. O atendimento das chamadas aos CIODES Norte e Sul será feito no Central de Atendimento de Emergências do CIODES Metropolitano, que as despachará para os operadores daquelas unidades.

CAPITULO IV

Das Disposições Finais

Art. 17. O Secretário de Estado da Segurança Pública e Defesa Social, por portaria, regulamentará os casos omissos e o funcionamento dos CIODES.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL - CIODES



**“Mais Segurança,
mais oportunidades,
mais cidadania.”**



**SECRETARIA DE SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL**

Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 2355, Bento Ferreira | Vitória | ES |
CEP 29050 625 | 27 3636 1500 | www.sesp.es.gov.br |