



**POLÍCIA MILITAR DO DISTRITO FEDERAL  
INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS**

**ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE EMERGÊNCIA DA POLÍCIA MILITAR DO  
DISTRITO FEDERAL - 190**

Autor: CAD PM Patrícia Caroline Stimamiglio - Especialista  
Orientador: TC QOPM RR Helenívio Seixas Dourado  
Coorientadora: Profa. Mônica Renata Dantas Mendonça - Mestra

Brasília/DF  
2021



**PATRÍCIA CAROLINE STIMAMIGLIO**

**ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE EMERGÊNCIA DA POLÍCIA MILITAR DO  
DISTRITO FEDERAL - 190**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de graduação em Ciências Policiais do Instituto Superior de Ciências Policiais, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Policiais.

Orientador: Helenívio Seixas Dourado (TC QOPM RR)

Coorientadora: Profa. Mônica Renata Dantas Mendonça (Mestra em Psicologia – UFMS)

Brasília/DF  
2021

**PATRÍCIA CAROLINE STIMAMIGLIO**

**ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE EMERGÊNCIA DA POLÍCIA MILITAR DO  
DISTRITO FEDERAL - 190**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de graduação em Ciências Policiais do Instituto Superior de Ciências Policiais, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Policiais.

BANCA EXAMINADORA

---

Professor Orientador: Helenívio Seixas Dourado (TC QOPM RR)

---

Professora Coorientadora: Mônica Renata Dantas Mendonça (Mestra em Psicologia/UFMS)

---

Examinador externo: Alex Paulino Ferreira (TC QOPM)

# ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE EMERGÊNCIA DA POLÍCIA MILITAR DO DISTRITO FEDERAL – 190

PATRÍCIA CAROLINE STIMAMIGLIO

## RESUMO

O objetivo principal do presente artigo configura-se em descrever como se dá o atendimento de urgência e emergência, através do 190, pela Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF), bem como verificar a existência de sistema complementar à tradicional ligação telefônica. Nesse sentido, tal abordagem fez-se necessária diante da crescente evolução tecnológica que demarca a sociedade atual. Outrossim, faz-se imprescindível a adequação das práticas e estratégias institucionais ao passo de que a comunidade deve ser atendida de maneira ampla e eficiente, ao levar em conta que o cliente da Polícia Militar é o cidadão, *in casu*, o cidadão brasileiro. Ressalta-se que polícia, inovação e tecnologia resumem-se a conceitos a serem trabalhados em conjunto, já que são indissociáveis. Substanciado no 2º Plano Estratégico da PMDF, e, por meio de pesquisa de campo, utilizou-se como parâmetro o cumprimento dos mandamentos que dispõem sobre policiamento comunitário que, por consequência, resultam na efetivação da legitimidade. Igualmente, ademais, o propósito desse estudo é a apresentação de um protótipo de aplicativo que visa complementar o atual sistema utilizado pela Corporação.

**Palavras-chave:** Polícia Militar. 190. Tecnologia. Inovação. Aplicativo.

## 1. INTRODUÇÃO

Um milhão novecentos e quarenta mil e oitocentos e trinta e duas chamadas ao 190 – esta foi a quantidade ligações telefônicas atendidas pela Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF) no ano de 2019. Já de janeiro a outubro de 2020 foram 1.406.392 chamadas atendidas. Diante disso, nos sobrevém a dúvida: será que todos que necessitavam de ajuda obtiveram sucesso em serem atendidos?

Será que todos que necessitavam de ajuda estavam envolvidos em situações que permitiam a efetivação de uma chamada telefônica? Será que no momento de urgência as linhas telefônicas não estavam congestionadas em decorrência de contatos não relacionados à emergência ou então por situações que resultaram na classificação “trote”?

A proposta de implantação de um aplicativo que visa complementar o 190 surgiu diante da constatação de que, atualmente, no Distrito Federal, há tão somente a ligação telefônica como meio para se acionar a polícia em casos de urgência e emergência.

Nesse sentido, o protótipo alvidrado possui por finalidade ofertar ao cidadão brasileiro método alternativo e complementar ao existente. Logo, aquele que necessita de ajuda poderá escolher qual o meio mais adequado a ser utilizado no caso em concreto, ao ampliar, assim, a cobertura e atendimento a ocorrências.

Ao levar em conta tais indagações e inquietações, além do objetivo geral, despontou-se a necessidade de investigar os serviços de atendimento de urgência e emergência através do 190, localizado no Centro de Operações da PMDF (COPOM). Logo, verificou-se a compatibilização do que é oferecido pela Instituição com as demandas sociais mais latentes, bem como a compatibilização dos serviços prestados com a evolução tecnológica atual.

Diante disso, a fim de se alcançar com êxito o objetivo geral, fez-se necessário o cumprimento de objetivos específicos: análise do Plano Estratégico da PMDF; estudo de estrutura e regulamentos que regem o COPOM; consideração do impacto da efetivação do policiamento comunitário na busca de legitimidade por parte de forças de segurança pública; e, por fim, reflexão da aplicação de tecnologia e inovação nas polícias.

Com isso, justifica-se o desenvolvimento de um protótipo de aplicativo sobre a necessidade de adequação da Organização em vista da evolução da sociedade. Logo, diante do aumento constante da população do Distrito Federal, além do aumento de índices criminais e das novas práticas e estratégias a serem adotadas pela polícia, percebeu-se a necessidade de se

demonstrar à sociedade preocupação em bem atender, ao se pretender atingir todos os públicos, de forma a ampliar a cobertura do sistema de urgência e emergência.

Dessarte, notória é a relevância do assunto à PMDF, já que o primeiro contato do cidadão com a Corporação se faz pelo 190, sendo uma espécie de “cartão de visita”. Portanto, os conhecimentos produzidos são essenciais ao cumprimento de preceitos dispostos no Plano Estratégico, bem como na modernização Institucional e manutenção de posição essencial quando se levado em conta à importância da PMDF no cenário do Distrito Federal.

O artigo foi dividido em tópicos que retratam os aspectos mais relevantes que permeiam o atendimento de chamados de urgência efetivados ao 190, bem como a estrutura e funcionamento do COPOM. De início, faz-se menção a metodologia utilizada. Logo, o primeiro tópico refere-se a uma análise detalhada de pontos importantes do Plano Estratégico da PMDF que devem ser considerados em relação ao assunto aqui tratado.

O segundo tópico faz referência a dados e regulamentos que versam sobre o COPOM, ao enfatizar sua estrutura, bem como procedimentos adotados. O terceiro tópico refere-se ao policiamento comunitário que, quando eficiente, torna-se elementar na busca de legitimidade por forças de segurança pública. O quarto tópico retrata a aplicação de tecnologia e inovação nas polícias, o que visa, assim, adequação e atualização de práticas corporativas. Em seguida menciona-se análise e discussão de pesquisas realizadas e resultados encontrados. Por último, considerações finais.

## 2. METODOLOGIA

A metodologia tem por fim a validação da trilha eleita para se alcançar, com êxito, os objetivos propostos em um trabalho científico. Gerhardt e Silveira (2009) afirmam que a metodologia visa validar o curso definido apto ao alcance de um propósito. Além disso, alude-se que a escolha arrisca superar a simples indicação de métodos e técnicas, já que, em conjunto com isto, abrangerá o objeto de estudo.

O artigo em questão serviu-se de pesquisa exploratória que, segundo Gil (2002), possui por condão a familiarização com o problema, de forma a visar sua explicitação, bem como a construção de hipóteses. Nesse ínterim, a pesquisadora utilizou-se de análise, em território nacional, de quais polícias militares dispõem de sistema que vise complementar o respectivo 190. Logo, investigou-se em endereços eletrônicos institucionais, bem como no *Google Play Store*,<sup>1</sup> a existência de tais sistemas.

O autor diz que, além de exemplificações que incitem a cognição:

Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado. Na maioria dos casos, essas pesquisas envolvem: (a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado (GIL, 2002, p. 41).

Além disso, o trabalho recorreu à pesquisa de campo, já que Gil (2002) aduz que, de maneira geral, observa-se um grupo e se obtém o entendimento daquilo que acontece no meio em foco. Nessa ocasião, Prodanov e Freitas (2013) indicam que tal pesquisa é apta a adquirir informações e conhecimentos referentes a um problema que necessita de solução, ou ainda poderá servir de comprovação de hipótese.

Nesse sentido, com base em Appolinário (2011), recorreu-se a pesquisa qualitativa e quantitativa. Por esta, realizou-se mensuração de dados e variáveis. Por aquela, adentrou-se ao mérito de algumas dessas variáveis. Dessarte, pesquisa qualitativa é aquela pela qual dados e informações são colhidas por relações coletivas e “analisados subjetivamente pelo pesquisador” (APOLLINÁRIO, 2011, p. 150). De outra feita, pesquisa quantitativa é modalidade “na qual variáveis predeterminadas são mensuradas e expressas numericamente” (APOLLINÁRIO, 2011, p. 150).

---

<sup>1</sup>De acordo com os Termos de Serviço do Google Play, é um serviço fornecido que possui por objetivo “procurar, localizar, visualizar e fazer streaming e/ou download de conteúdo para seu dispositivo móvel, computador, TV, smartwatch ou outro dispositivo compatível”.

Por conseguinte, com base nisso, foi realizada a aplicação de questionário ao Senhor TC Paulino (Chefe do COPOM) e à Senhora Major Rozeneide, lotada no COPOM, bem como a coleta de todos os levantamentos, pesquisas, estatísticas e normativas referentes à área, ao objetivar a eficiência na análise de dados quantitativos e qualitativos. Dessa forma, em relação ao questionário, focou-se na perspectiva qualitativa das respostas, de modo a ser utilizada modalidade semiestruturada.

Ademais, valeu-se de pesquisa bibliográfica, ao intentar na fundamentação teórica. Assim, Roesch (2009, p. 74) afirma que um artigo baseado em “pesquisa bibliográfica e documental deverá ser focalizado em um ou mais temas relevantes para a Administração. Pode ter um caráter de discussão teórica ou de relevância política ou prática, ou uma combinação entre estas dimensões”, portanto, retrata os ensinamentos de vários autores. Por Gil (2002) entendemos que essa espécie de pesquisa é constituída, em regra, de artigos científicos e obras literárias, o que possibilitar visão ampla sobre o assunto tratado. Assim sendo, foram aplicados diversos autores dos quais se destacam Jerome H. Skolnick, Miguel Reale, Niklas Luhmann, Paulo Bonavides, Idalberto Chiavenato e Marcos Rolim.

Também se empregou pesquisa documental que, com tal perspectiva, abarcou fontes que “são muito mais diversificadas e dispersas” (GIL, 2002, p. 46). De igual modo, nessa “categoria estão os documentos conservados em arquivos de órgãos públicos e instituições privadas” (GIL, 2002, p. 46).

Assim, explorou-se com afundo as previsões dispostas no Plano Estratégico da Polícia Militar do Distrito Federal 2011-2022 relacionadas ao tema, bem como princípios constitucionais e normativas que versam sobre o 190 da PMDF. Ainda segundo Gil (2002), tal espécie de pesquisa é vantajosa no sentido de que uma série de documentos podem ser caracterizados pela riqueza e estabilidade de dados, com fito de corroborar com uma visão qualificada de problemas ou hipóteses.

Por fim, ao basear em pesquisas exploratórias, quantitativas e qualitativas, apurou-se, através do *Google Play Store*, a título de elucidação sobre a percepção dos usuários beneficiados pelos sistemas, avaliações positivas e negativas. Dessa maneira, realizou-se a análise meritória de



714 (setecentos e quatorze) avaliações referentes ao “PMSC Cidadão”<sup>2</sup>, obtido o diagnóstico com a seleção de vinte críticas positivas e vinte críticas negativas, visada a percepção dos usuários em relação à efetividade do sistema.

---

<sup>2</sup>Segundo sítio institucional da Polícia Militar de Santa Catarina, é um aplicativo gratuito, onde usuário poderá utilizar “quando for preciso acionar a PMSC, sem necessidade de ligar para o 190”.

### 3. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

#### 3.1. Plano Estratégico da Polícia Militar do Distrito Federal

De acordo com os ensinamentos de Chiavenato (2016), uma organização que deseja obter sucesso em sua área deve levar consigo, em todas suas ações, a estratégia. Por estratégia entende-se a integração de objetivos globais em um conjunto com um propósito. Afirma ainda que o êxito somente pode ser atingido com constantes evoluções e modificações, onde a proatividade torna-se elemento indispensável. Decorrente de um pensamento sistêmico, as formulações de estratégias propiciam o alcance daquilo que a organização se propôs em sua constituição. Nesse diapasão, Rebouças (2006) diz que o

[...] diagnóstico estratégico corresponde à primeira fase do processo de planejamento estratégico e procura responder à pergunta ‘qual a real situação da empresa quanto a seus aspectos internos e externos?’, verificando o que a empresa tem de bom, de regular ou de ruim em seu processo administrativo (REBOUÇAS, 2006, p. 86).

Em atenção a tais enunciados, a 2ª Edição do Plano Estratégico da Polícia Militar do Distrito Federal data de março de 2015. Segundo o Capítulo II, a Instituição elaborou o referido documento com base em estudos e pesquisas no tocante a práticas gerenciais. Nesse sentido, empenhou-se em aperfeiçoar sua gestão e processos. Tal normativa é um documento fundamentado nas pautas da comunidade e busca o “aprimoramento dos processos internos, ou seja, excelência em gestão e a aproximação da Corporação com o cidadão” (PMDF, 2015, p. 13).

Analisaram-se cenários, indicadores de desempenho e outras variáveis dentre os anos de 2013 e 2014, que visam à atualização e adequação ao panorama atual, já que “foram objetos desta revisão a Estratégia, os Cenários Prospectivos e os Objetivos Estratégicos, incluídas suas Estratégias e Iniciativas Estratégicas” (PMDF, 2015, p. 14).

O Capítulo IV trata da identidade estratégica da Corporação, onde estão definidas a missão, visão, valores, fatores críticos de sucesso corporativo, políticas corporativas e estratégia. O Capítulo V trata dos cenários e eventos que são propícios a gerarem temas relevantes e estratégicos. Por sua vez, o Capítulo VI trata de objetivos, estratégias e iniciativas estratégicas. Isto posto, é necessário o empenho de todos os setores e áreas da Corporação para se atingirem metas e objetivos traçados pelo Plano Estratégico, já que são essenciais ao bom funcionamento do serviço de segurança pública, à manutenção da ordem pública e à preservação da paz social.

Nessa toada, dispõe o Plano Estratégico,

[...] observa-se que, nos últimos anos, alguns conceitos e paradigmas tecnológicos têm se tornado referenciais importantes na construção de um novo modelo de organização de segurança pública, baseado na excelência no atendimento às demandas públicas (PMDF, 2015, p. 31).

Ainda diante dessa normativa, a visão da PMDF está consubstanciada no reconhecimento da corporação como instituição moderna. Além disso, dentre seus valores está o cientificismo. Assim sendo, como ação, pode-se citar a alocação de recursos de forma inteligente e eficaz, por meio do qual se analisarão quais são as falhas e se tomarão providências cabíveis. No tocante a iniciativa estratégica, encontra-se a previsão de se munir de informações à atividade operacional, que visa o aperfeiçoamento, progresso e evolução de resultados.

### **3.2. Centro de Operações da Polícia Militar do Distrito Federal**

O Decreto nº 37.321 de 06 de maio de 2016 é responsável pela definição de órgãos de apoio e execução no âmbito da Polícia Militar do Distrito Federal. O Artigo 2º, inciso II, alínea “b” define que Centro de Operações da Polícia Militar do Distrito (COPOM) é órgão de apoio e subordinado ao Departamento Operacional (DISTRITO FEDERAL, 2016).

Nesse sentido, o Artigo 8º-A dispõe que o COPOM é responsável por realizar o atendimento emergencial derivado de chamadas realizadas ao 190, bem como despachar às guarnições de área ou especializadas, a ocorrência em questão:

Art. 8º-A. Compete ao Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM) realizar o atendimento de emergência policial, decorrente das chamadas originadas do número 190 e demais vias de atendimento à comunidade, e o respectivo despacho para as guarnições de policiamento da Polícia Militar do Distrito Federal, bem como apoiar o Departamento Operacional na coordenação, controle e supervisão das demais atividades operacionais da corporação.

§ 1º Os dados produzidos pelo processo de atendimento e despacho do COPOM serão gerados e compartilhados, em tempo real, com a Central de Atendimento e Despacho (CIADE/SSP) em sistema homologado pela Secretaria de Estado da Segurança Pública e da Paz Social.

§ 2º O COPOM funcionará na Secretaria de Estado da Segurança Pública e da Paz Social (DISTRITO FEDERAL, 2016).

A Polícia Militar do Distrito Federal integra o Centro Integrado de Operações de Brasília (CIOB), criado pelo Decreto Distrital 39.227 de 10 de julho de 2018, responsável pela gestão em conjunto de quatro principais eixos que promovem a segurança pública e a ordem social, quais sejam a segurança pública, mobilidade urbana, prestação de serviços e fiscalização (DISTRITO FEDERAL, 2018).

Segundo tal normativa, o CIOB atende, além dos chamados referentes à segurança pública, pelo 190, outros casos urgentes, como a solicitação de pronto-atendimento. Dessa forma, em situações mais complexas possibilita-se a incidência de ação coordenada, a fim de se resguardar de eventuais impactos que possam assolar a sociedade brasileira. Segundo o Artigo 2º, inciso VIII, deve-se “otimizar a utilização dos recursos tecnológicos disponíveis, para rastreamento imediato, processamento e geração de dados das ocorrências de crises, urgências e emergências” (DISTRITO FEDERAL, 2018).

### **3.3. A efetivação do policiamento comunitário e a busca pela legitimidade**

Atualmente, tratar da filosofia de polícia comunitária no tocante ao assunto segurança pública torna-se elementar. A proximidade e parceria entre sociedade e polícia são fundamentais para a melhoria de resultados referentes à prevenção, redução dos índices de criminalidade e preservação da ordem pública. Diante dessa realidade, comunidade e polícia trabalharão em conjunto no combate à violência e à desordem.

Em respeito a previsões constitucionais, a concentração de esforços torna-se eficaz na medida em que colabora com a manutenção da paz social. Nesse sentido, a Constituição Federal de 1988, no capítulo III – Da Segurança Pública – Artigo 144, estabelece que a segurança pública é um dever do Estado, além de direito e responsabilidade de todos. Assim, deve visar à preservação da ordem pública e da incolumidade de patrimônio e pessoas.

O Manual de Policiamento Comunitário (2009) aduz que tal filosofia não é sinônimo de assistência social, mas sim algo maior que se exprime na participação ativa do indivíduo na preservação da harmonia social. Em contrapartida, uma polícia que se demonstra disposta a superar suas limitações, aproximar-se da população e se empenhar em seu mister, pode ser essencial quando nos tratos de aumento de confiança e credibilidade do público nas instituições policiais. Nessa toada, Reale (1990) preleciona que a solução de altos índices de violência que atormentam os centros urbanos somente será levado a cabo com a proximidade entre Estado e comunidade.

Trilhada tal lógica, a 2º Edição do Plano Estratégico 2011-2022 da Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF, 2015) estabelece que polícia comunitária é “filosofia e estratégia organizacional que proporciona uma nova parceria entre a população e a polícia, que devem

trabalhar juntas para identificar, priorizar e resolver problemas contemporâneos” (PMDF, 2015, p. 10), focados, então, na melhoria na qualidade de vida da respectiva região. Ainda nesse diploma institucional, o Mapa Estratégico orienta que a efetivação de polícia comunitária favorece o cumprimento de metas estabelecidas, dentre as quais estão o aumento da confiança na polícia por parte da população, o aumento da percepção e sensação de segurança, o fomento de diretrizes relacionadas à aproximação com a sociedade e a otimização do policiamento ostensivo, bem como o preventivo.

Em consideração aos ensinamentos de Skolnick (2006), com vistas ao policiamento moderno, clara é a percepção de que a polícia é imprescindível à comunidade e vice-versa. Com projeção na ação em conjunto, cidadão e polícia devem ser coprodutores de segurança, de forma a gerar prevenção e reduzir o medo do crime, já que o Estado – personificado na polícia – não deve ser o responsável exclusivo. Portanto, o indivíduo deve ser associado às práticas de policiamento e manutenção da lei e ordem.

Nessa perspectiva, aduz Skolnick que

[...] o modelo de parceria [partner] é muito semelhante ao que definimos como policiamento comunitário. Ele reforça a importância da polícia estar em contato com as opiniões do cidadão e enfatiza a ‘necessidade de a polícia se engajar, junto aos cidadãos e outras agências, na prevenção do crime e nas iniciativas de descoberta de criminosos’ (SKOLNICK, 2006, p. 32).

O mesmo autor preconiza que as instituições policiais modernas devem organizar-se no sentido de evoluírem e se flexibilizarem de forma a visar à adaptação diante de novos cenários. Assim, buscar-se-á a manutenção da ordem e da segurança pública. Em vista disso, os recursos e esforços devem ser concentrados no local correto da maneira correta. De tal modo, a associação dever-se-á explorar conflitos sociais, ao agir em conjunto com a comunidade e demais órgãos estatais, de forma a eleger as melhores e mais viáveis opções, de tal maneira a produzir resultados referentes às cooperações mútuas.

Pimentel (2008) lembra-nos que policiamento comunitário não envolve apenas as polícias, mas também a comunidade, órgãos governamentais, organizações privadas e demais vertentes que compõem a sociedade civil. Posto isto, tem-se que as dissoluções de obstáculos perpassam a tal participação da comunidade e não somente a conduta isolada de forças policiais.

Destarte, aduz que

O policiamento orientado para a comunidade ou policiamento comunitário parte do

princípio central de que a sociedade deve exercer um papel ativo e coordenado na busca pela segurança, atuando como co-produtor da segurança e da ordem junto com a polícia. Nesse cenário, novas responsabilidades são impostas à polícia no que diz respeito à inclusão do público como ator social no campo do policiamento e da segurança pública (PIMENTEL, 2008, p. 43).

De igual modo, o autor aventa que o policial deve agir no sentido de se empenhar na busca da participação e colaboração dos cidadãos para com a Instituição, para, assim, focar na resolução de conflitos e impulsão nos recursos aptos a oferecerem *feedbacks* eficientes. Com isso, articular-se-á um contexto no qual existirá um ambiente que não admite comportamentos adversos, comportamentos estes que contrariem regulamentos ou regras sociais. Nota-se que a busca pela legitimidade é essencial, ao passo de que é necessário o ajuste à nova sociedade – moderna e complexa.

Nesse sentido, segundo Luhmann (1980), legitimidade constitui-se por ser uma espécie de consenso social que permite domínio por parte do Estado, já que sistemas não devem apoiar-se exclusivamente na coação. Assim, aduz que legitimidade “é uma disposição generalizada para aceitar decisões de conteúdo ainda não definido, dentro de certos limites de tolerância” (LUHMANN, 1980, p.30). Do mesmo modo, Bonavides (2006) ensina que a legitimação perpassa pelas “crenças de determinada época, que presidem à manifestação do consentimento e da obediência” (BONAVIDES, 2006, p. 121).

A Seção II do 2º Edição do Plano Estratégico 2011-2022 da Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF, 2015) estabelece a perspectiva do aprendizado e crescimento, ao buscar o fortalecimento de recursos humanos. Como estratégia, há previsão de ampliação e capacitação de policiais, de forma a se enfatizar polícia comunitária. Tamanha é a importância do assunto que, ainda no tocante aos objetivos, é elementar o aumento da confiança da população na Organização. Entende-se por ampliação e capacitação, *lato sensu*, o atendimento aos anseios sociais, com fito na competência da PMDF.

Ainda por esse ângulo, no que se refere à ampliação do atendimento, Moreira (2012) diz que para a efetivação de um serviço policial de excelência, falhas relacionadas ao atendimento no 190 devem ser corrigidas, objetivado, sempre, no aperfeiçoamento e ampliação da qualidade no suporte. Portanto, o alcance sobre a sociedade deve ser o maior possível. Assim, Skolnick afirma que:

Atualmente, muitos executivos da polícia encaram o sistema de resposta de emergência que eles mesmos criaram como um monstro que está consumindo as entranhas

operacionais do departamento. Ligar para o número da emergência é tão fácil que os policiais podem gastar todo o tempo deles correndo nas viaturas de polícia para atender chamadas anônimas, frequentemente, tratando de questões triviais que podem até nem envolver violações da lei (SKOLNICK, 2006, p. 76).

Nesse ínterim, com base no entendimento, Zanetic, Manso, Natal e Oliveira (2016) dispõe-se que legitimidade

Diz respeito à forma como os agentes públicos interagem com os cidadãos, conquistam a sua confiança e, em conjunto com eles, criam uma relação em que esse agente pode ser compreendido e reconhecido como um representante mais adequado e apropriado para a realização das tarefas que lhe foram designadas desempenhar. O fortalecimento desse laço é que tem sido identificado como uma poderosa dimensão relativa ao exercício da autoridade de forma que esta seja mais eficaz do ponto de vista dos que exercem o poder e mais bem aceita e considerada justa por parte dos cidadãos (ZANETIC; MANSO; NATAL; OLIVEIRA, 2016, p. 157).

O autor recomenda que, a fim de se garantir a tal legitimidade, o contato com a sociedade deve levar em consideração a existência de algumas características, como excelência no tratamento interpessoal, compreendido o respeito e a dignidade. Além disso, para que haja o bem-estar social, deve-se haver confiança nas autoridades e consciência de que a tomada de decisão envolve as necessidades daqueles que serão impactados. Logo, é notória a relevância de tratamento digno, dada a eficácia de se transpassar o sentimento de acolhimento aos cidadãos.

### **3.4. Polícia, inovação e tecnologia**

Polícia, inovação e tecnologia constituem trinômio imperioso ao se tratar de medidas eficazes na redução de índices criminais e do medo do crime, bem como o aumento da sensação de segurança. Assim, no século XXI, as políticas públicas de segurança não mais coexistem sem o desenvolvimento de progressos e modernizações. A fim de acompanhar a sociedade, a polícia deve inovar.

Rolim (2007) nos ensina que, atualmente, no Brasil, alguns recursos modernos são empregados em algumas forças policiais. Acontece que tal disseminação caracteriza-se, ainda, de maneira discreta, já que não possui a difusão devida e necessária. Aduz ainda que determinada inovação não se efetivará, necessariamente, pelos efeitos positivos, mas sim pelo atendimento às demandas sociais, dada a necessidade de evolução simultânea entre polícia e comunidade. Com isso, a cultura policial, intelectualmente conservadora, deve ser flexibilizada e abrir espaço a pesquisas, experimentações e adaptações.

Com vistas a compreender o progresso e o ritmo de inovações, o autor elenca cinco

características que devem ser levadas a cabo para que tais inovações de deem com sucesso:

- A vantagem relativa da inovação (as pessoas percebem a mudança como algo melhor para elas?);
- A compatibilidade (a adoção exige uma mudança de valores ou de estilos de vida, ou é compatível com os valores e estilos existentes?);
- A complexidade (qual a dificuldade em entender e aplicar a inovação?);
- A possibilidade de experimentação (a inovação pode ser testada ou exige uma adesão definitiva?);
- A possibilidade de observação (as pessoas podem discernir as diferentes naqueles que adotam a inovação?) (ROLIM, 2007, p. 40).

Nesse ponto de vista, Durante (2011) também afirma que algumas diretrizes devem fazer parte do Sistema Nacional de Estatísticas de Segurança Pública. Essas diretrizes referem-se ao aumento da confiança nos setores públicos de segurança, com consequente aumento da credibilidade, democratização do acesso às informações, integração com a sociedade civil, ao inclinar-se, assim, à modernização e a melhoria dos padrões de eficiência através das inovações disponíveis.

Augusto (2018) tenciona-se no sentido de que o crescimento urbano é diretamente proporcional ao desenvolvimento tecnológico e econômico de uma nação. Logo, a fim de perdurar, deve-se oferecer estruturas que propiciem o bem-estar social. Nesse aspecto, o fomento à modernização das policiais é imprescindível, ao passo de que o uso inteligente, racional e eficiente dos recursos colabora com o aumento da capacidade de atendimento e respostas quando dos acionamentos. Dessarte, o autor destacou que se verificou

[...] um rápido aperfeiçoamento das instituições policiais do mundo todo, seja no aspecto do aparelhamento, com armamento mais eficiente, equipamentos e técnicas de atuação mais modernas, seja especialmente no tocante à sua inserção no ambiente tecnológico e da informática e no esforço pelo respeito aos direitos fundamentais (AUGUSTO, 2018, p. 202).

Dentre os fatores de sucesso corporativo, o Plano Estratégico da PMDF prevê a “existência de infraestrutura de informações, tecnologias e inteligência” (PMDF, 2015, p. 22). Além disso, como política corporativa, prevê a “gestão inteligente dos recursos financeiros, humanos, materiais e tecnológicos e orientado aos processos finalísticos da instituição (ênfase no negócio)” (PMDF, 2015, p. 22). Como tema estratégico, baseado no fato da “revolução dos meios de comunicação e das novas tecnologias da informação” (PMDF, 2015, p. 29), há a previsão da necessidade de alinhamento às “melhores práticas em segurança pública com as diversas tecnologias disponíveis no mercado e no cenário mundial” (PMDF, 2015, p. 30).



Assim, “alguns conceitos e paradigmas tecnológicos têm se tornado referenciais importantes na construção de um novo modelo de organização de segurança pública, baseado na excelência no atendimento às demandas públicas” (PMDF, 2015, p. 31). Comum a esse aspecto, em tal normativa há disposição no sentido de desenvolvimento de “projetos de sistemas e tecnologias da informação aplicadas à atividade operacional” (PMDF, 2015, p. 54). Assim, seriam atendidos os anseios da sociedade civil que “defende que sejam investidos mais recursos financeiros públicos para a modernização das tecnologias na segurança pública” (PMDF, 2015, p. 31).

Administrar adequadamente os recursos informacionais e seus fluxos na organização representa, hoje, uma necessidade cada vez mais premente em qualquer tipo de negócio. As organizações do século XXI existem num ambiente repleto de inter-relações que permanecem em constante estado de mutação, e, nesse contexto, informação e conhecimento representam patrimônios cada vez mais valiosos, necessários para que se possa prever, compreender e responder às mudanças ambientais e alcançar ou manter uma posição favorável no mercado. Para serem eficazes, as organizações precisam ter seus processos decisórios e operacionais alimentados com informações de qualidade [...] (BEAL, 2008, p. 7).

Faz-se necessária a efetivação das previsões contidas no planejamento da Instituição visto que, segundo Rolim (2007), o processo de modernização vinculado à segurança pública ainda não se alavancou no território nacional, ao passo de que se delonga a prática de modelos inaptos aos enfrentamentos de desafios voláteis, complexos e urgentes.

Com base em De Paula (2011), sugere-se que, no presente, conhece-se a sociedade por “sociedade da informação e do conhecimento”, desse modo, é elementar a evolução de tecnologias, bem como a reestruturação de estruturas estatais que visam à adaptação. Assim, devem ser desenvolvidas ações que objetivem uma gestão pública caracterizada pela eficiência, participação e transparência, com objetivo de aproximar e aperfeiçoar o relacionamento entre administração pública e cidadão, tido como referencial, sempre, a qualidade dos serviços de segurança. Nesse ínterim, aduz-se que:

Não se pode mais olvidar que quem não inovar e buscar expertise e novas competências para obtenção de informação e conhecimento em áreas sensíveis, como é o caso da segurança pública, acompanhando a produção tecnológica e sua modernização e interagindo com outros atores, sucumbirá diante dos desafios concretos do mundo contemporâneo [...] (DE PAULA, 2011, p. 14).

Novas tecnologias, segundo os autores, podem viabilizar políticas eficazes ao enfrentamento da insegurança e violência, pautadas pela precisão, com intuito de orientar as forças policiais na prevenção e na solução de conflitos. Logo, é imprescindível o

desenvolvimento organizacional que busca o ajuste ao ambiente entendido por ser um sistema vivo, que, como sistema, vive em constante mudança.

#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com base em Gil (2002), foi aplicado ao TC Alex Paulino Ferreira, Chefe do Centro de Operações da Polícia Militar do Distrito Federal, questionário semiestruturado. Em resposta à indagação sobre efetivo e escala de trabalho, aduziu-se que estão alocados no órgão de apoio 247 (duzentos e quarenta e sete) policiais, dos quais 25 (vinte e cinco) trabalham em expediente e os demais são distribuídos em 05 (cinco) equipes, em escala 12h x 24h e 12h x 72h<sup>3</sup>.

Em relação ao questionamento sobre quantidade de chamadas diárias, mensais, anuais e o tempo médio de duração de cada chamada, informou-se que a média de chamadas diárias é de 4.796 (quatro mil setecentos e noventa e seis) e que a média mensal de chamadas é de 140.454 (cento e quarenta mil quatrocentos e cinquenta e quatro). No ano de 2018, ao total, houve 2.005.636 (dois milhões cinco mil e seiscentos e trinta e seis) chamadas. No ano de 2019, houve 1.940.832 (um milhão novecentos e quarenta mil e oitocentos e trinta e duas) chamadas. Em relação ao tempo de atendimento, aduziu-se que a média de duração de cada chamada é de 01 (um) minuto e 29 (vinte e nove) segundos. Além disso, informou-se que o sistema permite a classificação da quantidade de trotes, mas que os dados são inconsistentes.

Quanto à indagação sobre as formas de contato disponibilizadas para comunicação com o COPOM, afirmou-se que para “a população em geral apenas o número 190. No caso de mulheres incluídas no Programa Viva-Flor, da SSPDF, é possível o acionamento via aplicativo” (APÊNDICE A).

A Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal (SSP/DF), através de seu endereço eletrônico institucional, fornece o fluxo de chamadas que chegam ao COPOM. Dessa maneira, elucida-se que ao se receber a ligação no serviço de emergência, o atendente deverá coletar as informações preliminares e essenciais, principalmente nome, fato e endereço. No caso de se verificar que se trata de trote ou outra demanda, imediatamente, o atendente desligará a linha.

Em segundo momento, analisar-se-á a urgência do apoio: se com pouca urgência, será encaminhado a um grupo de atendentes que orientará os cidadãos sobre as medidas a serem tomadas; se urgente, o socorro será prestado por telefone, e, a depender do caso, encaminhado a

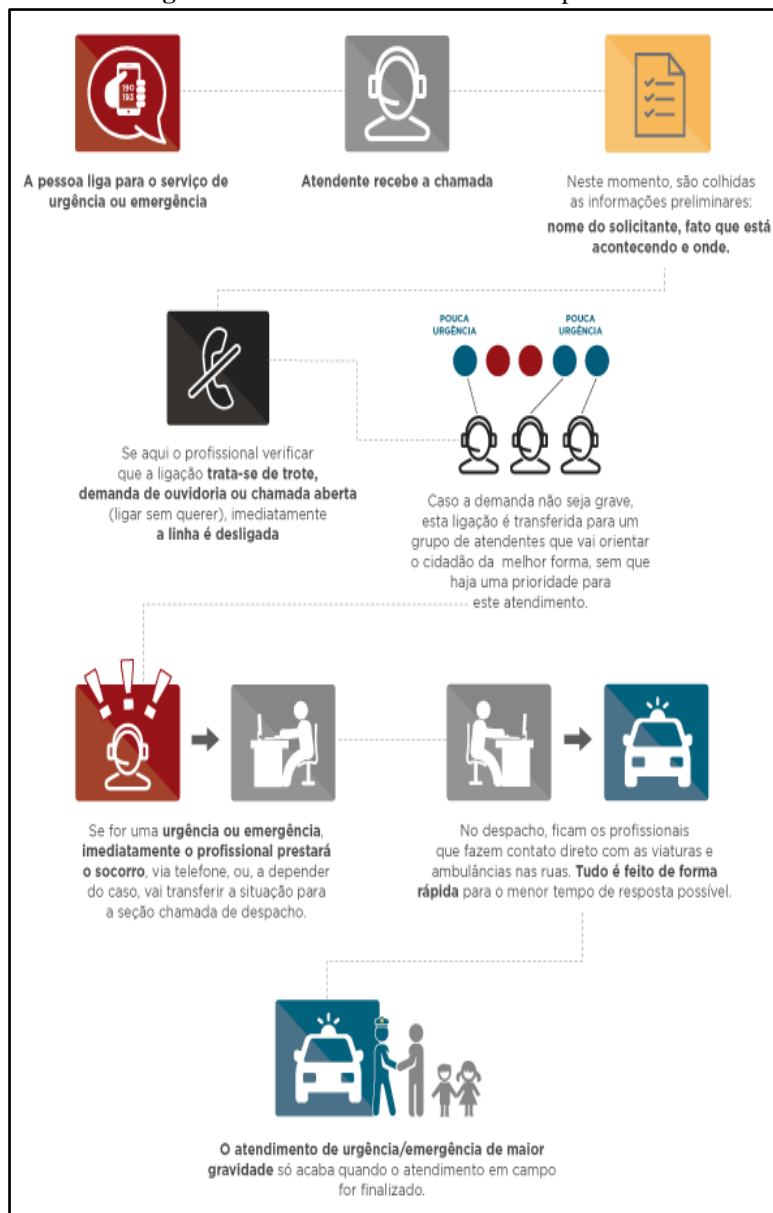
---

<sup>3</sup> O policial trabalhará por doze horas e folgará vinte e quatro horas. Após as vinte quatro horas de folga, trabalhará por mais doze horas e folgará setenta e duas horas. Após a folga de setenta e duas horas, reiniciará o ciclo, trabalhando doze horas e folgando por vinte quatro horas (e assim por diante).

seção de despacho, como no caso de ocorrências policiais. Nessa seção, o profissional fará contato com as viaturas responsáveis pela área que atenderão à demanda.

Afirma-se ainda que “muitas vezes, o atendente dos telefones de urgência se deparam com alguém pedindo informações sobre serviços do governo. Cada segundo que o profissional fica na linha com esse tipo de situação” (SSP/DF, 201?) pode colocar uma vida em risco. Assim, dispõe o fluxo abaixo:

**Figura 1 – Fluxo da chamada atendida pelo 190**



Fonte: SSP/DF (2020).

Nesse íterim, diz Moreira (2012) que:

O serviço do teleatendimento se compõe do recebimento da chamada, da digitação do histórico do fato e da retransmissão imediata da ocorrência para o setor de despacho de patrulhas, no qual o fato é repassado, via rede de rádio, para o recurso policial disponível nas imediações onde se deram os fatos. Cabe ao Teledigifonista verificar se o fato exposto pelo cidadão é uma situação que apresenta a necessidade do envio de um recurso policial. Caso haja alguma dúvida quanto a esta necessidade, o Teledigifonista deverá se remeter aos auxiliares do teleatendimento, que têm como função dirimir quaisquer dúvidas relativas ao empenho de recursos policiais (MOREIRA, 2012, p. 28).

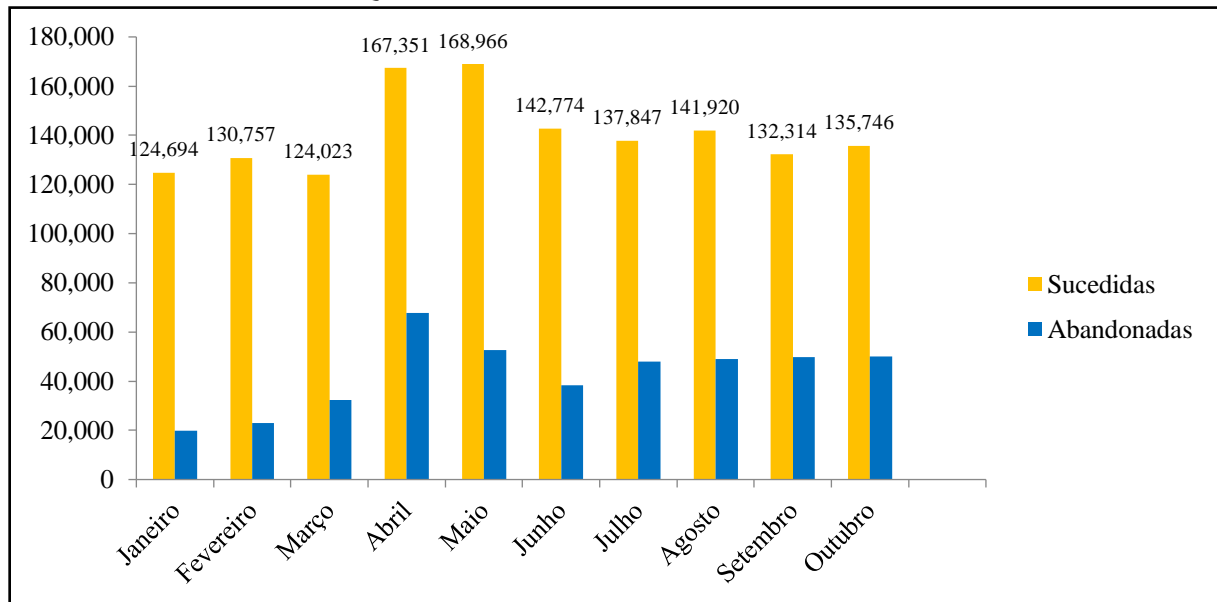
Note-se que não há menção de sistema complementar para a população num geral, mas tão somente para mulheres inscritas no Programa Viva Flor. Eventualmente, caso um cidadão necessite do acionamento da PMDF por outro sistema que não a ligação telefônica ao 190, não obterá sucesso. Logo, a adequação às demandas sociais é essencial ao passo de que os preceitos estipulados no Plano Estratégico da PMDF devem ser efetivados. Nele, há previsão de ampliação e capacitação de policiais, com ênfase na polícia comunitária, bem como no aumento da confiança da população na Organização. Elementos estes que integram, também, a oferta de pleno atendimento, além da disponibilização integral dos serviços policiais à comunidade.

Ainda em relação aos procedimentos relativos ao 190, aplicou-se questionário semiestruturado à MAJ Rozeneide, Oficial superior da PMDF lotada no COPOM. Assim, ao responder à indagação sobre o sistema utilizado pelo órgão de apoio, informou-se que tal sistema chama-se ISSABEL e é administrado pela Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal. Nesse sentido, fundamentado na capacidade de atendimento máximo de cidadãos, quando indagada sobre a quantidade de indivíduos que conseguem ligar e serem atendidos ao mesmo tempo pelo sistema de urgência, aduziu-se que, em média, o volume de atendimento simultâneo é de sete cidadãos.

Ao levar isso em consideração, a Senhora Major referiu-se à limitação como decorrente de contenções do sistema, bem como pelo efetivo reduzido. Quanto ao funcionamento do sistema, aludiu-se que não há a opção de espera, portanto, ligações excedentes acabam por serem derrubadas. Ademais, ressaltou-se que houve redução no efetivo em decorrência da pandemia, assim, quarenta e seis operadores policiais prestadores de tarefa por tempo certo (PTTC) ou comissionados foram afastados por estarem em grupo de risco (maiores de sessenta anos). Todavia, em relação ao efetivo total do COPOM, não se considerando os afastamentos decorrentes de tal pandemia, alegou-se que o efetivo atual, ainda assim, não é suficiente para atender ao número de chamadas diárias.

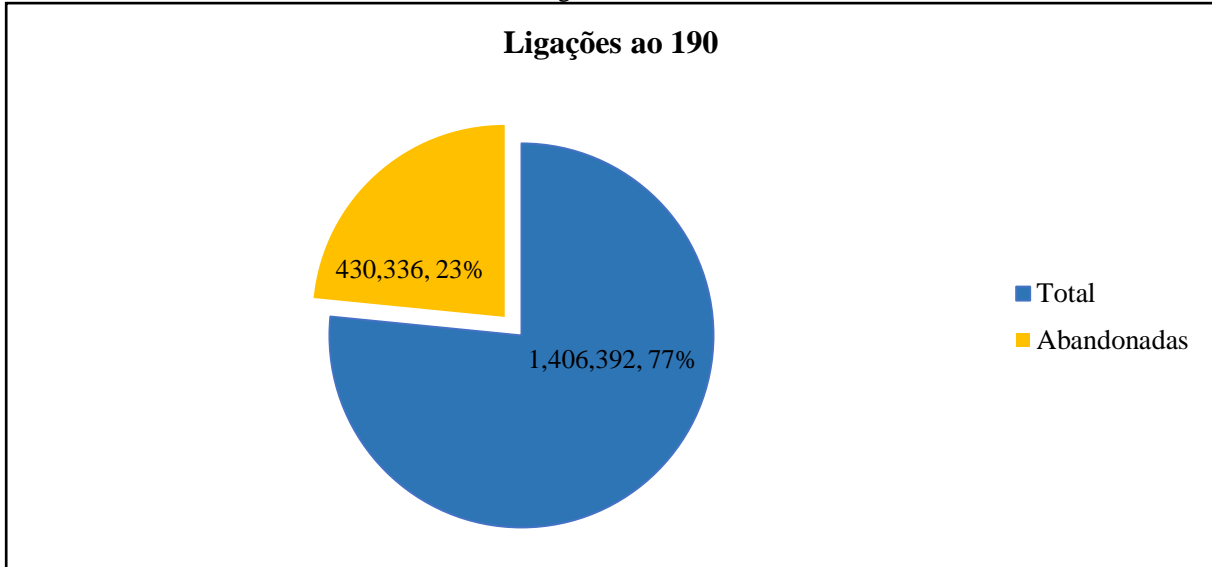
Com base em dados oferecidos pela entrevistada, percebeu-se a elevada porcentagem de ligações que são atendidas e, no decorrer do procedimento, abandonadas. Chamadas estas que podem sobrecarregar o sistema atual utilizado e impedir que demais cidadãos obtenham êxito em entrar em contato com o 190. Desta feita, elaboraram-se duas tabelas que facilitam a visualização.

**Gráfico 1** - Quantidade de chamadas sucedidas e abandonadas em 2020



Fonte – Elaborado pela autora (2021).

De janeiro a outubro de 2020 foram atendidas 1.406.392 chamadas das quais 430.336 foram abandonadas. Nesse sentido, em torno de 23% dessas ligações não chegam ao objetivo final, quaisquer que sejam os motivos. Com isso, analisados os dados em conjunto com a limitação de atendimento de sete ligações simultâneas, nos sobrevém a seguinte reflexão: talvez alguém que realmente necessite de ajuda não obtenha êxito na ligação em decorrência do afogamento do sistema; talvez alguém que necessita do apoio da polícia não consiga finalizar seu atendimento em decorrência do funcionamento do meio oferecido, já que necessita dedicar tempo razoável para explicação das circunstâncias que geraram a situação em concreto.

**Gráfico 2 – Porcentagem de chamadas abandonadas**

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Por fim, durante a aplicação do questionário, indagou-se sobre o maior gargalo do COPOM, oportunidade em que a MAJ Rozeneide elucidou-nos que os maiores transtornos tocantes às chamadas de urgência resumem-se a trotes e endereços errados. Quanto a este, informou-se que, por várias vezes, durante ligações, o cidadão não obtém êxito em repassar o endereço precisamente não dispondo de pontos de referência que facilitem a localização.

Dessa feita, a fim de se verificar o funcionamento do sistema de atendimento de urgência de outras polícias, investigou-se, em endereços eletrônicos institucionais, a existência de sistemas complementares ao tradicional 190.

A Polícia Militar de Santa Catarina – PMSC – dispõe do aplicativo “PMSC Cidadão” que, segundo sítio institucional (PMSC, 2019), possibilita ao cidadão acionamento da polícia sem a necessidade de ligar para o 190. Além disso, o PMSC Cidadão não substitui o 190, já que é uma ferramenta complementar. Informa-se também que, para utilização do aplicativo, é necessária a realização de cadastro prévio, que engloba dados do cidadão, como foto, CPF e endereço. Assim, em relação ao funcionamento, aduz que:

O contato emergencial, que antes era somente possível por meio do número 190, agora pode ser feito pelo celular. Com ele, o usuário tem a possibilidade de acionar a PM de forma mais rápida e efetiva, com envio dos dados, da localização exata da ocorrência, fotos, vídeos e áudios sobre os incidentes, o que proporciona maior clareza e agilidade na comunicação dos fatos e também um maior detalhamento da ocorrência para o atendimento policial (CASTRO, 2020).

A Polícia Militar do Paraná – PMPR – dispõe do aplicativo “190 PR”. Segundo site institucional, é possível acionar a emergência da PMPR sem necessidade de ligação telefônica ao 190. Nesse sentido, “visando auxiliar as informações repassadas, em algumas ocorrências é possível enviar vídeo e fotos após o preenchimento do formulário” (PMPR, 201?). Além disso, afirma-se que, com o uso do aplicativo, comprova-se a eficiência, a diminuição de trotes e a segurança no uso, além da rapidez no atendimento.

A Polícia Militar do Amazonas – PMAM – dispõe do sistema “informe Denúncias”, aplicativo este que permite a denúncia, por usuários, de várias infrações criminais. Segundo o site institucional, “atento às mudanças no campo da tecnologia, a Polícia Militar do Amazonas passa a receber informações da população também pela internet integrado ao InforMe” (PMAM, 201?). Assim, a central responsável por operações eletrônicas será a responsável pelo prosseguimento de tal denúncia. Além disso, como requisito de acesso ao aplicativo, o cidadão deve realizar um cadastro prévio.

A Polícia Militar da Paraíba – PMPB –, através da Secretaria da Segurança e da Defesa Social da Paraíba, dispõe do aplicativo “SOS Cidadão”, que objetiva a extensão do atendimento à população através do Centro Integrado de Operações Policiais. Nesse sentido, visa também à diminuição da ocorrência de trotes. Para haver acesso ao sistema, é necessário cadastro prévio, passível de averiguação. Ainda segundo a plataforma de *download*, “com esse aplicativo para aparelhos celulares será possível realizar, de forma rápida, prática e segura, chamadas de emergência para Polícia Militar” (GOOGLE PLAY STORE, 2017).

A Polícia Militar do Piauí – PMPI –, segundo site institucional, dispõe do aplicativo “PMPI Cidadão”, que permite o acionamento rápido e efetivo, além do envio de localização precisa do fato, bem como fotos, áudios e vídeos. Logo, de posse de tais elementos, é possibilitada maior agilidade do fluxo de mensagens e comunicação. Assim, “ao acionar a PM, não é necessário falar com um atendente, apenas registrar ou enviar os dados para a Polícia Militar,” (PMPI, 2020). Ressalta-se que o 190 continua a funcionar da mesma maneira e que, para acesso ao sistema, é necessário realizar prévio cadastro. Ainda nesse diapasão:

Uma das vantagens do aplicativo PMPI Cidadão é a possibilidade de acionar a Polícia Militar de forma mais rápida e efetiva, com envio da localização exata da ocorrência, fotos, vídeos e áudios sobre o incidente. Isso permitirá mais agilidade na comunicação e um maior detalhamento da ocorrência para auxiliar o Policial Militar no momento do atendimento (GOOGLE PLAY STORE, 2020).



A Polícia Militar do Rio de Janeiro – PMERJ – dispõe do aplicativo “Linha Direta”. Segundo site governamental, basta que “em qualquer situação de emergência, o morador cadastrado aperte um botão e grave um áudio de até 15 segundos narrando o problema. A PM será notificada através do 190 para prestar socorro imediato” (GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 201?). Ademais, exige-se cadastro prévio para acesso ao sistema, que visa, também, a redução de trotes, vez que o telefone que responsável pela notificação é passível de rastreamento.

A Polícia Militar do Espírito Santo – PMES – dispõe do aplicativo “APP 190 ES”, onde, segundo site governamental do Estado (ES GOV, 2019), afirma-se que é mais um canal de acionamento e comunicação com as forças policiais, através do Centro Integrado Operacional de Defesa Social. Segundo as palavras do Governador do Estado, Senhor Renato Casagrande, citado em tal reportagem, a inovação tecnológica será benéfica do sentido de que:

Muitas vezes as pessoas que sofrem ou presenciam uma violência estão muito nervosas e assustadas. E quando ligam para o 190, não sabem a rua ou o bairro em que estão. Quem baixar o aplicativo e ligar, já vai aparecer o nome da pessoa e a localização. Isso já vai ajudar no despacho do atendente. Esse aplicativo facilita a vida de quem necessita do atendimento da Polícia Militar. Estamos levando mais efetividade ao trabalho dos nossos militares. Ao saber com exatidão a localização, a PM chega com muito mais rapidez e consequentemente tem mais eficiência a ação. (ES GOV, 2019)

A Polícia Militar do Ceará – PMCE – dispõe do aplicativo “190 Ceará” e, segundo site institucional, “é uma nova forma do cidadão acionar o 190 e criar sua ocorrência com a comodidade de apenas apertar alguns botões” (PMCE, 201?). Logo, não é necessário falar com atendente, já que o registro de informações é feito pelo próprio usuário. Além disso, é possibilitada a inserção de fotos e vídeos, propiciando um maior detalhamento da situação fática.

Nota-se que as polícias militares de Santa Catarina, Paraná, Amazonas, Paraíba, Piauí, Rio de Janeiro, Ceará e Espírito Santo adequaram-se a evolução social tecnológica vivida nos tempos atuais. Segundo Pinheiro (2008), as novas práticas policiais exigem o investimento em tecnologia, assim, homenageia-se a eficiência na prestação do serviço. Portanto, imperiosa é a necessidade de moldar-se às demandas da cidadania, com escopo de promover segurança pública de qualidade.

Além disso, segundo Pinheiro (2008), polícia comunitária também é um dos principais focos de mudança relativa às políticas de segurança. Logo, novos espaços abertos aos cidadãos propiciam a consecução de tais novas práticas. Portanto, a abertura de mais um canal de

comunicação com a sociedade pode ocasionar sensação de segurança, bem como a aproximação entre instituições policiais e comunidade. Ofertar outro canal de comunicação é demonstrar a disponibilidade e interesse da polícia militar em atender as demandas dos indivíduos, ao se colocar inteiramente às ordens do seu cliente – o cidadão.

Ao se levar em conta o fato de a Polícia Militar de Santa Catarina ser referência em assuntos tecnológicos e inovadores, utilizou-se, nesse trabalho, como elemento inspirador e referencial para o desenvolvimento de hipóteses, argumentos e sugestões. Nessa acepção, Passamai (2019) informa que a PMSC faz parte do Programa de Inovação Aberta do Governo do Estado. Com isso, a população é beneficiada com o que há de melhor dentro do âmbito inovador tecnológico. Segundo o Senhor Coronel Araújo Gomes, citado por Passamai (2019), a participação no programa é “parceria que dará muitos frutos em favor da Segurança Pública do cidadão catarinense e do desenvolvimento de modernas formas de atendimento do Governo em diversas áreas, de forma mais efetiva, rápida e eficiente” (PASSAMAI, 2019).

Nesse aspecto, segundo Rosa, Simon, Spanhol e Souza (2016), tem-se que a aplicação de Tecnologias da Informação e Comunicação é força motriz na Polícia Militar de Santa Catarina. Logo, utiliza-se da tecnologia como nova forma de modelo e desenvolvimento a ser implementado. Modificada a maneira de interação com a sociedade, os serviços serão prestados com excelência.

Através da plataforma de *download* de aplicativos, é possível aferir o nível de satisfação dos usuários do aplicativo PMSC Cidadão, lançado em 22 (vinte e dois) de novembro de 2020. Assim, verificou-se que houve mais de 100 (cem) mil *downloads*. Destes, 714 (setecentos e quatorze) usuários procederam na avaliação no sistema. A plataforma permite a escolha da avaliação através de um sistema de estrelas. Logo, é possível ponderar o reconhecimento em uma, duas, três, quatro ou cinco estrelas. Além disso, é ofertada a possibilidade de relato de críticas positivas e negativas.

O gráfico abaixo resume avaliações efetuadas até o dia 30 (trinta) de novembro de 2020 (dois mil e vinte).

**Figura 2** – Avaliação do aplicativo PMSC Cidadão

Fonte: GOOGLE PLAY STORE, 2020

Ademais, como forma de sensibilização sobre a concepção social do aplicativo que complementa o 190, elegeu-se 20 (vinte) críticas positivas e 20 (vinte) críticas negativas, a fim de se aferir as principais virtudes e os principais defeitos do sistema.

**Tabela 1** – 20 críticas positivas referentes ao aplicativo PMSC Cidadão

(continua)

Críticas positivas	
1	“Parabéns a PMSC pelo app inovador. Novamente a PMSC trazendo melhorias ao atendimento do cidadão”. (Josias Binder)
2	“Muito bom em 5 minutos ja estavam a disposição super recomendo o app”. (Bruno Rodrigues)
3	“Achei extremamente prático. Fui atendido com muita rapidez. Parabéns à PMSC pela audácia em revolucionar o atendimento à população” (Walter Solle)
4	“Atendimento de primeira! Solicitei um atendimento para a Perturbação do Sossêgo, em poucos minutos a viatura esteve no local e o silêncio foi reestabelecido. Parabéns pelo trabalho!” (Dinan Grezele)
5	“Instalei o aplicativo, fiz o cadastro, recebi o e-mail de validação e deu tudo certo. Top! Parabéns pela iniciativa! Nossa polícia mais próxima da gente!” (jjb beck)
6	“Excelente! Fácil e prático. Fiz um acionamento em questão de 10 minutos preenchi os dados e logo em seguida a pm já estava no local. Agradeço”. (Stouckes)

**Tabela 1** – 20 críticas positivas referentes ao aplicativo PMSC Cidadão

(continua)

Críticas positivas	
7	“Todas polícias do Brasil deveriam adotar, simplifica o atendimento da ocorrência e desafogar as centrais regionais de emergência. (Jonathan Miguel Graebin)
9	“Parabéns a polícia militar pela criação desse aplicativo e pelo rapido atendimento! Foram apenas 6 minutos desde o chamado no aplicativo até a chegada da viatura no local da ocorrência, antigamente perdíamos tempo para ser atendido por telefone e preencher o cadastro, mas agora não! Esse sistema se tornou rápido pq vc já tem o cadastro feito, vc já coloca o local da o ocorrência no mapa e a viatura vai direto. É a Polícia Militar aderindo de vez a tecnologia nessa nova era que estamos vivendo!”. (Topógrafo Ricardo)
10	“Excelente. Usei ontem numa ocorrência. Atualização em tempo real sem contar que chamei a Polícia e ninguém viu. Celular ficou no bolso enquanto o tumulto acontecia. Recomendo!”. (Augusto Soares)
11	“Parabéns , segurança evoluindo com a tecnologia ...”. (Willian Malaquias)
12	“PMSC sempre inovando para bem atender o cidadão catarinense. Melhor polícia do Brasil está aqui em SC sem sombra de dúvidas”. (Messias Fernandes)
13	“Eu entrei no aplicativo Hoje dei uma olhada. Algumas dicas ainda não estão funcionando. Mas tem tudo para ser muito legal. Aplicativo para poder me sentir mais segura com tudo que tá acontecendo no nosso Brasil”. (Marlene Thiesen)
14	“Sempre prontos para nós atender. A comunidade da rua Emílio Tallmann e transversais agradece a todos os Guerreiros da nossa PM por nós atender sempre de forma rápida e com a devida atenção”. (Noemir Felix Prudencio Da Silva)
15	“App ótimo, muito eficiente. Dentro de alguns minutos a PM ja estava no local. Parabéns pelo ótimo serviço PMSC!!”. (Yuri Stroifcka)
16	“Parabéns ótimo app, atendimento às ocorrência rapidas...Polícia está de parabéns”. (Lisa Ferreira)
17	“Muito bom. Quando precisei fui prontamente atendido”. (Fernando Pitsch)
18	“Usei o APP e fui prontamente atendido, sendo orientado pelos policiais. Aplicativo cumpre o que promete”. (José Henrique)

**Tabela 1** – 20 críticas positivas referentes ao aplicativo PMSC Cidadão

(conclusão)

Críticas positivas	
19	“É uma inovação grande e não obstrui a linha telefônica, deixando livre para as pessoas mais leigas em tecnologia. É interessante, se eu souber de algo pra melhorar, deixarei na descrição”. (Paulo Cesar)
20	“Aplicativo ótimo, funciona perfeitamente, basta seguir todos os passos do cadastro e confirmar pelo link enviado por email. Parabéns a PMSC! Pode fazer denúncia através do aplicativo, muito bom”. (Eduardo Patrício)

Fonte: Elaborado pela autora com base em dados da Google Play Store – PMSC Cidadão

**Tabela 2** – 20 críticas negativas referentes ao aplicativo PMSC Cidadão

(continua)

Críticas negativas	
1	“Bug ao fazer cadastro, ao inserir foto ele fecha e tenho q preencher tudo novamente”. (Daniel Borba Varela dos Santos)
2	“Não consigo usar o app. Da mensagem que meu celular não está liberado. Antes conseguia usar perfeitamente”. (Camilla da Costa)
3	“não consigo finalizar o cadastro. no link que mandaram para eu confirmar, vai para uma tela de login com usuario e senha, coisa que nao foi solicitado ao fazer o cadastro”. (Wagner Alves)
4	“Não abre”. (João César Martinez Castro)
5	“Baixei o app mas na hora de fazer o cadastro só consigo ir até a parte da foto. Depois que tiro a foto ele volta tudo lá no começo e perco os campos já preenchidos”. (Alan Silva)
6	“Não está dando certo, preenche todos os dados me enviaram o link que abrir pedido nome e senha. Não entra”. (FHELLIP CÉSAR)
7	“Proposta legal, mas n abre o app. Cadastro meu cpf, aceito os termos e fica parado numa tela azul”. (Victória Fabris)
9	“Dei 1 estrela pq instalei e não abre no meu Android j4”. (everton Piazero)
10	“Trava o celular já na tela de cadastro do CPF. Não consegui utilizar o app”. (Ju Rode)
11	“Preenchi todo o formulário, na hora de concluir, pediu a foto. Ao tirar a foto, ele retornou para o início do formulário, não tendo salvo nada do que preenchi anteriormente”. (Caroline Borba)

**Tabela 2** – 20 críticas negativas referentes ao aplicativo PMSC Cidadão

(conclusão)

Críticas negativas	
12	“Baixei no celular porém não consigo utilizar”. (Ermerson Pereira)
13	“O app ao registrar a foto com uma self a aplicativo fecha e perde todo o cadastro já preenchido”. (Samarone Geraldi)
14	“Segui todas as orientações para criar o cadastro, mas o link enviado para meu email para ativar a conta não acessa o site. Retorna: a conexão foi recusada”. (Ibirá Ibá)
15	“Nao consigo adicionar meu endereço ,sempre que tento aparece um cep de outra rua”. (Ana Paula Vigarani)
16	“Não abre”. (julio cesar bussolo de avila)
17	“Não consigo usar o link de confirmação”. (Giselle Mendonça)
18	“Boa tarde.. Recebi o link para ativar o App mas não está abrindo. Obrigado” (Dominus Detailer Detailer)
19	“Não consigo cadastrar,Não abre o link” (Elizabeth Spengler)
20	“Tive que trocar de celular, instalei e travou , não abre de jeito nenhum, e agora?” (Miguel Joaquim Arzuaga Rodriguez)

Fonte: Elaborado pela autora com base em dados da *Google Play Store* – PMSC Cidadão

Destaca-se que todas as críticas negativas citadas acima foram respondidas pela PMSC das seguintes maneiras:

Prezada Cidadã! Este foi um bug relacionado ao lançamento. Já está resolvido! Obrigado por confiar na PMSC!

Olá! Já estamos corrigindo esse bug relacionado a alguns modelos de equipamentos. Por favor tente novamente mais tarde.

Olá! Este foi um bug relacionado a alguns aparelhos, mas já está resolvido! Obrigado por confiar na PMSC!

Olá! O aplicativo está disponível apenas para as cidades de CRICIÚMA e BLUMENAU. Será lançado para todo o Estado no dia 14 de novembro de 2019. Pedimos compreensão!!!

(GOOGLE PLAY STORE, 2019).

Nota-se que, primeiramente, em relação às críticas negativas, as vinte manifestações selecionadas e expostas no estudo em questão fazem referência à tecnologia utilizada que, por

algumas vezes, apresentou falhas. Estas se resumem a algum tipo de *bug*<sup>4</sup> ocorrido quando do lançamento do aplicativo. Em decorrência disso, a PMSC expressou-se no sentido da correção de falhas, que permitiu o acesso completo por parte dos usuários. Outrossim, o aplicativo fora lançado experimentalmente nas cidades de Criciúma e Blumenau. Logo, alguns usuários não residentes nessas localidades realizaram o *download* da tecnologia, mas com a impossibilidade no acesso. Conseqüentemente, avaliaram a iniciativa negativamente pressupondo que a limitação era decorrente de alguma falha.

Em relação às vinte críticas positivas, nota-se a satisfação dos usuários. Logo, os elogios resumiram-se aos seguintes aspectos: melhoria no atendimento; praticidade de uso; proximidade com a população; desafogamento do 190; precisão na informação sobre a localização da ocorrência; discricção no uso; evolução da polícia no sentido de acompanhar inovações tecnológicas; e, sensação de segurança.

Segundo Rolim (2007), algumas polícias já se utilizam da inovação quando, por exemplo, da aplicação do mapeamento do crime e da violência e utilização de câmeras corporais. Nesse sentido, nítida é a percepção da imprescindibilidade de aplicação de recursos tecnológicos adaptados às demandas da segurança pública. Indevidamente, “em quase todas as situações em que aquelas inovações são aplicadas pelas polícias, percebe-se claramente que elas se encontram em posições secundárias” (ROLIM, 2007, p. 39).

Ainda nesse diapasão, segundo o mesmo autor, o

[...] processo de modernização e racionalização do “campo” da segurança pública ainda não “decolou” no Brasil, o que agrava a crise do setor e prolonga modelos, rotinas, práticas e valores incapazes de enfrentar nossos desafios mais urgentes. Independentemente desse limite histórico – marcados por uma defasagem de décadas –, e possível avançar em uma ampla reforma do sistema de segurança pública no Brasil se construirmos uma adequada demanda social e política em favor da mudança. (ROLIM, 2007, p. 41)

Note-se que as avaliações obtidas de usuários do sistema complementar ao 190 corroboram com os ensinamentos teóricos. Portanto, o desafio das polícias “é acompanhar as constantes mudanças sociais e as exigências que se tem da criação de instrumentos que garantam sua finalidade para ter mais eficiência e eficácia em suas funções” (ROSA, SIMON, SPANHOL E SOUZA, 2016, p. 184). Assim, tem-se que é necessária a mudança de paradigmas e

---

<sup>4</sup> Segundo Dicionário de Cambridge, *bug* é: *a mistake or problem in a computer program*. Ou seja, um erro ou problema em um sistema operacional de um computador (tradução minha).

acompanhamento de mudanças decorrentes da globalização.



## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao se levar em conta o conhecimento produzido, bem como os estudos realizados, verificou-se que a PMDF é uma Instituição que visa à modernização e tecnologia, além da proximidade com a população e a consecução de seus objetivos estratégicos. Posto isto, é elementar que a Corporação destine-se em atender o máximo de solicitações e ocorrências, para visar, assim, o cumprimento da missão constitucional de prevenção de crimes, repressão imediata, manutenção da paz social e promoção do bem estar.

Como ponto central do artigo em questão e das práticas estratégicas a serem adotadas pela Instituição, o cidadão deve elevar-se a primeiro plano. Assim, para que a polícia continue a ocupar posição de protagonismo social, deve inovar-se, ao aproximar-se de tecnologias e se adaptar a demandas sociais. Portanto, com foco no sucesso organizacional, ações corporativas devem levar em conta o porquê de sua existência, com fim de propiciar serviços e produtos embasados em tal máxima. Como consequência, tem-se que o propósito e a razão de existir da polícia é o cidadão!

Assim, elevado o cidadão como premissa e ponto de partida, após análise dos resultados obtidos, nota-se que polícias já se inspiraram em tais ideais e se desdobraram em atender amplamente sua população. Logo, surge a necessidade de a PMDF proporcionar, também, à sociedade brasileira, atendimento amplo e pleno, capaz de abranger todos aqueles que necessitam de apoio urgente.

Com isso, com fundamento em todos os conhecimentos aqui expostos, esta pesquisadora apresenta um “PROTÓTIPO DE APLICATIVO – 190 PMDF” (APÊNDICE C), que visa complementar o 190. Ademais, ressalta-se que, além dos já citados cumprimento do Plano Estratégico, efetivação do policiamento comunitário com foco na busca pela legitimidade e da inovação da polícia com aplicação de tecnologia, tal sistema alternativo também auxiliaria na correção dos dois maiores gargalos do COPOM, ao coibir a quantidade elevada de trotes, bem como a imprecisão de endereços.

## **FEDERAL DISTRICT MILITARY POLICE EMERGENCY SERVICE TRIGGERING - 190**

### **ABSTRACT**

The main goal from this article is to describe how the emergency and urgency service from the Federal District Military Police (PMDF) is made, through the 190 (the police emergency telephone number from Brazil), as well as look into alternate methods of calling the police. In this regard, such approach was made necessary in the face of the growing technology that marks the present society. Likewise, it is very important the institutional practice and standards adjustment while the community must be served in a broad and efficient way, considering that the Military Police customer is the citizen, *in casu*, the brasiliense citizen. Emphasizing that police, innovation and technology are concepts that should be used together, as they are inseparable. Substantiated by the 2<sup>nd</sup> Strategic Plan of the PMDF, and, through field research, was used as parameter the fulfillment of the legal precepts that concerns the community policing, that, as consequence, results in the realization of the legitimacy. Furthermore, this research intention is the presentation of a app prototype that aims to complement the current system used by the Corporation.

**KEYWORDS:** Military Police. 190 . Technology. Innovation. App.

## REFERÊNCIAS

APPOLINÁRIO, Fábio. **Dicionário de Metodologia Científica - um guia para produção do conhecimento científico**. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2011.

AUGUSTO, Capitão. **Segurança Pública: prioridade nacional**. Brasília: Centro de Estudos e Debates Estratégicos - Consultoria Legislativa, 2018.

BEAL, Adriana. **Gestão Estratégica da Informação**. São Paulo: Atlas, 2009.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 12 nov. 2020.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de Direito Constitucional**. São Paulo: Malheiros, 2006.

CASTRO, 1º Tenente Marcos Rocha. **Aplicativo PMSC Cidadão auxilia para registro de ocorrências. PMSC**. 2020. Disponível em: <https://www.pm.sc.gov.br/noticias/aplicativo-pmsc-cidadao-auxilia-para-registro-de-ocorrencias>. Acesso em: 12 nov. 2020

CHIAVENATO, Idalberto; ARÃO, Sapiro. **Planejamento Estratégico**. São Paulo: Editora Campus, 2016.

DE PAULA, Giovani. **A gestão da informação e do conhecimento como suporte para as políticas de Segurança Pública**. 2011. Disponível em: [https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/artigo\\_unisul\\_spi.pdf](https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/artigo_unisul_spi.pdf). Acesso em: 20 nov. 2020.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto nº 37.321 de 06 de maio de 2016. Órgãos de Apoio e de Execução da Polícia Militar do Distrito Federal**. Disponível em: [http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/92c2d6291b4e48b5b783215925444f44/Decreto\\_37321\\_06\\_05\\_2016.html](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/92c2d6291b4e48b5b783215925444f44/Decreto_37321_06_05_2016.html). Acesso em: 20 dez. 2020.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto nº 39.227 de julho de 2018. Criação do Centro Integrado de Operações de Brasília**. Disponível em: <http://www.ssp.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2017/09/DECRETO-N%C2%BA-39.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2020.

DURANTE, Marcelo Ottoni. **Sistema Nacional de Estatísticas de Segurança Pública e Justiça Criminal**. 2011. Disponível em: [https://www.novo.justica.gov.br/sua-seguranca-2/seguranca-publica/analise-e-pesquisa/download/estudos/sjcvolume2/sistema\\_nacional\\_estatiticas\\_seguranca\\_publica\\_justica\\_criminal.pdf](https://www.novo.justica.gov.br/sua-seguranca-2/seguranca-publica/analise-e-pesquisa/download/estudos/sjcvolume2/sistema_nacional_estatiticas_seguranca_publica_justica_criminal.pdf). Acesso em: 12 nov. 2020.

ES GOV. **Novo aplicativo APP 190 ES é apresentado e já está disponível para a população. Governo do Estado do Espírito Santo**. 2019. Disponível em:

<https://www.es.gov.br/Noticia/novo-aplicativo-app-190-es-e-apresentado-e-ja-esta-disponivel-para-a-populacao>. Acesso em: 12 out. 2020.

GERHART, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Editora Atlas S.A. 2002.

GOOGLE PLAY STORE. **PMPI Cidadão**. 2020 Disponível em: [https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.pi.pm.pmpicidadao&hl=pt\\_BR](https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.pi.pm.pmpicidadao&hl=pt_BR). Acesso em: 15 nov. 2020.

GOOGLE PLAY STORE. **PMSC Cidadão**. 2019. Disponível em: [https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.sc.pm.pmsccidadao&hl=pt\\_BR&gl=US](https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.sc.pm.pmsccidadao&hl=pt_BR&gl=US). Acesso em: 15 nov. 2020.

GOOGLE PLAY STORE. **SOS Cidadão**. 2017. Disponível em: <https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.argustecnologia.soscidadao>. Acesso em: 12 nov. 2020.

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **PM lança o aplicativo Linha Direta para comunicação de situações de risco**. 201?. Disponível em: [http://www.rj.gov.br/NoticiaDetalhe.aspx?id\\_noticia=4034&pl=pm-lan%C3%A7a-o-aplicativo-linha-direta-para-comunica%C3%A7%C3%A3o-de-situa%C3%A7%C3%B5es-de-risco](http://www.rj.gov.br/NoticiaDetalhe.aspx?id_noticia=4034&pl=pm-lan%C3%A7a-o-aplicativo-linha-direta-para-comunica%C3%A7%C3%A3o-de-situa%C3%A7%C3%B5es-de-risco). Acesso em: 12 nov. 2020.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica**. São Paulo : Editora Atlas, 1991.

LUHMANN, Niklas. **Legitimação pelo procedimento**. Tradução por Maria da Conceição Corte Real. Brasília: UNB, 1980, p. 1-47

MOREIRA, Wanderley. **O absentismo entre os teledigifonistas do CICOp e os reflexos na qualidade do atendimento do 190**. 2012. Tese (Especialista em Segurança Pública) - Centro de Pesquisa e Pós-Graduação, Polícia Militar de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012. Disponível em: <http://monografias.fjp.mg.gov.br/bitstream/123456789/1878/1/O%20absente%20entre%20os%20teledigifonistas%20do%20CICOp%20e%20os%20reflexos%20na%20qualidade%20do%20atendimento%20do%20190.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2020.

NEVUSP, Núcleo de Estudos da Violência. **Manual de Policiamento Comunitário: Polícia e Comunidade na Construção da Segurança**. 2009. Disponível em: <https://nevusp.org/manual-de-policiamento-comunitrio-polcia-e-comunidade-na-construo-da-segurana/>. Acesso em 12 nov. 2020.

PASSAMAI, Marcelo. **PMSC é pioneira em Laboratório de Inovação na ACATE. Polícia Militar de Santa Catarina**. 2019. Disponível em:

<https://www.pm.sc.gov.br/noticias/pmsc-e-pioneira-em-laboratorio-de-inovacao-na-acate>. Acesso em: 12 nov. 2020.

PIMENTEL, G. **A influência do modelo de gestão de polícia comunitária-interativa na democratização da Polícia Militar do ES, na cidade de Vitória, entre 1994 a 2006**. 2008. Projeto de Dissertação de Mestrado - Programa de Pós-Graduação em Administração, Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2008. Disponível em: <http://repositorio.ufes.br/handle/10/2859>. Acesso em: 12 nov. 2020.

PINHEIRO, Antonio dos Santos. **Polícia Comunitário e Cidadã - Entre Velhas e Novas Práticas Policiais**. 2008. Tese - Programa de Pós-Graduação em Sociologia, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2008. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/1267>. Acesso em: 12 nov. 2020.

PMAM. Serviço Online - **APP Informe. Polícia Militar do Amazonas**. 201?. Disponível em: <https://pm.am.gov.br/portal/informe>. Acesso em: 12 nov. 2020.

PMCE. **Aplicativos. Polícia Militar do Ceará**. 201?. Disponível em: <https://www.pm.ce.gov.br/aplicativos/>. Acesso em: 12 nov. 2020.

PMDF. **Plano Estratégico 2011-2022**. 2011. Disponível em: [http://portal.pm.df.gov.br/site/images/Divulgacao/2016/planoestrategico\\_2ed.pdf](http://portal.pm.df.gov.br/site/images/Divulgacao/2016/planoestrategico_2ed.pdf). Acesso em: 03 jan. 2020.

PMPB. **Segurança lança aplicativo do 190 que auxilia cidadão e permite diminuir quantidade de trotes**. 2017. Disponível em: [http://www.pm.pb.gov.br/portal/2017/03/22/seguranca\\_lanca\\_aplicativo\\_do\\_190\\_que\\_auxilia\\_cidadao\\_e\\_permite\\_diminuir\\_quantidade\\_de\\_trotes/#](http://www.pm.pb.gov.br/portal/2017/03/22/seguranca_lanca_aplicativo_do_190_que_auxilia_cidadao_e_permite_diminuir_quantidade_de_trotes/#). Acesso em: 12 nov. 2020.

PMPI. **PMPI simplifica uso do aplicativo PMPI Cidadão**. 2020. Disponível em: <https://www.pi.gov.br/noticias/policia-militar-simplifica-uso-do-aplicativo-mpmi-cidadao/>. Acesso em: 12 nov. 2020.

PMPR. **Aplicativo 190**. 201?. Disponível em: <http://www.pmpr.pr.gov.br/Pagina/Aplicativo-190>. Acesso em: 12 nov. 2020.

PMSC. **PMSC CIDADÃO**. 2019. Disponível em: <https://www.pm.sc.gov.br/paginas/pmsc-cidadao>. Acesso em: 12 nov. 2020.

PRESS, Cambridge University. **Dictionary - bug**. Disponível em: <https://dictionary.cambridge.org/pt/dicionario/ingles/bug>. Acesso em: 01 dez. 2020.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. Novo Hamburgo: Editora Feevale, 2013.

REALE, Miguel. **A Polícia e Estado Democrático**. São Paulo: Editora Malheiros, 1990.

REBOUÇAS, Djalma de P. Oliveira. **Planejamento estratégico: conceito, metodologia e práticas**. São Paulo: Atlas, 2006.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalho de conclusão de curso**. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

ROLIM, Marcos. **Caminhos para a inovação em segurança pública no Brasil**. Revista Brasileira de Segurança Pública, p. 32 a 47, 2007.

ROSA, Rosinei Freitas da; SIMON, Rangel Machado; SPANHOL, Fernando Jose; SOUZA, Marcio Vieira de. **"Tecnologias da Informação Aplicadas na PMSC e BPMA"**, p. 179 - 188. Tecnologias da Informação e Comunicação na Segurança Pública e Direitos Humanos. São Paulo: Blucher, 2016. Disponível em:  
[https://www.researchgate.net/publication/305335516\\_Tecnologias\\_da\\_Informacao\\_Aplicadas\\_na\\_PMSC\\_e\\_BPMA](https://www.researchgate.net/publication/305335516_Tecnologias_da_Informacao_Aplicadas_na_PMSC_e_BPMA)

RJ GOV. ASCOM da Secretaria de Polícia Militar. **PM lança o aplicativo Linha Direta para comunicação de situações de risco**. 2019. Disponível em:  
[http://www.rj.gov.br/NoticiaDetalhe.aspx?id\\_noticia=4034&pl=pm-lan%C3%A7a-o-aplicativo-linha-direta-para-comunica%C3%A7%C3%A3o-de-situa%C3%A7%C5B5es-de-risco](http://www.rj.gov.br/NoticiaDetalhe.aspx?id_noticia=4034&pl=pm-lan%C3%A7a-o-aplicativo-linha-direta-para-comunica%C3%A7%C3%A3o-de-situa%C3%A7%C5B5es-de-risco). Acesso em: 13 nov. 2020.

SKOLNICK, J.H.; BAYLEY, D.H. **Policimento Comunitário**. Tradução de Ana Luísa Amêndola Pinheiro. São Paulo: Editora da USP, 2002.

SSP/DF. **Telefones de emergência**. Secretaria de Estado de Segurança Pública. 201?. Disponível em:  
<http://www.ssp.df.gov.br/emergencia-190-193-e-199/>. Acesso em: 13 nov. 2020.

ZANETIC, André; MANSO, Bruno Paes; NATAL, Ariadne Lima; OLIVEIRA, Thiago Rodrigues. **Legitimidade da polícia: segurança pública para além da dissuasão**. Civitas - Revista de Ciências Sociais, 2016. Disponível em:  
<http://dx.doi.org/10.15448/1984-7289.2016.4.24183>. Acesso em: 03 nov. 2020.

**APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO SEMIESTRUTURADO SOBRE O COPOM COM TC  
PAULINO**



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**POLÍCIA MILITAR DO DISTRITO FEDERAL**  
 Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM) Subchefia do COPOM

Ofício Nº 51/2020 - PMDF/DOP/COPOM/SUBCOPOM Brasília-DF, 11 de novembro de 2020.

Senhor

**DIOGO GERBIS DE AGUIAR - MAJ QOPM**

Comandante da EsFO Brasília-DF

Senhor Comandante,

Ao tempo em que o cumprimento, em resposta ao Ofício 28 (50250374), seguem abaixo as respostas às perguntas de pesquisa formuladas pelos cadetes **PATRÍCIA CAROLINE STIMAMIGLIO**, mat. 734.892/4; **ANDRÉ VITOR TRAJANO DE LIMA**, mat. 734.850/9; e **PEDRO PAULO BARTOLOMEU**, mat. 734.902/5 :

1) Efetivo do COPOM e a escala de trabalho;

**Resposta:** 247 policiais, sendo 25 do expediente e os demais distribuídos em 5 equipes que trabalham na escala 12h x 24h - 12h x 72h.

2) Processo de seleção do efetivo do COPOM;

**Resposta:** Não há um processo estruturado de seleção.

3) Quantidade de chamadas diárias, mensais, anuais; tempo médio de duração de cada chamada; e quantidade de trotes;

**Respostas:**

a) Média de chamadas diárias: 4.796;

- b) Média mensal de chamadas: 140.454;
  - c) Número de chamadas anuais: 2018 - 2.005.636 chamadas; e
  - d) 2019 - 1.940.832 chamadas.
  - e) Tempo médio de duração de cada chamada: 1min29seg
  - f) Quantidade de trotes: atualmente, embora o sistema permita a categorização de chamadas como trote, os dados são muito inconsistentes.
- 4) Quantitativo de policiais com fluência em inglês;  
**Resposta:** Essa informação não foi produzida.
- 5) Formas de contato disponibilizadas pelo COPOM à comunidade para entrar em contato;  
**Resposta:** Para a população em geral apenas o número 190. No caso de mulheres incluídas no Programa Viva-Flor, da SSPDF, é possível o acionamento via aplicativo.

Em relação à entrevista com a Major QOPM **ROZENEIDE CARLOS BRITO FERREIRA DOS SANTOS**, mat. 50.899/3, encaminhe ofício com data, horário e local a este Chefe para agendamento.

Atenciosamente,

**ALEX PAULINO FERREIRA - TC QOPM**  
Chefe do Centro de Operações da Polícia Militar

---

Documento assinado eletronicamente por **ALEX PAULINO FERREIRA - TC QOPM, Matr.0050527- 7, Chefe do Centro de Operações da Polícia Militar**, em 11/11/2020, às 16:12, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

---





A autenticidade do documento pode ser conferida no site:

[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=50603274)

acao=documento\_conferir&id\_orgao\_acesso\_externo=0 verificador= **50603274** código

**CRC= ED8B6642.**

---

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SAAN ? CONJUNTO A ? BLOCO C ? ED. SIOSP - Bairro ASA NORTE - CEP 70.620-000 -

DF 3190 4002

---

Site: - [www.pm.df.gov.br](http://www.pm.df.gov.br)

00054-00111413/2020-81

50603274

Doc. SEI/GDF

## **APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO SEMIESTRUTURADO SOBRE O COPOM COM MAJ ROZINEIDE**

Este questionário tem por objetivo subsidiar o artigo científico elaborado pela CAD Stimamiglio, que versa sobre o “ACIONAMENTO DO SERVIÇO DE EMERGÊNCIA DA POLÍCIA MILITAR DO DISTRITO FEDERAL – 190”.

### **1) Quantas pessoas conseguem ligar e serem atendidas ao mesmo tempo pelo COPOM?**

**Resposta:** “Temos em média de 7 atendentes (temos 18 mesas de atendimento) por turno”.

### **2) A limitação é decorrente de sistema ou decorrente do número de atendentes?**

**Resposta:** “As duas coisas, em função da pandemia tivemos uma redução no efetivo de 46 homens e mulheres que eram PTTC e comissionados devido a eles terem mais de 60 anos. Já o sistema utilizado hoje em dia não transfere as ligações apenas as derruba não tem um sistema de espera isso atrapalha bastante”.

### **3) Qual o nome do Sistema de telefonia utilizado pelo COPOM? Como ele funciona? Quais são seus defeitos e limitações?**

**Resposta:** “O sistema é o ISSABEL”.

### **4) Está sob os cuidados da PMDF ou da SSP/DF?**

**Resposta:** “O sistema é da Secretaria de segurança pública – CIOB”.

### **5) Qual o maior gargalo do COPOM?**

**Resposta:** “Os trotes e os endereços errados (quando falo em endereços errados é quando o cidadão liga no copom e não consegue passar o endereço de forma clara, com referência isso atrapalha muito o atendimento)”.

**6) O efetivo atual do COPOM é suficiente para atender ao número de chamadas diárias?**

**Resposta:** “Não, mas como militares que somos damos conta do recado, segue tabela anexa”.

ÍNDICE DAS CHAMADA EM CURSO NO MÊS DE JANEIRO					
JANEIRO	SUCED.	ABAND.	TOTAL/CHAM	% SUCED.	% ABAND.
TOTAL	104.846	19.725	124.694	XXXXXXXX	XXXXXXXX
MÉDIA	3382,00	636,29	4022,00	85%	15%
ÍNDICE DAS CHAMADA EM CURSO NO MÊS DE FEVEREIRO					
FEVEREIRO	SUCED.	ABAND.	TOTAL/CHAM	% SUCED.	% ABAND.
TOTAL	107.358	22.921	130.757	XXXXXXXX	XXXXXXXX
MÉDIA	3702,00	790,38	4508,00	83%	17%
ÍNDICE DAS CHAMADA EM CURSO NO MÊS DE MARÇO					
MARÇO	SUCED.	ABAND.	TOTAL/CHAM	% SUCED.	% ABAND.
TOTAL	92.489	32.294	124.023	XXXXXXXX	XXXXXXXX
MÉDIA	2983,00	1014,00	4000,00	57%	43%
ÍNDICE DAS CHAMADA EM CURSO NO MÊS DE ABRIL					
ABRIL	SUCED.	ABAND.	TOTAL/CHAM	% SUCED.	% ABAND.
TOTAL	98.620	67.621	167.351	XXXXXXXX	XXXXXXXX
MÉDIA	3287,00	2280,00	5578,00	67%	33%
ÍNDICE DAS CHAMADA EM CURSO NO MÊS DE MAIO					
MAIO	SUCED.	ABAND.	TOTAL/CHAM	% SUCED.	% ABAND.
TOTAL	108.431	52.568	168.966	XXXXXXXX	XXXXXXXX
MÉDIA	3497,00	1695,00	5289,00	73%	27%
ÍNDICE DAS CHAMADA EM CURSO NO MÊS DE JUNHO					
JUNHO	SUCED.	ABAND.	TOTAL/CHAM	% SUCED.	% ABAND.
TOTAL	90.614	38.245	142.774	XXXXXXXX	XXXXXXXX
MÉDIA	3845,00	1345,00	4759,00	77%	23%
ÍNDICE DAS CHAMADA EM CURSO NO MÊS DE JULHO					
JULHO	SUCED.	ABAND.	TOTAL/CHAM	% SUCED.	% ABAND.
TOTAL	89.572	48.075	137.847	XXXXXXXX	XXXXXXXX
MÉDIA	2889,00	1550,00	4446,00	72%	28%
ÍNDICE DAS CHAMADA EM CURSO NO MÊS DE AGOSTO					
AGOSTO	SUCED.	ABAND.	TOTAL/CHAM	% SUCED.	% ABAND.
TOTAL	92.910	49.013	141.920	XXXXXXXX	XXXXXXXX
MÉDIA	2997,00	1581,00	4578,00	72%	28%
ÍNDICE DAS CHAMADA EM CURSO NO MÊS DE SETEMBRO					
SETEMBRO	SUCED.	ABAND.	TOTAL/CHAM	% SUCED.	% ABAND.
TOTAL	83.671	49.706	132.314	XXXXXXXX	XXXXXXXX
MÉDIA	2789,03	1656,87	4.410,47	70%	30%
TOTAL E MÉDIAS DAS CHAMADAS MÊS DE OUTUBRO 2020					
OUTUBRO	SUCED.	ABAND.	TOTAL/CHAM	% SUCED.	% ABAND.
TOTAL	84.794	50168	135.746	XXXXXXXX	XXXXXXXX
MÉDIA	2735,29	1618,32	4378,90	67%	33%

APÊNDICE C – MANUAL DO PROTÓTIPO DE APLICATIVO “190PMDF”

# MANUAL - 2021



# 190PMDF

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>45</b>
<b>2 ACESSO AO SISTEMA.....</b>	<b>46</b>
<b>3 FUNCIONALIDADES.....</b>	<b>48</b>
<b>3.1 Batalhões da PMDF.....</b>	<b>48</b>
<b>3.2 Facebook.....</b>	<b>49</b>
<b>3.3 Twitter.....</b>	<b>49</b>
<b>3.4. Registre sua ocorrência.....</b>	<b>50</b>
<b>4 ACESSO ÀS OCORRÊNCIAS POR PARTE DO COPOM.....</b>	<b>57</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O que é?

O aplicativo “190PMDF” foi proposto pela Cadete Stimamiglio como possível solução para problema encontrado quando da análise dos procedimentos utilizados no atendimento de chamadas realizadas ao 190. Nesse sentido, o protótipo representa método complementar, disponível ao cidadão brasileiro, para que possa contatar a PMDF, na proporção de sua necessidade e disponibilidade.

Objetivos e benefícios

- Proporcionar ao cidadão método complementar à tradicional ligação no momento em que necessita acionar a Polícia Militar do Distrito Federal.
- Adequar as práticas institucionais aos mandamentos do 2º Plano Estratégico da PMDF, principalmente, no que tange à evolução tecnológica e as práticas de polícia comunitária.
- Inovação em conjunto com a aproximação da comunidade.
- Possível redução da quantidade de trotes em razão do cadastro prévio a ser efetivado e da possibilidade de identificação de todos os usuários.
- Redução de problemas relacionados à imprecisão de endereços, dada a possibilidade do envio de localização através de mapas.
- Descongestionamento das linhas telefônicas do COPOM.
- Atendimento amplo de todas as demandas de urgência e emergência.

## 2 ACESSO AO SISTEMA

Para que o usuário obtenha sucesso em utilizar o sistema, dever-se-á realizar cadastro prévio onde, inserirá *email* e senha. Após clicar no campo “registrar-se”, a página “editar perfil” deverá ser completada. Nesta, obrigatoriamente, constará email, nome, RG, telefone, data de nascimento e endereço. Além disso, será possibilitado que adicione uma imagem no perfil.

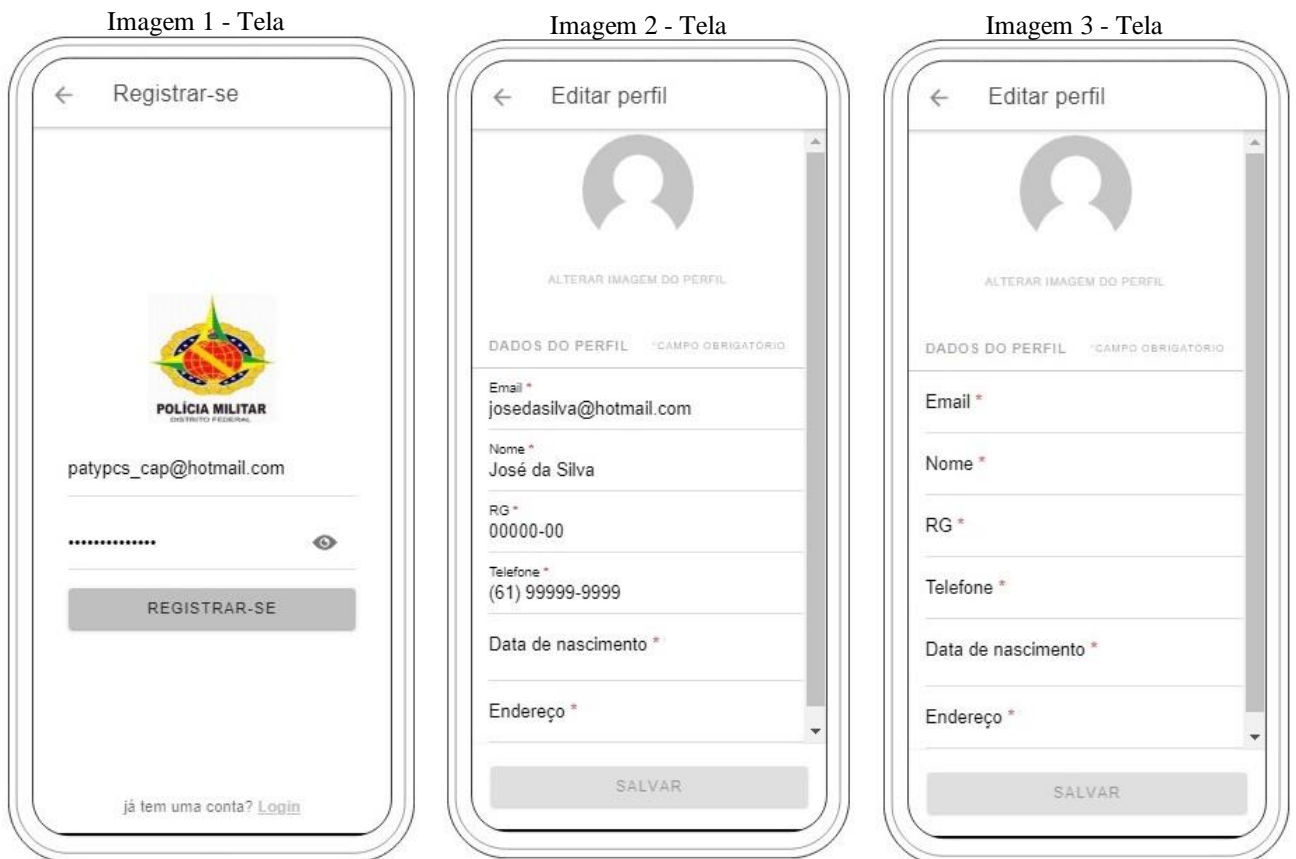


Imagem 4 - Tela

Editar perfil

ALTERAR IMAGEM DO PERFIL

DADOS DO PERFIL \*CAMPO OBRIGATORIO

Email \*  
josedasilva@hotmail.com

Nome \*  
José da Silva

RG \*  
00000-00

CANCELAR CONFIRMAR

26 1985

27 Janeiro 1984

28 Fevere... 1983

Março 1982

Abril 1981

Imagem 5 - Tela

Editar perfil

ALTERAR IMAGEM DO PERFIL

DADOS DO PERFIL \*CAMPO OBRIGATORIO

Email \*  
josedasilva@hotmail.com

Nome \*  
José da Silva

RG \*  
00000-00

Telefone \*  
(61) 99999-9999

Data de nascimento \*  
28. Fevereiro 1983

Endereço \*  
SQSW 504

SALVAR

Imagem 6 - Tela

Login

POLÍCIA MILITAR  
DISTRITO FEDERAL

@hotmail.com

.....

Esqueceu sua senha?

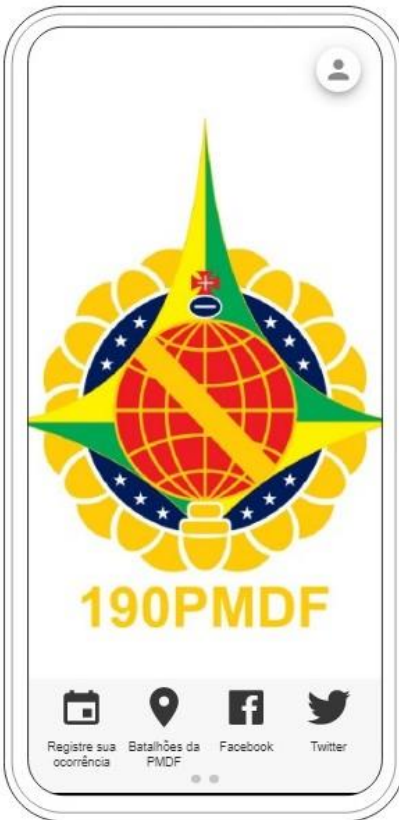
LOGIN

Não tem uma conta?  
[Registrar-se](#)

Após o cadastro realizado, o acesso será feito mediante *login*, onde deverá ser inserido o email utilizado no já citado cadastro, além da senha escolhida.



Imagem 7 - Tela



Em consequência do *login* realizado, a página inicial do aplicativo 190PMDF possuirá quatro campos de interação, quais sejam: “registre sua ocorrência”; “batalhões da PMDF”; “Facebook”; e, “Twitter”.

### 3 FUNCIONALIDADES

#### 3.1 Batalhões da PMDF


A página inicial do aplicativo contém o campo “Batalhões da PMDF”. Ao clicar no ícone  Batalhões da PMDF, o acesso ao endereço de todos os quartéis da Polícia Militar do Distrito Federal estará disponível. Ao acessar tal campo, em regra, serão demonstrados os batalhões mais próximos de onde se encontra o usuário, já que a busca é realizada mediante GPS.

Imagem 8 - Tela



### 3.2 Facebook


A página inicial do aplicativo contém o campo “Facebook”. Ao clicar nesse no ícone  , a tela aberta será remetida, automaticamente, às postagens da PMDF, em sua página oficial do *Facebook*.


Imagem 9 - Tela



Imagem 10 - Tela




### 3.3 Twitter

A página inicial do aplicativo contém o campo “Twitter”. Ao clicar nesse no ícone  , a tela aberta será remetida, automaticamente, às postagens da PMDF, em sua página oficial do *Twitter*.

### 3.4. Registre sua ocorrência



Ao clicar no ícone , um formulário de preenchimento semiestruturado será aberto automaticamente. Nele, o cidadão poderá solicitar apoio da PMDF nos diversos crimes e contravenções penais.

Durante o registro da ocorrência, deverão ser inseridos, obrigatoriamente, nome do solicitante, endereço da ocorrência (ou localização), telefone para contato, mensagem (relato da situação) e o crime, a ser selecionado dentre as várias opções existentes. Ressalta-se que, data e horário são preenchimentos automaticamente pelo sistema.

Imagem 11 - Tela

Imagem 11 - Tela

Polícia Militar  
Distrito Federal

LOCALIZAÇÃO

Nome \*

Endereço \*

Telefone \*

Data \*  
31 Janeiro 2021

Horário \*  
19:12

Mensagem \*

Foto  
+ ADICIONAR Total: 0 KB

Crime \*

Caso escolha, no item "Crime", a opção "Outros", descreva detalhadamente a situação concreta no campo "Mensagem".

Imagem 12 - Tela

Imagem 12 - Tela

Polícia Militar  
Distrito Federal

Nome \*

Endereço \*

Telefone \*

Data \*  
31 Janeiro 2021

Horário \*  
19:12

Mensagem \*

Foto  
+ ADICIONAR Total: 0 KB

Crime \*

Caso escolha, no item "Crime", a opção "Outros", descreva detalhadamente a situação concreta no campo "Mensagem".

ENVIAR

Ademais, o usuário poderá adicionar, caso deseje, fotos relacionadas à ocorrência. Nesse ponto, ressalta-se que, conforme proposta original, nesse campo também seria possibilitado o envio da localização através do *google maps*. Acontece que, em sede de protótipo, tal funcionalidade não foi possibilitada.

No item “crime”, o usuário poderá escolher uma das cinquenta e quatro opções, e, além

disso, caso a situação em concreto não se encaixe em nenhuma daquelas pré-definidas, poderá escolher a opção “outros”, e, por seqüência, descrever detalhadamente o fato em seu relato, conforme orientação.

Imagem 13 - Tela

POLÍCIA MILITAR  
DISTRITO FEDERAL

Nome

Endereço \*

Crime \*

- ABANDONO OU ABUSO DE INCAPAZ
- ABUSO DE AUTORIDADE
- ACIDENTES
- ALARME ACIONADO
- AMEAÇA

CANCEL OK

Campo obrigatório

Caso escolha, no item "Crime", a opção "Outros", descreva detalhadamente a situação concreta no campo "Mensagem".

ENVIAR

Imagem 14 - Tela

POLÍCIA MILITAR  
DISTRITO FEDERAL

Nome

Endereço \*

Crime \*

- APROPRIAÇÃO INDÉBITA
- ASSÉDIO SEXUAL
- ASSOCIAÇÃO CRIMINOSA
- ATENDIMENTO AO CORPO DIPLOMÁTICO
- ATO INFRAACIONAL PRATICADO POR CRIANÇA OU ADOLESCENTE

CANCEL OK

Campo obrigatório

Caso escolha, no item "Crime", a opção "Outros", descreva detalhadamente a situação concreta no campo "Mensagem".

ENVIAR

Imagem 15 - Tela

← POLÍCIA MILITAR  
DISTRITO FEDERAL

LOCALIZAÇÃO

Nome \*

Crime \*

- ATO OBSCENO
- CALÚNIA E/OU DIFAMAÇÃO E/OU INJÚRIA
- COMÉRCIO ILEGAL DE ARMA DE FOGO
- CONCUSSÃO
- CONSTRANGIMENTO ILEGAL

CANCEL OK

+ ADICIONAR Total: 0 KB

Crime \*

Caso escolha, no item "Crime", a opção "Outros", descreva detalhadamente a situação concreta no campo "Mensagem".

Imagem 16 - Tela

← POLÍCIA MILITAR  
DISTRITO FEDERAL

nome

Endereço \*

Crime \*

- CORRIDA, DISPUTA OU COMPETIÇÃO AUTOMOBILÍSTICA
- CORRUPÇÃO ATIVA E/OU PASSIVA
- CORRUPÇÃO DE MENORES
- CRIMES AMBIENTAIS

CANCEL OK

Campo obrigatório

Caso escolha, no item "Crime", a opção "Outros", descreva detalhadamente a situação concreta no campo "Mensagem".

ENVIAR

Imagem 17 - Tela

← POLÍCIA MILITAR  
DISTRITO FEDERAL

nome

Endereço \*

Crime \*

- CRIMES CONTRA AS RELAÇÕES DE CONSUMO
- CRIMES CONTRA OS IDOSOS
- DANO
- DENUNCIÇÃO CALUNIOSA
- DESACATO

CANCEL OK

Campo obrigatório

Caso escolha, no item "Crime", a opção "Outros", descreva detalhadamente a situação concreta no campo "Mensagem".

ENVIAR

Imagem 18 - Tela

← POLÍCIA MILITAR  
DISTRITO FEDERAL

nome

Endereço \*

Crime \*

- DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS PROTETIVAS
- DESOBEDIÊNCIA
- DIREÇÃO PERIGOSA DE VEÍCULO
- DISCRIMINAÇÃO E/OU PRECONCEITO E/OU RACISMO

CANCEL OK

Campo obrigatório

Caso escolha, no item "Crime", a opção "Outros", descreva detalhadamente a situação concreta no campo "Mensagem".

ENVIAR

Imagem 19 - Tela



Imagem 20 - Tela



Imagem 21 - Tela



Imagem 22 - Tela



Imagem 23 - Tela

**POLÍCIA MILITAR**  
DISTRITO FEDERAL

Nome

Endereço \*

Crime \*

- LESÃO CORPORAL TENTADA E/OU CONSUMADA E/OU CULPOSA
- LOCALIZAÇÃO DE ARTEFATO EXPLOSIVO OU OBJETO SUSPEITO
- MANIFESTAÇÃO PÚBLICA
- MAUS-TRATOS

CANCEL OK

**Campo obrigatório**

Caso escolha, no item "Crime", a opção "Outros", descreva detalhadamente a situação concreta no campo "Mensagem".

ENVIAR

Imagem 24 - Tela

**POLÍCIA MILITAR**  
DISTRITO FEDERAL

Nome

Endereço \*

Crime \*

- MAUS-TRATOS A ANIMAIS
- OMISSÃO DE CAUTELA
- PECULATOS
- PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE E/OU PERTURBAÇÃO DO TRABALHO OU SOSSEGO ALHEIO E/OU SOM ALTO
- PICHACÃO

CANCEL OK

**Campo obrigatório**

Caso escolha, no item "Crime", a opção "Outros", descreva detalhadamente a situação concreta no campo "Mensagem".

ENVIAR

Imagem 25 - Tela

**POLÍCIA MILITAR**  
DISTRITO FEDERAL

Nome

Endereço \*

Crime \*

- POSSE OU PORTE ILEGAL DE ARMA DE FOGO
- PORTE DE ARMA BRANCA
- PREVARICAÇÃO
- RECEPTAÇÃO
- RIXA E/OU TUMULTO

CANCEL OK

**Campo obrigatório**

Caso escolha, no item "Crime", a opção "Outros", descreva detalhadamente a situação concreta no campo "Mensagem".

ENVIAR

Imagem 26 - Tela

**POLÍCIA MILITAR**  
DISTRITO FEDERAL

Nome

Endereço \*

Crime \*

- ROUBO TENTADO E/OU CONSUMADO
- SEQUESTRO E/OU CÁRCERE PRIVADO
- TRÁFICO DE DROGAS
- USO E PORTE DE DROGAS
- VIAS DE FATO

CANCEL OK

**Campo obrigatório**

Caso escolha, no item "Crime", a opção "Outros", descreva detalhadamente a situação concreta no campo "Mensagem".

ENVIAR

Imagem 27 - Tela

nome

Endereço \*

Crime \*

- SEQUESTRO E/OU CÁRCERE PRIVADO
- TRÁFICO DE DROGAS
- USO E PORTE DE DROGAS
- VIAS DE FATO
- OUTROS (descrever detalhadamente)

CANCEL OK

Campo obrigatório

Caso escolha, no item "Crime", a opção "Outros", descreva detalhadamente a situação concreta no campo "Mensagem".

ENVIAR

Imagem 28- Tela

MARIA DAS FLORES

Endereço \*

SQSW 104

Crime \*

- SEQUESTRO E/OU CÁRCERE PRIVADO
- TRÁFICO DE DROGAS
- USO E PORTE DE DROGAS
- VIAS DE FATO
- OUTROS (descrever detalhadamente)

CANCEL OK

Campo obrigatório

Caso escolha, no item "Crime", a opção "Outros", descreva detalhadamente a situação concreta no campo "Mensagem".

ENVIAR

Ao finalizar o preenchimento, clica-se no campo “enviar”. Se o procedimento restar exitoso, uma tela de confirmação surgirá com a seguinte mensagem: “Obrigado! Sua ocorrência foi encaminhada com sucesso ao 190 – PMDF. PMDF – Muito mais que segurança”.

Com objetivo de se demonstrar na prática o registro de uma ocorrência, seguem abaixo as telas da sequência de momentos e procedimentos.



Imagem 29 - Tela

**POLÍCIA MILITAR**  
 DISTRITO FEDERAL

LOCALIZAÇÃO

Nome \*  
MARIA DAS FLORES

Endereço \*  
SQSW 104

Telefone \*  
(61) 99999-9999

Data \*  
31 Janeiro 2021

Horário \*  
17:55

Mensagem \*  
EXISTEM 2 PESSOAS NO ESTACIONAMENTO DO MEU PRÉDIO UTILIZANDO DROGAS

Foto

Selecionar tamanho

Pequeno

Normal

Imagem 30 - Tela

**POLÍCIA MILITAR**  
 DISTRITO FEDERAL

LOCALIZAÇÃO

Nome \*  
MARIA DAS FLORES

Endereço \*  
SQSW 104

Telefone \*  
(61) 99999-9999

Data \*  
31 Janeiro 2021

Horário \*  
17:55

Mensagem \*  
EXISTEM 2 PESSOAS NO ESTACIONAMENTO DO MEU PRÉDIO UTILIZANDO DROGAS

Foto

+ ADICIONAR Total: 232 KB

drog.jpg  
232 KB

Imagem 31 - Tela

**POLÍCIA MILITAR**  
 DISTRITO FEDERAL

Telefone \*  
(61) 99999-9999

Data \*  
31 Janeiro 2021

Horário \*  
17:55

Mensagem \*  
EXISTEM 2 PESSOAS NO ESTACIONAMENTO DO MEU PRÉDIO UTILIZANDO DROGAS

Foto

+ ADICIONAR Total: 232 KB

drog.jpg  
232 KB

Crime \*  
USO E PORTE DE DROGAS

Caso escolha, no item "Crime" a opção "Outros", descreva detalhadamente a situação concreta no campo "Mensagem".

ENVIAR

Imagem 32 - Tela

**POLÍCIA MILITAR**  
 DISTRITO FEDERAL

Telefone \*  
(61) 99999-9999

Data \*  
31 Janeiro 2021

Horário \*  
17:55

Mensagem \*  
EXISTEM 2 PESSOAS NO ESTACIONAMENTO DO MEU PRÉDIO UTILIZANDO DROGAS

Foto

+ ADICIONAR Total: 232 KB

drog.jpg  
232 KB

Crime \*  
USO E PORTE DE DROGAS

Caso escolha, no item "Crime" a opção "Outros", descreva detalhadamente a situação concreta no campo "Mensagem".

ENVIAR

Por favor, aguarde...

Imagem 33 - Tela



#### 4 ACESSO ÀS OCORRÊNCIAS POR PARTE DO COPOM

Todas as ocorrências registradas chegarão a um email cadastro. Em sede de protótipo, esta foi a opção disponibilizada.

Imagem 34 – Ocorrências recebidas no email

	no-reply@seuapp.com	Nova mensagem do seu aplicativo 190 PMDF - Módulo: Registre sua ocorrência. N.	20:45
	no-reply@seuapp.com	Nova mensagem do seu aplicativo 190 PMDF - Módulo: Registre sua ocorrência. I	19:47
	no-reply@seuapp.com	Nova mensagem do seu aplicativo 190 PMDF - Módulo: Registre sua ocorrência. N.	19:41
	no-reply@seuapp.com	Nova mensagem do seu aplicativo 190 PMDF - Módulo: Registre sua ocorrência. N.	18:04
	no-reply@seuapp.com	Nova mensagem do seu aplicativo 190 PMDF - Módulo: Registre sua ocorrência. N.	17:53

### Imagem 35 – Acesso à ocorrência recebida no email

31/01/2021

Email – Outlook

Nova mensagem do seu aplicativo 190 PMDF - Módulo: Registre sua ocorrência.

no-reply@seuapp.com <no-reply@seuapp.com>

Dom, 31/01/2021 17:53

Para:

Nova mensagem do seu aplicativo 190 PMDF - Módulo: Registre sua ocorrência.

#### Localização

Nome: MARIA DAS FLORES

Endereço: SQSW 104

Telefone: (61) 99999-9999

Data: 2021-01-31

Horário: 21:49 (CET)

Mensagem: EXISTEM 2 PESSOAS NO ESTACIONAMENTO DO MEU PRÉDIO UTILIZANDO DROGAS.

Crime: USO E PORTE DE DROGAS

### Imagem 36 – Foto enviada na ocorrência registrada pelo usuário

31/01/2021

Email – Outlook



Fonte: TWITTER, 2020.

A proposta original do aplicativo sugere que haja ligação entre o aplicativo em questão e o sistema que gerencia as ocorrências que chegam ao COPOM via ligação telefônica. Assim, o operador receberia, em uma tela do seu navegador, todas as ocorrências que foram cadastradas via o sistema de aplicativo.

## REFERÊNCIAS

TWITTER. **Tweetar – Nick Zukin**. Disponível em:  
<https://twitter.com/extramsg/status/1250218671856738305>. Acesso em: 15 jan. 2021

SEUAPP. **Criador de Aplicativos**. Disponível em:  
<https://seuapp.com/>. Acesso em: 02 jan. 2021.