

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**



**PROPOSTA DE MELHORIA DO ATENDIMENTO POLICIAL
MILITAR À POPULAÇÃO DO BAIRRO DO KOBRASOL**

Renato Newton Ramlow

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina com o requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção.



04216108

Florianópolis

2002

Renato Newton Ramlow

**PROPOSTA DE MELHORIA DO ATENDIMENTO POLICIAL
MILITAR À POPULAÇÃO DO BAIRRO DO KOBRASOL**

Esta dissertação foi julgada e aprovada para a obtenção do título de
**Mestre em Engenharia de Produção no Programa de Pós-
Graduação em Engenharia de Produção da
Universidade Federal de Santa Catarina**

Florianópolis, 04 de Julho de 2002



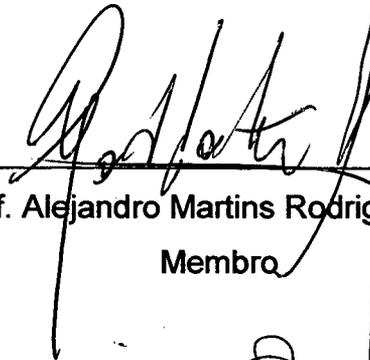
Prof. Ricardo de Miranda Barcia, Ph.D.
Coordenador do Curso

Banca Examinadora



Prof. Ricardo de Miranda Barcia, Ph.D.

Orientador



Prof. Alejandro Martins Rodrigues, Dr.

Membro



Prof. Hugo Cesar Hoeschl, Dr.

Membro



Profª Silvana Pezzi, M.Sc.

Membro

**Dedico este trabalho à minha esposa Eliane, e ao meu filho
Leonardo, pela horas de carinho, ajuda e dedicação.**

Agradecimentos

Agradeço a meus pais, minha esposa e meu filho.

Ao Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da UFSC.

Ao meu orientador, Professor Ricardo Miranda Barcia, PH.D.

Aos professores membros da Banca de Defesa.

Aos professores que me ministraram aulas durante o curso de Pós-Graduação, em especial Professor Hugo Cesar Hoeschl, Dr.

A professora Silvana Pezzi, fiel parceira em minha orientação.

A Neiva Aparecida Gasparetto.

Ao amigo Rogério Goulart Junior.

Ao Sub Ten Nilton e ao Soldado Delfino, da 3ª Cia/ 7º BPM.

Ao Sr. João Maria de Lima, Pró-Reitor de Administração da UFSC.

A minha tia Maria Margarida Broering Ramlow.

Ao Prefeito de São José, Dário Elias Berger.

E um agradecimento especial à pessoa de Flávio Roberto Ivanoski, pela força, apoio e incentivo, fatores que me motivam a conclusão deste trabalho.

Sumário

Lista de Figuras.....	VIII
Lista de Tabelas.....	X
Lista de Gráficos.....	XI
Lista de Anexos.....	XIII
Resumo.....	XIV
Abstract.....	XV

CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO

1.1 Formulação do Problema.....	1
1.2 Objetivos do Trabalho.....	3
1.2.1 Objetivo Geral.....	3
1.2.2 Objetivos Específicos.....	4
1.3 Justificativa.....	4
1.4 Organização da Dissertação.....	5

CAPÍTULO II – SOCIEDADE, CRIMINALIDADE E ORGANIZAÇÃO

POLICIAL

2.1 Município de São José.....	7
2.1.1 Instalação do Núcleo Urbano de São José.....	8
2.1.2 Expansão Urbana de São José.....	9
2.1.3 Levantamento Fotográfico da História de São José.....	11
2.2 A Sociedade e o Crime.....	14
2.2.1 Criminalidade na Sociedade.....	14
2.2.2 Teorias sobre a Criminalidade.....	18
2.2.3 Violência Urbana.....	20
2.2.4 Fatores Sócio-Econômicos e a Criminalidade	21
2.2.5 Prevenção contra o Crime.....	23
2.3 Organizações Sociais e de Segurança.....	24
2.3.1 Sistemas Organizacionais.....	24

2.3.2 As Organizações e o Sistema de Gestão.....	27
2.3.3 Subsistema Organizacional.....	32
2.3.4 Subsistema Desenvolvimento.....	33
2.3.5 Subsistema Tecnologia.....	33
2.3.6 Subsistema de Suprimento.....	34
2.3.7 Subsistema Gestão.....	34
2.3.8 Tecnologia nas Organizações Policiais.....	35
2.4 Histórico da Polícia Militar de Santa Catarina.....	37
2.4.1 História da Polícia Militar Catarinense.....	37
2.4.2 Atividades Desenvolvidas pela Polícia Militar.....	39
2.4.3 Missão Constitucional da Polícia Militar.....	46
2.4.4 Estrutura da Polícia Militar.....	46

CAPÍTULO III – AVALIAÇÃO E PROJETO PARA MELHORIA NO ATENDIMENTO LOCAL DA POLÍCIA MILITAR – CONEXÃO ON-LINE E CENTRAL PÚBLICA DE ATENDIMENTO

3.1 Metodologia de Pesquisa.....	48
3.2 Análise dos Relatórios Fornecidos pela Prefeitura Municipal de São José e Centro de Operações Policiais Militares (COPOM).....	50
3.2.1 Análise da População do Município de São José.....	50
3.2.2 Total de Ocorrências de Crime e Contravenção, Auxílio a Comunidade e Outros Tipos de Atendimento da Polícia Militar.....	52
3.2.3 Análise do Número de Ligações recebidas pelo COPOM.....	55
3.3 Análise do Questionário Aplicado aos Membros do Centro Comunitário do Bairro Kobrasol, em São José.....	57
3.3.1 Amostra do Estudo.....	57
3.3.2 Resultados Obtidos e Análises Correspondentes.....	58
3.3.3 Avaliação do Questionário.....	71
3.4 Projeto Piloto de Conexão On-Line e Central Pública de Atendimento da Polícia Militar no Bairro Kobrasol, em São José.....	72
3.4.1 Metodologia do Projeto.....	72

3.4.2 Levantamento do Local para Instalação da Central Pública de Atendimento da Polícia Militar e Central de Operações da 3ª Cia/ 7º BPM no Bairro Kobrasol, em São José	77
3.4.3 Planilha de Custo de Implantação da Central Pública de Atendimento (CPA), Central de Operações da Polícia Militar e software para conexão On-Line e processamento de dados.....	79
3.4.4 Avaliação do Projeto Proposto.....	82

CAPÍTULO IV – CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

4.1 Considerações Finais.....	84
4.2 Recomendações.....	85

BIBLIOGRAFIA

Referências Bibliográficas.....	87
Bibliografias Consultadas.....	91

<u>ANEXOS</u>	94
----------------------------	----

Lista de Figuras

- FIGURA 01:** Mapa da localização do município de São José no Estado de Santa Catarina.....8
- FIGURA 02:** Arquitetura luso-açoriana geminada com construções dos séculos XVIII e XIX – exemplares de casa térreas na praça de São José em 1907.....11
- FIGURA 03:** Arquitetura luso-açoriana geminada dos séculos XVIII e XIX – exemplares de casas térreas e sobrados, lado a lado, na praça de São José em 1910.....12
- FIGURA 04:** Ponte sobre o rio Maruim construída em 1842 para a passagem de D. Pedro II em seu percurso para Caldas da Imperatriz.....12
- FIGURA 05 :** Distrito de Campinas a partir do Morro da Igreja de São José....13
- FIGURA 06:** Organograma do Sistema do Projeto Proposto.....75
- FIGURA 07:** Calçadão da Avenida Lédio João Martins (Avenida Central do Kobrasol), *visão Sul/Norte*.....77
- FIGURA 08:** Calçadão da Avenida Lédio João Martins (Avenida Central do Kobrasol), *visão Norte/Sul*.....77
- FIGURA 09:** Vista panorâmica da Avenida Lédio João Martins (Avenida Central do Kobrasol). *Visão Sul/Norte*.....78
- FIGURA 10:** Vista panorâmica da 3ª Companhia de Polícia Militar, local da possível instalação da Central de Operações.....78

FIGURA 11: Instalação física que irá comportar a Central de Operações, na 3ª
Companhia de Polícia Militar.....79

Lista de Tabelas

<u>TABELA 1:</u> Planilha de custo da Central Pública de Atendimento no Bairro do Kobrasol.....	79
<u>TABELA 2:</u> Planilha de custo da Central de Operações – Polícia Militar.....	80
<u>TABELA 3:</u> Planilha de custo do Software para a Central Pública e Central da Polícia Militar.....	81
<u>TABELA 4:</u> Cronograma de execução.....	81

Lista de Gráficos

<u>GRÁFICO 01:</u> Evolução da População no Município de São José, nos anos 1998,1999,2000 e 2001.....	51
<u>GRÁFICO 02:</u> Ocorrências de crimes e contravenções, auxílio à comunidade e outros atendimentos da PM no Bairro Kobrasol, nos anos de 1998,1999, 2000 e 2001.....	53
<u>GRÁFICO 03:</u> Análise do número de ligações recebidas pelo COPOM, nos anos de 1998,1999,2000 e2001, provenientes do Município de São José.....	55
<u>GRÁFICO 04:</u> Resultado da questão 1 do questionário.....	58
<u>GRÁFICO 05:</u> Resultado da questão 2 do questionário.....	59
<u>GRÁFICO 06:</u> Resultado da questão 3 do questionário.....	61
<u>GRÁFICO 07:</u> Resultado da questão 4 do questionário.....	61
<u>GRÁFICO 08:</u> Resultado da questão 5 do questionário.....	62
<u>GRÁFICO 09:</u> Resultado da questão 6 do questionário.....	63
<u>GRÁFICO 10:</u> Resultado da questão 7 do questionário.....	63
<u>GRÁFICO 11:</u> Resultado da questão 8 do questionário.....	64
<u>GRÁFICO 12:</u> Resultado da questão 9 do questionário.....	65
<u>GRÁFICO 13:</u> Resultado da questão 10 do questionário.....	66

<u>GRÁFICO 14:</u> Resultado da questão 11 do questionário.....	66
<u>GRÁFICO 15:</u> Resultado da questão 12 do questionário.....	67
<u>GRÁFICO 16:</u> Resultado da questão 13 do questionário.....	68
<u>GRÁFICO 17:</u> Resultado da questão 14 do questionário.....	69
<u>GRÁFICO 18:</u> Resultado da questão 15 do questionário.....	70
<u>GRÁFICO 19:</u> Quantidade de solicitações de policiamento nos anos de 1998,1999,2000 e 2001.....	76

Lista de Anexos

ANEXO 1: Levantamento estatístico referente ao número de ocorrências registradas no Bairro do Kobrasol nos anos de 1998, 1999, 2000 e 2001, dados fornecidos pelo Centro de Operações Policiais Militares (COPOM)94

ANEXO 2 : Levantamento estatístico referente ao número de ofícios recebidos pela 3ª Cia/7ºBPM.....121

ANEXO 3: Ligações destinadas ao 190/193 do Município de São José, nos anos de 1998,1999,2000 e 2001.....123

ANEXO 4: Questionário aplicado aos moradores e comerciantes do Bairro do Kobrasol.....125

Resumo

O conceito de que vivemos na Sociedade da Informação está bastante difundido e, praticamente, já se tornou um dos grandes mitos de nossa era. As atuais tendências da administração apregoam que o sucesso só poderá ser atingido se as empresas, além de serem altamente competentes no que fazem, também estiverem "conectadas" às oscilações e tendências do mercado do qual participam e da macroeconomia em geral. Acompanhamos, também, a explosão de soluções tecnológicas que surgem como ferramentas catalisadoras da geração, organização, distribuição e armazenamento da informação nas empresas. A tomada de decisão, tarefa classicamente destinada aos executivos (até então, considerados semideuses capazes de "profetizar" o sucesso ou o fracasso da empresa através de suas "divinas" decisões), não pode continuar nas mãos de um poder centralizado ou de qualquer outro modelo administrativo herdado de burocracias ou autoritarismo. Assim está deixando de ser centralizada para assumir dimensões distribuídas por intermédio dos grandes sistemas de informação que estão sendo construídos nas organizações. Cada vez mais, portanto, a tomada de decisão torna-se sustentada por uma inteligência corporativa distribuída e menos dependente da agilidade pessoal do executivo. Vale ressaltar, porém, que a intuição, criatividade, inteligência e destreza pessoal do tomador de decisão tornam-se aspectos de diferenciação entre o perfil do profissional "executor" e do "estratégico". Para acompanhar os avanços tecnológicos que, diariamente, são nos impostos, é que se realiza esta pesquisa, um projeto de melhoria de Policiamento em que todos os serviços disponibilizados pela Polícia Militar, possam ser realizados de forma on-line, sem a necessidade de utilizar de meios arcaicos que, ainda, são impostos pelo comodismo da própria administração pública. Acompanhar os avanços tecnológicos é uma necessidade de qualquer empresa que não queira ser extinta.

Abstract

The concept that we lived in the Society of the Information is quite diffused and practically already if it turned one of the great myths of ours was. The current tendencies of the administration divulge that the success will only be able to be reached the companies, besides they be highly competent in what do, they be also connected" to the oscillations and tendencies of the market of which participate and of the macro economy in general. We also accompanied the explosion of technological solutions that you/they appear as catalytic tools of the generation, organization, distribution and storage of the information in the companies. The socket of decision, task classically destined to the executives (until then considered demigods capable" to prophesy" the success or the failure of the company through their" divine" decisions), it cannot continue in the hands of a centralized power or of any other inherited administrative model of bureaucracies or authoritarianism, and he/she is leaving of being centralized to assume dimensions distributed through the great systems of information that are being built in the organizations. More and more, therefore, the socket of decision is sustained by a distributed corporate intelligence and less dependent of the executive's personal agility. It is worth to stand out, however, that the intuition, creativity, intelligence and personal ability of the tomador of decision become differentiation aspects among the executive professional's" profile and of the" strategic." To accompany the technological progresses, that daily they are in the tax, it is that surgery with such a study, a project of improvement of Policing where all of the services made available by the Military police, they can be accomplished in way on-line, without the need to use of medieval means that daily is imposed by the complacency of the own public administration. To accompany the technological progresses is a need of any company that didn't want to be extinguished.

Capítulo I

INTRODUÇÃO

1.1 Formulação do Problema :

Atualmente, quando a população do bairro do Kobrasol necessita dos serviços disponibilizados pela Polícia Militar, como prevenção e repressão a crimes e contravenções, informações em geral, solicitações de policiamento dentre outras, é utilizado o canal telefônico de emergência (190), ou o solicitante se desloca aos Órgãos Policiais, para fazer o devido registro.

Este serviço de atendimento telefônico foi disponibilizado pela Polícia Militar em 1985, com a implantação do Centro de Operações Policiais Militares (COPOM), sendo fornecido à população, um canal para solicitações de serviços da Polícia Militar. As informações são recebidas na Central pelo telefonista responsável pelo filtro para atendimento imediato e não imediato. Após esta classificação, as solicitações são encaminhadas ao coordenador responsável que aciona a patrulha, orienta e registra o atendimento de ocorrências. Porém, este processo apresenta a necessidade de preenchimento de formulários, relatórios, confirmação das chamadas e outros, que com a elevada quantidade de chamadas ocasiona morosidade no sistema de atendimento.

O COPOM disponibiliza apenas seis linhas telefônicas que não conseguem suprir as chamadas da área de cobertura do sistema, ou seja, da Região da Grande Florianópolis. Com isso, o COPOM oferece um serviço que, com o crescimento demográfico da Região, não supre a demanda de chamadas ao 190.

Com o aumento da população no município de São José, o sistema COPOM não comporta mais a demanda da população do Bairro do Kobrasol,

responsável por 40% da população geral municipal. Nos últimos quatro anos, a população residente duplicou, ocasionando deficiência no atendimento e cobertura do efetivo policial no município. Sendo assim, o bairro do Kobrasol sente, por meio dos membros do centro comunitário local, a falta de segurança policial e o congestionamento do canal de atendimento 190, do COPOM.

No ano de 2001 foram recebidas pelo COPOM (190) 349.838 ligações, oriundas da população do município de São José. Tal demanda acarreta um congestionamento nas linhas telefônicas de emergência, e, conseqüentemente, a queda da qualidade dos serviços prestados pela Polícia Militar que não consegue realizar um pronto atendimento.

Esta problemática sugere um estudo para proposta de projeto de um sistema informatizado para suprir as falhas oriundas do sistema COPOM (190). Tal sistema permitirá acompanhar transformações sócio-econômicas, muitas delas, verificadas com informações mais detalhadas das ocorrências policiais localizadas em áreas específicas, como os bairros e distritos municipais.

A idéia inicial da pesquisa, é a proposta de projeto piloto para implantação de conexão via Internet, com a disponibilidade de uma *home page* da Polícia Militar para serviços no Kobrasol; e de uma Central de Atendimento Público (CPA), em local de fácil acesso a todos os moradores do bairro, contendo, no seu interior, terminais de computadores interligados a uma central de comando existente na sede da 3ª Companhia de Polícia Militar, localizada no Município de São José.

A cabina fixa (CPA) permitirá que a população local solicite ou preste informações, que chegarão, de forma on-line, na Central de Comando, sendo analisadas e, conforme a situação descrita, tomadas as providências cabíveis para a solução.

Por intermédio dessa CPA, a população do bairro do Kobrasol poderá solicitar policiamento, viaturas para o atendimento de ocorrências, fazer denúncias, prestar informações sobre locais onde está sendo praticado crimes ou contravenções, solicitar informações em geral, realizar consultas de pessoas desaparecidas, consultas ao sistema de registro nacional de veículos automotores e demais consultas que porventura a Polícia Militar possa sanar.

Cabe salientar que, com a implantação deste projeto, as pessoas que possuem computadores e Internet em seus locais de serviços ou em suas residências, não precisarão se deslocar à cabina fixa (CPA), pois poderão repassar todas as informações que necessitar, diretamente de seu computador, à Central de Operações da 3ª Companhia de Polícia Militar.

O projeto permitirá que os moradores do bairro Kobrasol tenham um canal de contato exclusivo com a Polícia Militar, haja vista o sistema COPOM (190) presta serviços a toda Grande Florianópolis.

A pesquisa a ser desenvolvida, permitirá que a Polícia Militar, sediada no município de São José, possa suprir as necessidades oriundas da evolução urbana municipal, utilizando-se da agilidade e facilidade do processamento de dados por meio de sistemas informatizados propostos neste trabalho, que serão disponibilizados à população, como também ao planejamento estratégico de ações policiais na localidade.

1.2 Objetivos do Trabalho

1.2.1. Objetivos Geral

Propor um projeto de sistema informatizado que permita a comunicação on-line, da população do Bairro do Kobrasol com a Polícia Militar, sediada no Município de São José, proporcionando um atendimento imediato pelos Órgãos Policiais e planejamento de ações policiais locais.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Realizar pesquisa de campo com coleta de dados sobre o atendimento policial no município, deficiências no atendimento de chamadas de emergência policial do COPOM e verificar a necessidade da população quanto à melhoria desse serviço de atendimento.
- Realizar aplicação de questionário para verificar a situação do serviço de atendimento atual, e verificar a posição da população do bairro Kobrasol sobre sistema proposto de atendimento policial militar.
- Propor Projeto Piloto para instalação de conexão via Internet à *home page* com atendimento público da polícia, disponibilizando o acesso aos computadores pessoais; e para instalação de Central Pública de Atendimento (CPA), com conexão direta via Internet, à Polícia Militar do Bairro Kobrasol, em São José.

1.3 Justificativa

A elaboração deste trabalho foi motivada pela percepção de deficiências no serviço de atendimento público do COPOM, ocasionadas pelo aumento do número de chamadas de emergência e solicitações à Polícia Militar, falta de disponibilidade no atendimento das chamadas devido a linhas telefônicas ocupadas, falta de planejamento e conhecimento aprofundado das áreas com ocorrências e solicitações, crescimento demográfico não considerado para readequação do sistema de atendimento existente, e atendimentos com deficiência no processamento dos dados.

Esta visão da situação no COPOM, em conjunto com a possibilidade de utilização de recursos organizacionais avançados, como a conexão on-line que apresenta recepção quase instantânea de dados, em tempo real, em

quantidades muito superiores às linhas telefônicas, maior agilidade na troca de informações e armazenamento de dados, trouxe a idéia de oferecer um serviço de atendimento via Internet e, na falta de máquinas informatizadas, a implantação de terminais de acesso público aos serviços policiais.

Assim, os resultados que se pretendem alcançar é a melhoria dos serviços prestados, pela Polícia Militar, no Bairro do Kobrasol, bem como melhoria no planejamento de ações policiais preventivas por meio das informações locais e com maior número de detalhes, geradas e armazenadas pelo sistema proposto.

A pesquisa pretende, também, contribuir com a população do Bairro do Kobrasol, proporcionando maior conforto a seus moradores. Permitindo que todos os contatos com a Polícia Militar sediada em São José sejam feitos via Internet, não havendo a necessidade de se deslocar aos Órgãos Policiais ou ligar para o telefone de emergência 190, uma vez que as solicitações, via internet, serão encaminhadas a uma Central de Comando localizada na sede da 3ª Companhia de Polícia Militar, sediada no município de São José, onde serão analisadas e processadas.

1.4 Organização da Dissertação

A presente dissertação encontra-se dividida em quatro capítulos:

- *Capítulo I* – Refere-se à introdução do trabalho, e expõe o problema que originou a pesquisa sobre a proposta de projeto de sistema informatizado para atendimento Policial Militar; os objetivos gerais e específicos de pesquisa e a organização da Dissertação em capítulos de fundamentação teórica e de avaliação de dados pesquisados para proposta de projeto piloto localizado.

- *Capítulo II* - Apresenta uma síntese histórica do município de São José, abordando a instalação e expansão do núcleo urbano municipal, crescimento demográfico e sócio-econômico; a sociedade e a criminalidade, teorias sobre as origens do crime, as causas geradoras da violência urbana, a prevenção contra o crime; estudo dos sistemas organizacionais e seus subsistemas, a tecnologia nas organizações policiais; histórico da Polícia Militar Catarinense, suas atividades, missão e estrutura organizacional.

- *Capítulo III* - Refere-se à exposição da avaliação de pesquisas e coleta de dados na Prefeitura de São José e no COPOM, tais como, ocorrências e números de ligações para o canal telefônico de emergência (190) registradas no Bairro do Kobrasol; análise da população do município; avaliação das respostas do questionário aplicado aos moradores do bairro Kobrasol; a metodologia de funcionamento do projeto de melhoria do policiamento e avaliação do projeto proposto.

- *Capítulo IV* - Conclusão sobre os conflitos demográficos como geradores do aumento da criminalidade e violência urbana; a necessidade de prevenção e controle policial; as interações sistêmicas das organizações sociais e de segurança; as conclusões sobre a avaliação das pesquisas de campo e proposta de projeto piloto no bairro do Kobrasol, em São José.

CAPÍTULO II

SOCIEDADE, CRIMINALIDADE E ORGANIZAÇÃO POLICIAL

2.1 Município de São José

O município de São José, fundado por açorianos em 26 de outubro de 1750, está localizado na Grande Florianópolis, nas coordenadas geográficas 27°36'52" de latitude sul e 48°38'19" de longitude oeste. Possui uma área geográfica de 116 km² e população, em 2001, de 171.804 habitantes, apresentando 89.092 mulheres e 82.712 homens. A população urbana é de 157.659 habitantes e a rural de 14.145 moradores, sendo o quinto município do Estado de Santa Catarina em população. Tem como limite ao leste, as águas da baía sul da Ilha de Santa Catarina; ao oeste, São Pedro de Alcântara e Antônio Carlos; ao norte, Biguaçu e Florianópolis e ao sul, Palhoça (Farias, 2001).

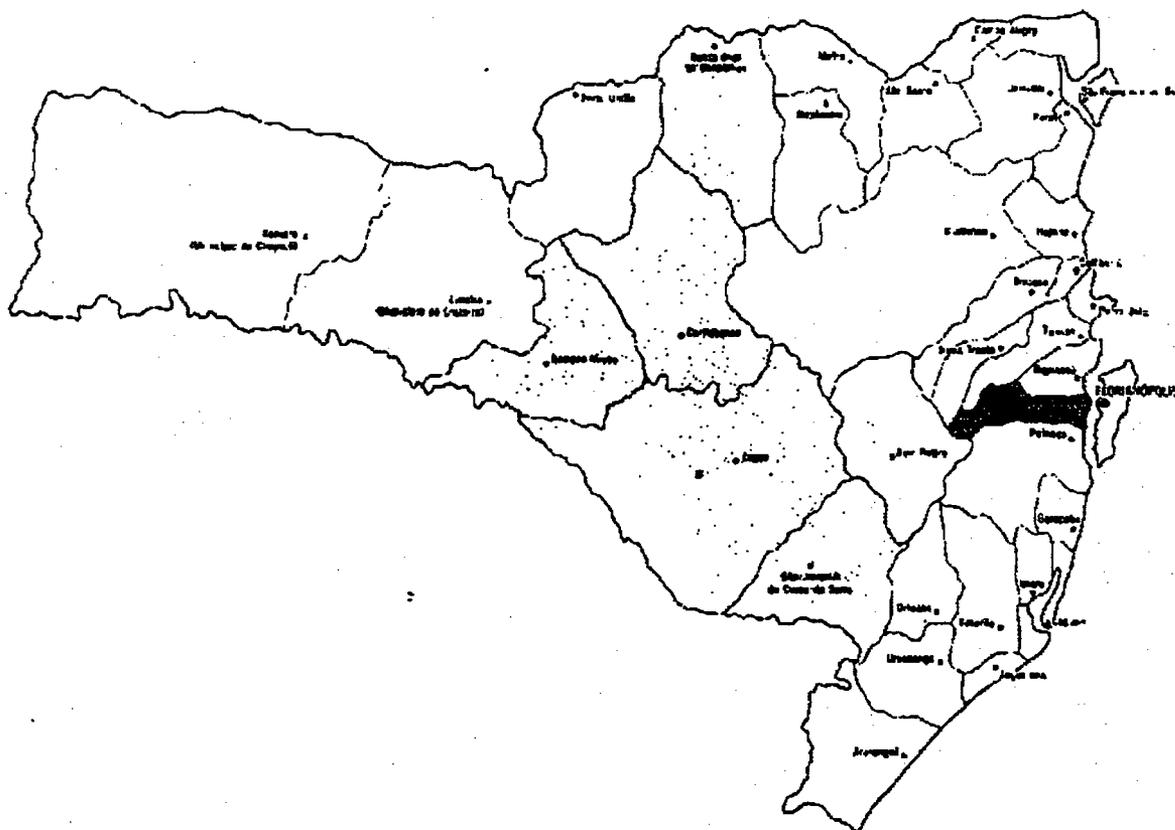
Segundo Farias (2001), nos anos de 1980 até 2000, o município de São José apresentou um desenvolvimento bastante significativo, ajudado pela sua proximidade à capital Florianópolis, bem como a existência de terras pouco valorizadas, que puderam ser urbanizadas e adquiridas pela população de menor renda.

Farias (2001) destaca que o crescimento socio-demográfico e econômico atraiu gente de toda parte e origem cultural, que residiam em São José e trabalhavam em Florianópolis. Atualmente, grande parte dos habitantes trabalham e residem no próprio município de São José, transformado em grande pólo industrial, comercial e de prestação de serviços da região.

Conforme censo econômico municipal realizado pelo GAPLAN (SANTA

CATARINA, 1998), houve aumento significativo do crescimento da atividade econômica no território josefense e encontravam-se instaladas legalmente, em 1998, "2.020 indústrias, 3.500 casas comerciais, 1.770 empresas prestadoras de serviços, gerando cerca de 50.000 empregos".

FIGURA 01 - Mapa da Localização do Município de São José no Estado de Santa Catarina



Fonte: Mapa de Santa Catarina IBGE, 1995.

2.1.1 Instalação do Núcleo Urbano de São José

Segundo Tavares (1992, p.52) "Em todas as concentrações urbanas pode ser observado um processo dinâmico de transformação, um processo contínuo de construção e reconstrução. Este processo está intimamente vinculado às variações de nível de renda, importância política, poder aquisitivo da população e também ao desenvolvimento econômico e cultural do núcleo urbano".

Para Vasconcellos (1983), a ocupação do território Josefense pelos primeiros moradores foi feita de forma transitória por intermédio da construção de ranchos com uma única peça feito quase que inteiramente com os paus e fibras vegetais para a cobertura coletados nas proximidades.

Em meados do século XVIII (1748-1756), segundo Farias (2001), chegou à Ilha de Santa Catarina a imigração açoriana, incentivada pela Coroa portuguesa, que pretendia consolidar o domínio português no sul do Brasil, afastando a ameaça da ocupação espanhola. Em 1750, aproximadamente 338 açorianos instalaram-se no continente frontal à Ilha de Santa Catarina, junto a uma enseada de fácil navegação, fundando a povoação de São José da Terra Firme.

Do arraial originou-se a freguesia (1750), depois a vila (1833), e finalmente a cidade de São José (1856), que teve como centro da povoação a Praça da Matriz, de formato retangular. O traçado das ruas acompanhava as colinas circundantes, o que é característica das cidades brasileiras de colonização portuguesa (Farias,2001).

2.1.2 Expansão Urbana de São José

Conforme Farias (2001), a partir de 1833, quando passou a desfrutar do status de vila, concentrando em torno da praça os prédios públicos que compreendiam os serviços administrativos municipais, provocou o crescimento

das atividades comerciais e, em conseqüência, o aumento do número de prédios e melhoria das construções.

A transformação do distrito Sede de São José em pólo econômico-comercial ao longo do século XIX foi em parte devido à abertura do caminho para o planalto. A fundação de São Pedro de Alcântara, em 1829, por colonos alemães e nacionais consolidou a abertura da estrada em direção ao planalto, e com ela as transações comerciais entre esta região e o litoral (Farias 2001).

São José foi elevada a sede do município em 1833, e em 1856 recebeu os foros de cidade. Farias (2001) destaca que São José despontava, naquela época, como centro social e econômico de um vasto município, sendo a pequena enseada o extremo da via que ligava o litoral ao sertão, e a sede era o ponto mais importante do núcleo urbano josefense, no século XIX.

A construção em 1926 da Ponte Hercílio Luz, ligando a Ilha de Santa Catarina ao Continente, segundo Peluzo (1991), pois fim à fase em que São José tinha em seu ancoradouro grande importância econômica. A transformação dos meios de transportes marítimos para terrestres transformou a cidade-porto em cidade-estrada, que nada retinha da circulação de mercadorias, sendo só ponto de passagem.

Com a construção da Ponte Hercílio Luz, a área do Estreito, ainda sob a jurisdição de São José, integrou-se prontamente à malha urbana de Florianópolis. Suas ruas principais faziam parte dos caminhos que ligavam Biguaçu a São José atravessando o Canto, Barreiros, Campinas e Capoeiras, e também por meio de Coqueiros. No final dos anos 50, o congestionamento da Ponte Hercílio Luz, devido ao maior número de automóveis, fez com que diminuísse, por algum tempo, a procura por moradias no continente (Peluzo, 1991).

A implantação da BR-101 e a construção da Ponte Colombo Salles, já nos anos 70, deram novo rumo à expansão urbana da região, que viria a se consolidar ao longo da década (Farias 2001).

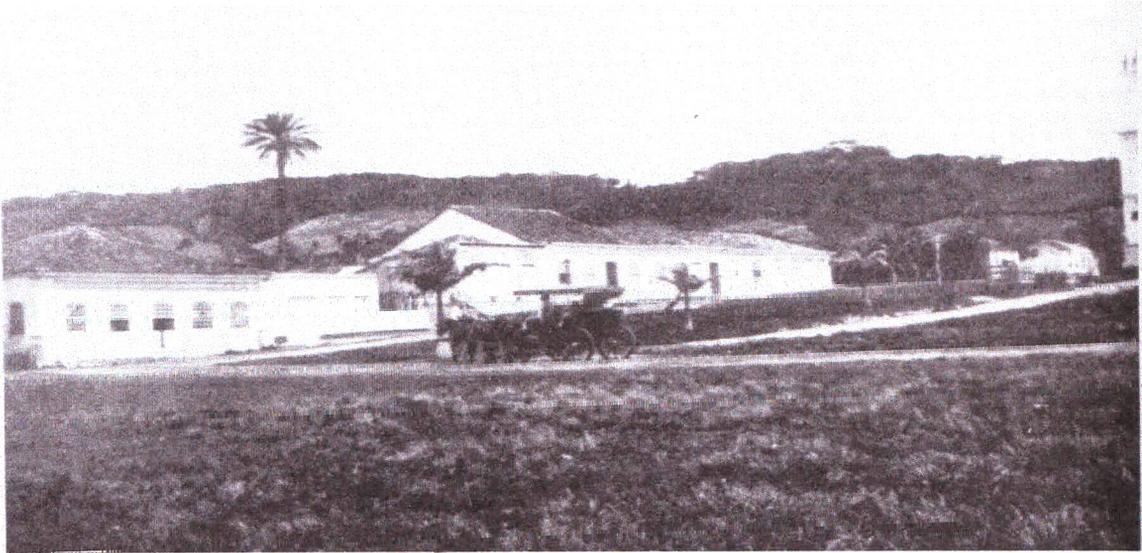
Para Farias (2001), na década de 70 os melhoramentos das estradas incrementaram a ocupação do continente, principalmente a região entre a ilha e a BR-101. Os novos empreendimentos industriais privilegiaram as margens da BR-101 para sua implantação, e grande parte das indústrias existentes na ilha também transferiram suas atividades para o continente, principalmente para o município de São José.

O surgimento do bairro Kobrasol, um empreendimento particular e loteamento planejado, de acesso fácil tanto à BR-101 quanto à capital, absorveu quase por completo as atividades residenciais, econômicas e sociais da primitiva sede do município Josefense, permanecendo no núcleo original, apenas, parte da administração pública e as atividades culturais remanescentes do período áureo da virada do século (Farias 2001).

Hoje concentra-se no Bairro do Kobrasol uma série de lojas comerciais de carros, material elétrico, farmácias, inúmeras casas de diversão e restaurantes, um número significativo de centros educacionais do pré-escolar ao segundo grau e um número significativo de bancos, o que indica que o fluxo monetário é expressivo, e que o Kobrasol é hoje o centro de referência mais importante de São José. Não bastasse isso, nele estão instalados órgãos municipais importantes como o novo Centro Administrativo Municipal, o Fórum do Município, além de um órgão federal, o INMETRO (Farias, 2001).

2.1.3 Levantamento Fotográfico da História de São José

FIGURA 02 – Arquitetura luso-açoriana geminada com construções dos séculos XVIII e XIX – exemplares de casas térreas na praça de São José em 1907 (foto Osni Antônio Machado).



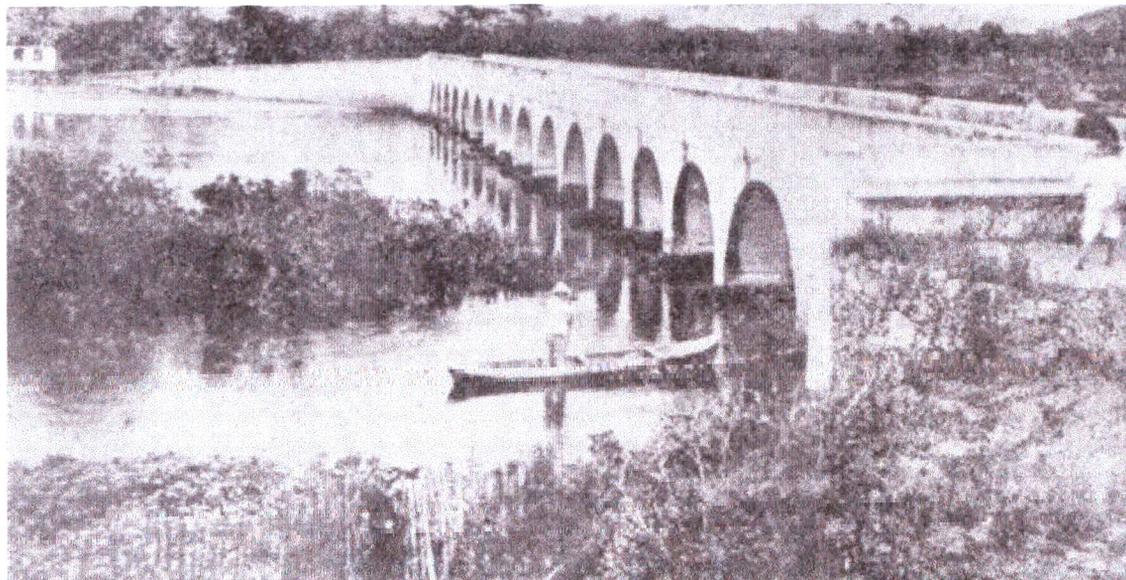
Fonte: Farias (2001, p. 218).

FIGURA 03 – Arquitetura luso-açoriana geminada dos séculos XVIII e XIX – exemplares de casas térreas e sobrados, lado a lado, na praça de São José em 1910 (foto Osni Antônio Machado).



Fonte: Farias (2001, p. 219).

FIGURA 04 – Ponte sobre o rio Maruim construída em 1842 para a passagem de D.Pedro II em seu percurso para Caldas da Imperatriz (Foto Osni Antônio Machado).



Fonte: Farias (2001, p. 227).

FIGURA 05 – Distrito de Campinas a partir do Morro da Igreja de São José. (Foto cedida pelo setor de planejamento da Prefeitura de São José).



Fonte: Farias (2001, p. 231).

O Município de São José cresceu e apresentou nos últimos anos aumento significativo da população. A pequena extensão territorial e o elevado

número de habitantes permanentes, com taxa de crescimento anual de 4%, fez crescer a densidade demográfica municipal, gerando conflitos entre os membros da população. Estes conflitos são provocados por fatores sociais e econômicos que serão abordados a seguir, com fundamentações sobre a sociedade e o crime.

2.2 A Sociedade e o Crime

2.2.1 Criminalidade na Sociedade

O crime é um fenômeno complexo, cujo conceito envolve aspectos morais, religiosos, econômicos, filosóficos, políticos, jurídicos, históricos entre outros, aspectos esses, mutáveis, no tempo e espaço, à medida que se modificam os sistemas políticos e jurídicos dos povos.

Segundo Fernandes & Fernandes (1995), o crime é um fenômeno social e a criminalidade depende do estado social. As desigualdades individuais e grupais humanas induzem a situação de conflitos, que podem terminar em atos que constituem infração penal, ou seja, a criminalidade.

Com isso pode-se distinguir a criminalidade, pelo conflito de vontades sociais, vontades grupais e a vontade individual de quem pratica o crime. O crime, portanto, é o produto de dois fatores: o indivíduo e a sociedade. Cada fator tem sua ação própria, determinada na sucessão da criminalidade, que assumirá aspectos específicos conforme a função do "criminoso" dentro da sociedade e o por quê de seu ato.

As condições ambientais e circundantes, na ocasião do crime, abrangem os aspectos inibidores e provocativos na relação da sociedade com grupos e indivíduos marginalizados e instigados ao ato criminoso. Assim, para

Fernandes & Fernandes (1995), a miséria é responsável por grande gama de crimes, pois a estrutura psíquica e física frágil de indivíduos com necessidades básicas é determinante ao conflito com a sociedade e suas normas de conduta.

A situação menos favorecida de muitos indivíduos é reflexo da relação social e econômica entre os grupos sociais existentes em determinado local, região ou Estado. O sistema capitalista privilegia a acumulação de capital de poucos em detrimento da melhoria na qualidade de vida de muitos, ou seja, o espaço urbano e rural apresentam diferenciações de área (valor da terra, infraestrutura, etc.) que tornam o conflito social mais aparente e são fatores formadores da criminalidade.

Para Soares (1986) freqüentes mudanças na ordem jurídica dos povos, sobretudo na norma penal, servem para assegurar os privilégios de classes econômica e politicamente exploradoras e dominantes de uma determinada sociedade, que com a intensificação da repressão penal controlam o comportamento social e seus desdobramentos, como: conflitos, tensões, greves, opressão política, elevação dos índices de criminalidade patrimonial, violência urbana e outros.

Para Soares (1986), o conceito formal de crime corresponde a todo fato que a lei proíbe sob a ameaça de uma pena. O crime, portanto, é um fato decorrente de um ação ou omissão humana.

O advento da propriedade privada e da escravidão aumentaram a desarmonia e a violência social. Antes da idade média, a terra, os meios e instrumentos de produção constituíam bens comuns, entregando-se os homens as tarefas mais árduas como a caça, pesca e guerra. Já, às mulheres cabia a execução dos trabalhos domésticos, criação dos filhos, agricultura, trato dos animais de pequeno porte.

Com o tempo, as modificações técnicas introduzidas como a

domesticação de animais de grande porte e o seu emprego na agricultura, aumentou de tal modo o poder do trabalho humano, que a comunidade começou a produzir mais do que o necessário para sua subsistência. Este excedente de produtos e o intercâmbios destes bens adquiriu tal grandeza que se acentuaram as diferenças de riquezas econômicas na sociedade e passou-se a produzir bens necessários às necessidades locais e bens excedentes para trocar por outros bens em aldeias vizinhas.

As relações de produção se institucionalizaram em leis escritas, costumes, conceitos, que se tornaram expressão dos automatismos aprendidos, transmitidos e reproduzidos de geração para geração. Aquele que desrespeitava tais normas passou a ser considerado criminoso.

Soares (1986) destaca que o crescimento demográfico e a evolução da ordem econômica pré-capitalista resultaram na hierarquização dos grupos institucionais dos chefes, guerreiros, artesãos, camponeses e escravos, estes últimos resultado da conquista de novos territórios e da escravização dos inimigos vencidos. Com isso, o grupo dominador não mais precisou ser agressivo e violento se a sua posição não fosse contestada, porquanto os subjulgados aprendiam por experiência própria as regras comportamentais, que não deveriam ser transgredidas, o que constituía uma forma de cultura futura do grupo.

Segundo Soares (1986), por meio da hierarquia de dominância, representada pelo chefe, guerreiros, sacerdotes e outros, foram impostas normas de dominação representadas no poder dos detentores dos meios e instrumentos de produção e troca, ou seja, os senhores na antigüidade, aristocratas na idade média, burgueses na modernidade e capitalistas no tempos contemporâneos.

O significado histórico, jurídico, político, econômico, bem como as conseqüências do advento da propriedade privada dos meios e instrumentos

de produção e da escravidão, com um acervo de opressão e violência, se institucionalizaram, sob a forma de exploração e dominação pelos grupos mais poderosos, nos meios políticos e econômicos, contra as classes dominadas e exploradas.

A partir disso, multiplicaram-se os reflexos e as conseqüências da divisão da sociedade em classes antagônicas, com interesses opostos, protegendo-se nas concepções ideológicas, jurídicas, políticas e econômicas dominantes. Isto exigiu a preservação de um mínimo de condições de existência dos grupos subjugados em relação as imposições de seus dominadores, ou seja, os códigos do direito.

Pode-se destacar que nesses códigos, o processo de criminalização ou incriminação de certas condutas, contrárias à ordem vigente e aos interesses das classes exploradoras economicamente e dominantes politicamente se faz presente.

Assim, para Soares (1986, p.100) “ a criminalização é o processo histórico, empírico, teórico, filosófico e legislativo, consistente na tipificação de determinada conduta humana, como ilícito penal, com a imposição da correspondente sanção” .

No livro intitulado *Das Leis*, Platão observa com serenidade os antagonismos econômicos de sua época, afirmando:

“Ei-nos de novo ante a magna questão da finalidade do direito e da justiça. Dizem que a legislação não tem como objetivos nem a guerra, nem a virtude. Sua única finalidade é a proteção dos interesses do regime existente. As leis foram criadas unicamente para conservá-lo a todo custo. As leis são ditadas pelos interesses das classes dominantes. Aqueles que as promulgam, castigam como criminosos a todos os que a violam. E procuram fazer crer que essas leis representam o próprio direito.” (Soares, 1986, p.102)

Muitas das decisões dessa época registraram erros de iniquidades praticados em nome da Justiça, por paixões políticas, fanatismos religiosos, ódios de famílias, de classe entre outros. As mudanças na ordem mundial com a Revolução Industrial alterou as formas e os atores da dominação, com o capitalismo concorrencial.

Posteriormente, houve a evolução ao capitalismo monopolista, que concentrou novamente o poder político e econômico na “mão de poucos”, aumentando desigualdade social da população, com áreas miseráveis e outras de alto poder aquisitivo, refletindo fatores sócio-econômicos geradores da violência e da criminalidade.

Tratando o crime como fenômeno individual, Fernandes & Fernandes (1995) destacam que a vida dos indivíduos em grandes centros urbanos implica o aumento dos atos criminais, pois a criminalidade é tida como fenômeno da vida societária e portanto originados na desordem e desarmonia social.

É necessário considerar os aspectos sociais de alimentação, educação no lar e na escola, convivência comunitária, condições econômicas que determinam o desenvolvimento do indivíduo e o grau de integração e responsabilidade para com a sociedade, como também as exigências e pré-conceitos da sociedade para com o indivíduo e seu grupo.

2.2.2 Teorias sobre a Criminalidade

A evolução dos grupos humanos, em relação aos termos de condutas e manifestações comportamentais, determinam o caráter político, econômico, jurídico no estudo da ação criminosa.

Conforme Soares (1986), as teorias sobre as causas do crime demonstram na Teoria Antropossociais que o meio social influi sobre o criminoso (antropologicamente-nato), predispondo-o a cometer o delito e considera-se a possibilidade de existir o indivíduo predisposto ao crime; nas Teorias Sociais, destaca-se que o crime é cometido conforme a negação dos fatores internos do criminoso em contraposição aos fatores externos motivadores do conflito, ou seja, o crime tem origem social; já as Teorias Socialistas defendem que a miséria e a pobreza influenciam nas cifras crescentes do crime, e o sistema econômico, em si, seria o fator preponderante.

A importância dos fatores econômicos na explicação da gênese do crime, segundo Soares (1986), dá a hipótese social certa relevância no estudo do crime. Platão atribuía a falta de acesso à educação, por parte dos cidadãos, e má organização do Estado como as causas geradoras do crime; Aristóteles via na miséria a condição estimuladora da rebelião e do delito; Rousseau considerava que o homem nascia bom e que a sociedade o transformava em mau e criminoso; Durkheim considerava o crime um fenômeno de normalidade social, devido ao fato de ser constante e útil; e Ferri considerava que quando as previsões de justiça e governo são incapazes de prover o bem-estar e a ordem na sociedade, podem ocorrer crimes como reação aos desequilíbrios sociais.

Assim, uma das hipóteses teóricas para a explicação da incidência da criminalidade violenta seria buscada na desigualdade de condições sócio-econômicas nas localidades, regiões ou municípios.

Beato (1998) destaca que o crime seria resultado de duas abordagens: a privação relativa, em que o mecanismo responsável pela incidência da criminalidade surge da percepção de indivíduos a respeito de sua posição econômica na sociedade e a frustração na realização de objetivos socialmente legítimos; e a privação absoluta, que trata da pobreza absoluta, as poucas opções disponíveis para se lidar com problemas econômicos e situações

emocionais difíceis que levariam às ações violentas.

Segundo Beato (1998), muitas avaliações de programas bem sucedidos no combate à criminalidade encontram em intervenções sociais seus resultados mais positivos, pois a existência de interação entre a criminalidade violenta e as condições sócio-econômicas aparecem em muitos estudos sobre o tema.

2.2.3 Violência Urbana

Na concepção tradicional de violência, Soares (1996) destaca que os teóricos e conservadores sempre enfocaram o tema da violência do ponto de vista dos interesses das classes, econômica e politicamente, mais fortes. Assim, a violência passou, no vocabulário sócio-político-econômico, a significar atentados à ordem estabelecida, às instituições políticas, jurídicas, econômicas, que teria sua origem nas classes subalternas.

Na concepção jurídica, violência é o constrangimento físico exercido sobre a vontade de alguém, para obrigá-lo a submeter-se à vontade de outrem. A força material ou moral, empregada contra a vontade, liberdade ou resistência, representa a coação, ou seja, a violência física e/ou moral (Soares,1996).

Para Moraes (1993), “onde há medo, há ameaças: e onde estão as ameaças está a violência”. Esta modalidade de medo está cada vez mais generalizada, principalmente em países com dificuldades sócio - econômicas como o Brasil.

A violência é típica do ser humano e sempre se originou de necessidades e interesses antagônicos geradores de um clima de disputa, de medição de forças.

As relações de produção da sociedade capitalista, segundo Soares (1996), gera reflexos sobre a criminalidade na forma de violência estrutural e institucional. A violência estrutural compreende toda violência ligada às relações de produção que apresentam relação de exploração do homem pelo homem. Já, a violência institucional resulta, direta ou indiretamente, das instituições políticas e jurídicas do Estado.

Nos grandes centros urbanos o tamanho e a densidade demográfica, têm revelado, segundo Morais (1993), uma correlação positiva entre o índice de criminalidade *per capita* e a população. A incidência de crimes, como os crimes patrimoniais, em áreas concentradoras de população possibilita a definição de uma categoria, chamada de "criminalidade urbana", composta por tipos de delitos que se apresentam como fenômenos sociológicos que trazem em si especificidades necessárias e exclusivamente urbanas.

Para Sayad (1995), evidências atribuem a relação "crime-urbanização-densidade demográfica", à concentração de riqueza nas mãos de alguns e à pobreza e miséria de muitos ou da grande maioria. Ademais, a existência de maior número de bens mais valiosos nas áreas urbanas, tornam, aí o crime mais lucrativo do que em áreas não citadinas, de renda ou circulação de valores muito menores.

Assim, as áreas urbanas determinam a concentração de crimes violentos de contingente de indivíduos que não apresentam laços de identidade com o lugar, dessa forma, propicia ambiente de conflitos psíquico-sociais geradores da criminalidade nas zonas periféricas, centro urbano e residencial (Sayad, 1995).

2.2.4 Fatores Sócio-Econômicos e a Criminalidade

Os diferentes tipos de crime que compõem a criminalidade violenta,

concentrados em redes urbanas de médio e grande porte, obedece padrões distintos de distribuição.

Os **Crimes Individuais** como o homicídio, que é determinante dos locais de maior criminalidade, em muitas pesquisas são provenientes da falta de instituições jurídicas e policiais ou da falta de comprometimento e identidade do indivíduo “criminoso” e o ambiente onde ocorre o crime.

Para Beato (1998), há dois casos em que ocorrem homicídios, no primeiro os homicidas são geralmente pessoas conhecidas e familiares, que em cidades pequenas e distantes de órgãos de controle social, sendo o executor da ação criminosa réu primário, ou seja, este tipo de crime está relacionado com motivos sociais e psicológicos internos a vida do criminoso. No segundo caso, o homicida é reincidente e os crimes ocorrem devido ao suprimento das necessidades básicas e a indiferenças das pessoas e do poder público a sua situação social e econômica, nos grandes centros urbanos.

A **Violência Doméstica** devido aos fatores sociais e econômicos de desigualdade social, desemprego, falta de expectativas profissionais e intelectuais, condições subumanas de habitação entre outros, é responsável pelos altos índices de ocorrência deste crime (muitas vezes não registrado) devido a situação de desespero e a pressão social e econômica que os autores do delito apresentam, estas compreendidas e vividas pelas vítimas deste crime. Assim, segundo Beato (1998), especialistas em saúde pública e profissionais de polícia estudam formas de prevenir estes crimes com atividades assistenciais e educacionais em localidades mais carentes destes serviços.

Já, a **Delinqüência Juvenil**, conforme Morais (1993), é o resultado do aumento do número de adolescentes vítimas do desemprego, pobreza, falta de escolarização, desestruturação familiar, exclusão social e o envolvimento com organizações criminosas e tráfico de drogas. Os adolescentes ficam à mercê da delinqüência devido ao ambiente ao qual fazem parte e como forma de resistência à condição sócio-econômica desfavorável nas zonas periféricas ou

zonas de risco próximas ao centro urbano.

Morais (1993) destaca que o **Crime Organizado**, como o tráfico de drogas e de armas, roubo e a receptação de veículos e cargas, roubo a bancos e seqüestro são crimes praticados por organizações que estão estruturadas nas desigualdades sociais e desemprego que oferecem melhores condições sociais e econômicas às classes marginalizadas pelo mercado formal. Como consequência, estão o aumento da criminalidade e violência, corrupção do sistema penitenciário e político e deturpação de valores morais da sociedade.

Portanto, o conceito de criminalidade abrange não só as condutas anti-sociais criminalizadas e objeto de repressão penal, como também todas as ações anti-sociais que ofendem a consciência coletiva, como crimes contra a ecologia, crimes do “colarinho branco” e outros de caráter ético e moral.

2.2.5 Prevenção contra o Crime

Segundo Soares (1996), controle social é o conjunto de sistemas normativos cujos controladores estabelecem uma “rede de contenções” que garante a fidelidade das massas aos valores do sistema de dominação.

Para Beato (1998), o combate ao crime, por parte de organizações policiais, deveria prescindir de um diagnóstico de suas causas, para orientar-se pela idéia de que os crimes não ocorrem aleatoriamente, tanto no espaço como no tempo. Assim, uma orientação preventiva de controle deve detectar padrões espaciais e temporais de determinados tipos de delitos a fim de antecipar-se a ocorrência dos eventos. Já, a implementação de políticas públicas de combate à criminalidade requer a identificação das comunidades que devem ser objeto de ações assistenciais e preventivas.

Com isso, a prevenção de delitos depende das ações assistenciais das

necessidades sociais, econômicas e políticas de grupos de indivíduos marginalizados pela sociedade. Assim, conforme Beato (1998), Soares (1996) e Sayad (1995), os conflitos geradores da violência urbana se concentram nas zonas periféricas, e é neste espaço urbano que a criminalidade apresenta suas raízes sociais.

O desequilíbrio na renda da população tende a agravar a situação da violência urbana. Então, o controle social deve prevenir conflitos sociais relacionados a grandes disparidades de renda entre regiões e localidades vizinhas, ou seja, contribuindo com o planejamento urbano de espaços com o mínimo de infra-estrutura e estabelecendo relações sociais, econômicas e políticas entre essas localidades, a fim de estabelecer laços culturais, sociais, econômicos e de responsabilidade coletiva.

2.3 Organizações Sociais e de Segurança

2.3.1 Sistemas Organizacionais

Segundo Kast & Rosenzweig (1987, p.4), “o homem é um animal social com tendência à organização e à administração de seus assuntos. (...) O termo social implica que os seres humanos tendem a estabelecer relações cooperativas e interdependentes”.

Uma organização se forma por muitas razões, porém todas são dirigidas para servir ao homem. Uma organização permite ao homem fazer coisas, superar obstáculos, controlar seu ambiente. Através de especialização de tarefas, coordenação de esforços, unidade de direção e uso inteligente dos recursos disponíveis, a organização pode fazer mais do que um homem sozinho (Kwasnica, 1981).

Uma organização é dependente de algum elemento de seu ambiente operacional na proporção da necessidade de recursos ou desempenhos que aquele elemento pode proporcionar e, na proporção inversa, à capacidade de outros elementos para proporcionar o mesmo recurso ou desempenho (Thompson, 1976).

Assim, segundo Hall (1984, p. 23), organização define-se como sendo:

“Uma fronteira relativamente identificável, uma ordem normativa, escalas de autoridade, sistemas de comunicações e sistemas de coordenação de filiação; essa coletividade existe numa base relativamente contínua em um ambiente e se engaja em atividades que estão relacionadas, usualmente, com um conjunto de objetos”.

Katz & Khan (1978, p. 19) definem as organizações como sistemas abertos, sendo capazes de influenciar o meio, ao mesmo tempo em que também sofrem pressões dos ambientes com os quais interagem. Desta forma, as organizações trocam informações com os demais componentes do grande organismo que é a sociedade.

Na sociedade, as organizações desempenham diversos papéis. Podem atuar como agentes de mudanças, assim como podem ser-lhes os agentes de resistência. Sendo as organizações componentes tão importantes de conflitos na sociedade, elas são fundamentais para a mudança social (Hall, 1984).

Segundo Schein (1982, p.32) “estão ocorrendo várias mudanças sociais e políticas em todo o mundo, que criam uma constante demanda de novos serviços e também a extensão dos serviços já existentes.”

Meyer (apud Dias, 1997 p. 137) destaca o seguinte:

“O mundo tem mudado numa velocidade espantosa. Os avanços tecnológicos, as mudanças rápidas em tradicionais sistemas políticos, novos valores e estruturas sociais, o surgimento de novas forças econômicas mundiais, demonstram uma dinâmica sem par nas mais

diferentes áreas do conhecimento e da atividade humana. As organizações nesta sociedade organizacional também estão procurando mudar e se adaptarem a estes novos tempos. Até porque a organização vista como tradicional está agora encontrando seu momento de verdade, sua sedução está desaparecendo, necessitando urgentemente de mudanças para poder se adequar aos novos tempos que estão surgindo. Na verdade, caminhamos para uma nova sociedade que surge construída sem padrões rígidos, com novas alternativas e oportunidades que irão surgir adequados a tantas idéias, quanto existirem usuários”.

As organizações, enquanto entidades dinâmicas em constante estado de fluxo, respondendo a diferentes espécies de estímulos internos e externos sob muitas formas, são tidas como organismos paralelos que tendem a mudar no decorrer do tempo, via processo de evolução (Champion, 1985).

A mudança organizacional pode ser um fracasso total ou uma ação bem sucedida. Em assim sendo, a mudança organizacional é um importante aspecto a ser analisado no âmbito das organizações (Kotter, 1990).

As mudanças são uma realidade para as organizações. Mesmo que uma organização esteja bem ambientada em um determinado momento, seus dirigentes têm que prever a ocorrência de mudanças no ambiente, que exigirão futuras modificações na organização. As organizações se modificam em resposta às condições ambientais, no esforço para atingir de modo mais eficaz seus objetivos (Champion, 1985).

Diante das mudanças ambientais, há necessidade de haver mudanças no ambiente de qualquer organização. Os mercados mudam; surgem novos produtos; desenvolvem-se novos materiais; aprovam-se novas regras. Desse modo, as organizações devem estar preparadas para enfrentar as ameaças ou aproveitar as oportunidades criadas por tais mudanças para se reestruturarem e tornarem-se ágeis a fim de ganhar o mercado que a cada dia se torna mais acirrado. Mas mudança organizacional entretanto, exige, simultaneamente

maior competência profissional, novas oportunidades de confrontação e diálogo, novas formas de se organizar o trabalho, grandes esforços para a melhoria da comunicação e sobretudo muita transparência (Ivanoski, 2000).

As mudanças demandadas podem indicar, que a sobrevivência das organizações está diretamente ligada a fatores tais como a manutenção do sistema organizacional interno e a coordenação dos recursos humanos da organização, por meio de um processo de mútua cumplicidade, a que o autor denominou “reciprocidade”, e pela adaptação ao ambiente externo, a que denominou “adaptabilidade” (Wren, 1979).

Kochan (apud Dias, 1997, p. 141) “Para que a mudança possa se constituir num processo contínuo e não em um processo único, no qual momentos de grandes transformações são seguidos por momentos de estabilidade, é preciso construir organizações voltadas para um processo permanente de aprendizagem”.

Segundo Garvin (1992, p.357), “as organizações de aprendizagem são capacitadas para criar, adquirir e transferir conhecimentos e para modificar seus comportamentos refletindo, assim, a incorporação e prática desses novos conhecimentos”.

A preparação de recursos humanos devidamente habilitados para atuar nessas condições em que deverão ocorrer modificações - nas estruturas administrativas, nos níveis hierárquicos, nas formas e amplitude de controle, no processo decisório, no estilo de liderança, no nível e forma de comunicação, nas atitudes e comportamentos individuais - passa a ser elemento fundamental para a consecução, com sucesso, desse processo de mudança (Dias, 1997).

2.3.2 As Organizações e o Sistema de Gestão

À medida que o ambiente externo se torna cada vez mais complexo, diferente e menos previsível, as organizações passam a necessitar de novos sistemas de gestão que proporcionem uma melhor adaptação ao futuro e visibilidade em relação a ele (Dias, 1997).

Uma organização pública, devido a sua complexidade, é uma entidade formada por um conjunto de subsistemas em processo contínuo de interação. A interação entre os subsistemas é necessária em razão da sobrevivência/deterioração organizacionais. As organizações públicas brasileiras têm, nos últimos anos, adquirido entropia. Este processo de entropia tem contribuído para suas dissociações em relação ao ambiente no qual estão inseridas (Mota, 1998).

É essencial reestruturar as funções dos órgãos estatais, a fim de estabelecer a missão específica para cada organização, rompendo com o marasmo das estruturas burocráticas em vigor e reanimando, assim, o processo de gestão dessas organizações. As organizações públicas precisam ser redesenhadas, de modo que suas estruturas sejam capazes de se adaptar aos novos tempos (Mota, 1998).

Devemos partir de uma abordagem burocrática, para uma abordagem sistêmica e contingencial. A abordagem sistêmica trata do sistema, um conjunto de elementos que se inter-relacionam e se interagem a fim de cumprir os objetivos definidos na missão da organização, sendo esta, funcionalmente, um sistema aberto que se adapta ao ambiente em que está inserida, mediante sua estrutura, seu papel como agente da sociedade, seus valores, planejamento, informações e tecnologias. Já a abordagem contingencial ou situacional parte do princípio de que o ambiente em que atuam as organizações está em processo de mutação permanente, prescrevendo que não existe, portanto, *'designs'* de estruturas uniformes para todas as organizações. Esta abordagem ajuda o gestor a compreender como as partes - pessoas, tarefas e administração - se unem para formar a totalidade por meio

de um processo sinérgico em que cada parte contribui em maior nível para o somatório total (Mota,1998).

A visão sistêmica da organização - e a percepção da importância de que essa mesma organização possua capacidade de pesquisar e sentir mudanças, não apenas nas tarefas que são executadas por seus membros, mas também no contexto ambiental e possua ainda, capacidade de administrar seus limites críticos e as áreas de interdependência - que oportuniza as condições para que o interesse nas 'ações estratégicas' das organizações possa ser substancialmente valorizado como forma de desenvolver respostas organizacionais mais adequadas ao ambiente que as envolve (Morgan , 1994).

Amaro (apud Dias, 1997, p.142) a administração estratégica procura adaptar a organização com sucesso a seu ambiente, pela análise das ameaças e oportunidades nele encontradas. Quanto mais instável e complexo o ambiente, maior a necessidade do enfoque sistêmico e do planejamento estratégico.

A administração estratégica visa orientar a empresa em relação ao futuro, não só no sentido de que cada condição deva ser antecipada, mas também no de que a empresa possa dirigir-se consciente e sistematicamente para seus objetivos, baseando-se em análises realísticas e metódicas de suas próprias condições e possibilidades e do contexto ambiental em que se opera. O entendimento que fica, portanto, é o de que a organização não deve operar apenas no sentido de prever, mas principalmente, de criar seu futuro (Wren, 1979).

As empresas, no processo de organizar-se, precisam proceder várias escolhas sobre a maneira mais apropriada de adotarem um determinado curso de ação, seja pela adoção de um determinado tipo de estrutura, de atendimento às necessidades das pessoas, das demandas tecnológicas ou do ambiente externo, ou mesmo da estratégia a ser adotada. A habilidade de

encontrar o equilíbrio e a compatibilidade entre esses fatores (escolha estratégica) é, assim, fator decisivo para o alcance de sucesso, no esforço de adaptação e crescimento organizacional (Mintzberg, 1994).

Hannam & Freeman (apud DIAS, 1997, p.143) afirmam:

"Que as capacidades de adaptação da organização são restringidas por fatores originários tanto de dentro da organização quanto de fora, ou seja, de seu ambiente. Do lado interno, teríamos fatores como custos, políticas, normas, investimentos tecnológicos, habilidades humanas, cultura, estrutura de poder como forças internas a restringir as escolhas estratégicas, a influenciar a estrutura, a provocar a inércia organizacional e a manter o *status quo*. Do lado externo, barreiras legais e econômicas e habilidade de captar e processar informações restringem, também a escolha estratégica. Quanto mais complexo e dinâmico o ambiente, maior será a dificuldade dos tomadores de decisão, em função dos limites da habilidade humana em processar as informações".

Cada vez mais será exigido de cada um dos membros da organização maior capacidade de diagnóstico das situações enfrentadas, de conhecimento na utilização de instrumentos para tomada de soluções, de capacidade para intervir no processo de trabalho, de trabalho em equipe e de saber auto-organização, para enfrentar situações em constante mudança (Dias, 1997).

"Organizações que aprendem" são aquelas em que as pessoas continuamente expandem sua capacidade de criar novos padrões de pensamento e que aprendem, continuamente, a trabalhar juntas, em equipe. A aprendizagem organizacional nunca é um produto final, mas um processo em contínuo desenvolvimento (Senge, 1994).

Uma organização que aprende, não apenas cria novos modos de pensar, pelo fato de incorporar novos conhecimentos para a realização do trabalho, mas é uma organização habilidosa na criação, aquisição e transferência de conhecimentos e na modificação de seu comportamento para

refletir novos conhecimentos e novas idéias. Essas atividades de aprendizagem resultam em organizações mais inteligentes (Garvin, 1993).

É necessário que todos se tornem habilitados ao aprendizado, para que não somente sejam capazes de transformar as instituições, em resposta a situações de mudança, mas de desenvolver instituições que incorporem sistemas de aprendizado, ou seja, sistemas capazes de causarem suas próprias e contínuas transformações (Schon, 1971).

Os programas educacionais e de treinamento são ferramentas poderosas para a transferência de conhecimento, mas, para sua real efetivação, eles precisam estar implicitamente relacionados com sua implementação. Os responsáveis pelo treinamento devem providenciar oportunidades para a prática, no momento em que o empregado retornar para o exercício de sua atividade, recebendo em seguida o relato de suas experiências e os progressos obtidos (Garvin, 1993).

A própria organização não é composta por partes isoladas em que se pode encontrar desempenhos excelentes que não apresentem nenhuma relação com as demais partes. A missão da organização engloba também o desenvolver, o despertar, o aprender de seus integrantes, com o objetivo de envolvê-los totalmente na busca de seus propósitos. Sem a obtenção dessa consciência é muito difícil se falar em ambiente onde ocorra o aprendizado e a inovação. Sem uma visão comum da organização, seus integrantes não serão capazes de entender seu lugar na estrutura e a forma em que o seu trabalho deve ser alocado. Estarão dotados ainda, de pouca consciência daquilo que é aceitável em termos de desempenho, resultados e padrões e não serão capazes de detectar e corrigir qualquer desequilíbrio (Senge, 1994).

A aprendizagem organizacional poderia, ser definida como a ampliação da capacidade da organização para adoção de ações efetivas. A aprendizagem se daria em todo o sistema organizacional. Assim sendo, seria

interessante, a visualização dos subsistemas que compõem o sistema organizacional, para um melhor entendimento, análise e estratégia das organizações (Mota, 1998).

Segundo Mota (1998, p.35), os subsistemas de uma organização, são os seguintes: subsistema organizacional, de desenvolvimento, de tecnologia, de suprimento e de gestão.

2.3.3 Subsistema Organizacional

As organizações públicas existem com a finalidade de cumprir uma missão específica definida em lei e que atenda aos interesses da coletividade, mesmo sabendo-se que, os interesses das pessoas e dos grupos que nela trabalham nem sempre convergem para o mesmo denominador. Mesmo assim, as organizações existem para atingir uma determinada meta, uma certa finalidade. Desta forma, sua estrutura deve ser construída de maneira que as tarefas sejam bem definidas e os papéis de cada indivíduo bem delineados (Mota, 1998).

Segundo Bowditch & Buono (1992, p.167) “ a estrutura organizacional pode ser definida genericamente como os padrões de trabalho e disposições hierárquicas que servem para controlar ou distinguir as partes que compõem uma organização”.

As organizações públicas devem se estruturar em função de suas metas previamente e legalmente estabelecidas e de acordo com padrões organizacionais voltados para o interesse público. Podem ser diferenciadas em estrutura considerando-se sua funcionalidade, de acordo com as áreas de atuação, por projeto, em organização matricial, por sistema espacial, onde o trabalho é dividido segundo a localização geográfica, ou ainda, por clientela, com o objetivo de atender às especificações de clientes (Mota, 1998).

A diferenciação das formas de estruturas organizacionais está intimamente ligada ao conceito de integração. O processo de integração entre os diversos setores da organização, refere-se aos mecanismos de colaboração que devem existir entre estes, a fim de proporcionar melhor coordenação e integração de suas atividades em função das exigências ambientais (Mota, 1998).

2.3.4 Subsistema Desenvolvimento

O subsistema desenvolvimento refere-se à capacidade que os indivíduos têm de aprender e praticar novos conhecimentos e habilidades, modificando comportamentos e atitudes. O desenvolvimento interpessoal deve ser voltado para as necessidades dos indivíduos e contribuir para a sua formação integral e competência gerencial (Mota, 1998).

Segundo Moscovici (1985, p.28), a competência interpessoal, portanto, é resultante de percepção acurada realística das situações interpessoais e de habilidades específicas comportamentais que conduzem a conseqüências significativas no relacionamento duradouro e autêntico, satisfatório para as pessoas envolvidas.

No processo de aprendizagem gerencial é premente, o dirigente conhecer a estrutura de sua organização, assim como, seus métodos de trabalho, distribuição de tarefas, formação de seu corpo técnico, de como se analisa e se trata a informação, o comportamento do grupo e as relações de poder que dominam a organização, para desfazer os conflitos que possam existir entre duas pessoas, intergrupos ou intragrupos (Mota, 1998).

2.3.5 Subsistema Tecnologia

Segundo Koontz (1986, p.104), o termo tecnologia “refere ao conjunto de conhecimentos que possuímos das maneiras de fazer as coisas. Inclui invenções, técnicas e o amplo estoque de conhecimento organizado sobre tudo, desde a aerodinâmica à zoologia”.

Com o avanço da tecnologia, as organizações passaram a se utilizar dos conceitos de informática e informação como suporte para a tomada de decisão, permitindo dispor para a organização informações que subsidiem as suas atividades de gestão (Mota, 1998).

2.3.6 Subsistema de Suprimento

Os suprimentos para as organizações públicas, resumem-se ao conjunto de recursos financeiros e materiais que dão sustentação às suas atividades cotidianas. Os recursos financeiros são oriundos da capacidade e liberação orçamentárias, que muitas vezes são definidos em função de aspectos de política econômica, sem levar em consideração as necessidades, realidades, prioridades setoriais e a missão da organização (Mota, 1998).

Os suprimentos de materiais englobam todos os insumos que são adquiridos pela organização a fim de que se possa cumprir sua missão. A gestão de materiais é imprescindível para as organizações constituídas de forma flexível, pois permite esboçar uma logística capaz de programar, comprar e distribuir materiais de boa qualidade, na quantidade certa e no tempo certo, colocando-os à disposição de seus órgãos (Mota, 1998).

2.3.7 Subsistema Gestão

Segundo Lanna (1995, p.77) o conceito de gestão nas organizações:

" é o processo de articulação das ações dos diferentes agentes sociais que interagem em um dado espaço, visando garantir, com base em princípios e diretrizes previamente acordados/definidos, a adequação dos meios de exploração dos recursos ambientais - naturais, econômicos e sócio-culturais - às especificidades do meio ambiente".

À gestão de organização foi incorporado o termo "estratégia", palavra que tem permeado todas as organizações militares, e a partir da década de 50 foi incorporada ao vocabulário e à prática dos processos de gestão das organizações. A visão estratégica ajudou a substituir o planejamento clássico e fez surgir uma nova abordagem, o planejamento estratégico(MOTA, 1998).

Segundo Oliveira (1997, p.46), "o planejamento estratégico é conceituado como um processo gerencial que possibilita ao executivo estabelecer o rumo a ser seguido pela empresa, com vistas a obter um nível de otimização na relação da empresa com o seu ambiente".

É imprescindível, atualmente, a partir da missão da organização, replanejá-la, estrategicamente, redefinindo caso necessário, seu novo papel, analisando para tanto as forças positivas e restritivas na concepção de cenários (Mota, 1998).

Levando-se em conta os aspectos abordados referentes ao processo de mudança organizacional, observa-se que eles sugerem modificações profundas nas organizações existentes. Nesta pesquisa a Polícia Militar de Santa Catarina, é a organização foco de estudo. Assim uma visão estrutural, bem como a missão da Polícia Militar perante à Sociedade Catarinense, será apresentada na última etapa deste capítulo.

2.3.8 Tecnologia nas Organizações Policiais

A Polícia como uma organização, supõe-se, deveria acompanhar o progresso tecnológico que o mundo moderno vem sofrendo, para uma maior "aplicação do homem ao terreno". Além de dispor, como órgão público, à sociedade meios de comunicação que sejam eficientes e ágeis interagindo com os órgãos de planejamento e segurança pública.

O público tende a procurar mais a polícia quanto mais ela é uma instituição confiável e percebida como estando a serviços das pessoas. Isto se traduz nas diversas formas pelas quais a polícia é acionada para resolver problemas, que podem ser relacionados nos registros de Boletins de Ocorrência, número de chamadas telefônicas (190) de iniciativas de cidadãos ou pelas denúncias levadas à polícia civil.

A maior agilidade proporcionada por um sistema de informações informatizado é determinante na melhoria dos serviços policiais e nas estratégias de atuação policial. Pois, os municípios são divididos, para a polícia, em regiões conhecidas como áreas de policiamento, que se encontram sob a jurisdição de batalhões e companhias encarregadas do policiamento destas áreas.

A cada turno, são lançados às ruas um certo número de viaturas e policiais que gastam seu tempo rodando pela cidade no intuito de prevenir delitos com a presença ostensiva nas ruas. Se ocorre algum chamado, ele é classificado segundo uma lista de prioridades pela central de operação, que acionará as viaturas mais próximas ao local do incidente, buscando assim responder mais rapidamente às ocorrências.

Há uma carência nas ações da polícia e políticas de segurança relacionada de uma forma geral à ausência de mecanismos de avaliação tanto da implementação, como dos resultados de ações, programas, estratégias ou políticas, pois, as informações obtidas dos Boletins de Ocorrência e chamadas telefônicas (190) não procuram dimensionar o público atingido, o grau de

mudanças de comportamento requeridos para a solução dos problemas e fontes de recursos necessários.

Assim, o uso de informações por parte das organizações é bastante restrito quanto a produção de dados que agreguem características locais e categorizadas, sem preocupação com a qualificação das informações e contextualização dos dados por meio de análise dos tipos e ambientes de crimes e suas repetições; e, conseqüentemente, as estratégias para a solução de problemas adotadas são de caráter reativo, ou seja, orientadas pela resposta para cada incidente tomado isoladamente.

Uma polícia mais bem aparelhada é também uma força mais capacitada a efetuar o policiamento ostensivo e as atividades de investigação agregando inovações tecnológicas ao planejamento de estratégias e a melhoria no atendimento e solução de problemas de segurança.

Para Beato (2002), com a democratização da polícia, ou seja, a adequação entre o comportamento da polícia e os objetivos da comunidade, pode-se desenvolver mecanismos de controle que variam de formas externas de controle das polícias tais como os governantes e políticos, a mídia e movimentos de defesa de direitos humanos, como também, mecanismos internos que variam de enquadramentos disciplinares, utilização de tecnologia de informações, treinamento e socialização em valores da corporação.

2.4 Histórico da Polícia Militar de Santa Catarina

2.4.1 História da Polícia Militar Catarinense

A Polícia Militar de Santa Catarina foi fundada por Feliciano Nunes Pires, Presidente da Província, em maio de 1835. A Força Policial, como era denominada, sempre apresentou uma certa importância, por ser a costa

Catarinense, principalmente a Ilha de Santa Catarina, considerada ponto estratégico militar da colônia portuguesa para defesa do território (Lima, 1954).

Nos primeiros anos a Força Policial, com pequeno efetivo e da falta de verbas, defendia as pequenas comunidades mais próximas da Ilha de Santa Catarina dos constantes ataques de índios (Lima, 1954).

Com a Revolução Farroupilha e a Proclamação da República Juliana, em Lages e Laguna, o contingente policial foi elevado, diante da possibilidade da Capital ser também invadida pelas tropas revoltosas contra o regime monarquista. (Lima, 1954).

Pela Lei n^o 407, de 4 de outubro de 1899, foi fixado no ano de 1900, o efetivo do corpo de segurança, em 282 homens, sendo 17 oficiais e 265 praças, com a organização de um corpo de infantaria de duas Companhias (Juvenal, 1927).

Neste período, a Polícia Militar atravessou vários períodos marcantes, como a Proclamação da República e as Revoluções de 1930 e 1964. Atualmente, a Polícia Militar de Santa Catarina conta com um efetivo de aproximadamente 13.000 (treze mil) homens, distribuídos em todo o Estado, sendo considerada uma corporação modelo, modernizando-se nas ações de prevenção, segurança e proteção à comunidade catarinense.

A Polícia Militar, atualmente, desenvolve várias atividades assistenciais, com a finalidade de construir uma sociedade mais justa com a participação de todos. Atualmente, vários programas são desenvolvidos, dentre eles, pode-se citar o PROERD (Programa de Combate as Drogas e a Violência), desenvolvido junto às crianças da 4^a série do 1^o grau; o CLIC (Conselhos de Líderes Comunitários), onde os membros de um determinado bairro se reúnem para tentar resolver os problemas de segurança daquele local; o "Natal da Solidariedade" em que a Polícia juntamente com os órgãos de imprensa

participam na arrecadação de brinquedos e mantimentos às crianças carentes e diversas outras atividades que são desenvolvidas na comunidade, sempre procurando minimizar os problemas sociais existentes.

2.4.2 Atividades Desenvolvidas pela Polícia Militar (segundo Lei n.º 6217, Lei de Organização Básica da Polícia Militar do Estado de Santa Catarina).

A Polícia Militar para cumprir sua missão, que é o policiamento preventivo e repressivo, desenvolve determinadas atividades com o objetivo de levar segurança à sociedade Catarinense. Neste tópico, será apresentado as seguintes atividades: Centro de Operações da Polícia Militar, Policiamento Ostensivo a Pé, Policiamento Motorizado de Motocicleta, Policiamento Ostensivo de Trânsito, Policiamento com Cães, Policiamento Montado, Policiamento em Operações Especiais, Policiamento Aéreo, Policiamento de Proteção Ambiental, Policiamento Rodoviário, Policiamento de Praias, Salva-vidas, Socorros de Urgência e Combate a Incêndios.

Tais atividades destinam-se à observação, reconhecimento ou proteção, atuando sistematicamente e permanentemente na preservação do patrimônio público e/ou privado e da integridade do indivíduo, a fim de garantir os dispositivos legais, que regulam a vida da comunidade.

Em cada uma das cidades sedes de Organização Policial Militar (Batalhão, Companhia, Pelotão ou Destacamento) onde for mantido o policiamento rádio-motorizado, deve ser organizado e conservado em funcionamento permanente um **Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM)**.

O COPOM é um órgão auxiliar, dotado de recursos de comunicações, por intermédio do qual, o seu coordenador aciona as patrulhas, orienta e

registra o atendimento de ocorrências pelo Policiamento Ostensivo ou pelos Bombeiros, no espaço físico de sua responsabilidade.

As equipes de serviço nos Centros de Operações são compostas de Coordenador do Centro de Operações (Oficial ou Sargento), Despachante de Patrulhas (Sargento ou Cabo) e Telefonista (Soldado), que executam suas funções por meio de rádio.

Nos Centros de Operações devem ser mantidos os seguintes documentos: cadastro atualizado dos principais locais de risco e de sinistro, relações atualizadas com características de veículos furtados ou roubados, de pessoas desaparecidas e de pessoas procuradas (mandados de prisão).

É competência dos Centros de Operações:

- a) Acionar, orientar e registrar o atendimento de ocorrências pelo patrulhamento motorizado, montado e a pé, suplementado com rádio de comunicação.
- b) Atender ao público externo e interno através do telefone "190" e "193".
- c) Coordenar e disciplinar o funcionamento de todas as estações de rádio-faixas, móveis e portáteis dos órgãos subordinados ao respectivo comando.
- d) Acionar os meios disponíveis para atender situações emergenciais ou extraordinárias.
- e) Gerir os recursos disponíveis para atender situações emergenciais, em circunstâncias extraordinárias.

O **Policiamento Ostensivo a Pé** é exercido visando preservar o interesse geral de segurança pública das comunidades, resguardando o bem em sua maior amplitude.

Este policiamento é a atividade de manutenção da ordem pública, em cujo emprego do homem ou fração de tropa é identificado pela farda. Tem sua

origem na necessidade comum de segurança da comunidade, sendo esta atividade desenvolvida sob os aspectos preventivo ou repressivo.

O Policiamento Ostensivo intervém por iniciativa própria, sempre que verifica ou toma conhecimento do cometimento de crimes e contravenções.

O Policiamento Motorizado com Motocicleta é empregado nas modalidades de Patrulhamento e escolta. Na modalidade de Patrulhamento é empregado como unidade de patrulha, em cobertura aos demais processos de policiamento, em vista da flexibilidade e sua extrema mobilidade. Nas escoltas consistem em acompanhar uma autoridade em deslocamento para defendê-la e resguardá-la, assegurando prioridade de trânsito, a critério da autoridade ou instruções de sua segurança pessoal.

A escolta também se faz presente quando da realização de competições desportivas em vias públicas, previamente autorizadas pelo órgão que tenha jurisdição sobre a via, como orientadores do itinerário, à frente, ao lado e à retaguarda dos atletas.

O Policiamento Ostensivo de Trânsito é um tipo específico de Policiamento Ostensivo, executado em vias terrestres abertas à livre circulação, visando a disciplinar o público no cumprimento e respeito às regras e normas de trânsito estabelecidas pelo órgão competente, de acordo com o código nacional de trânsito.

Este policiamento abrange também ações de orientação do tráfego, atendimento e socorro em acidentes, remoção, retenção e apreensão de veículos em situação irregular, fiscalização de documentos de porte obrigatórios, autuação por infração de trânsito e participação em campanhas educativas.

O **Policciamento com cães** é o emprego de cães em suplementação ao policiamento a pé oferecendo as seguintes vantagens: redução do efetivo empregado, maior eficiência da tropa, influência psicológica, segurança policial, principalmente na execução de abordagens e buscas pessoais.

O Policiamento com cães também é utilizado em eventos que exista uma grande concentração de pessoas, permitindo em caso de distúrbios, um poder de repressão de maior impacto, bem como no combate às drogas, pois os cães são treinados para localizar diversas substâncias entorpecentes como a cocaína, maconha, craque, entre outros, em locais de difícil localização pelo homem.

O **Policciamento Montado** atua em reforço e/ou apoio às Organizações Policiais Militares, obedecendo critérios comuns quanto a sua aplicabilidade.

O Policiamento Montado é empregado em logradouros públicos de considerável extensão, em zonas residenciais suburbanas de ocupação horizontal, em locais de difícil acesso a veículos, onde não se recomenda o policiamento a pé, em estacionamentos de veículos, em festas, locais de diversão pública e eventos especiais.

A patrulha montada é constituída por dois patrulheiros, e o reforço das patrulhas depende de condições necessárias ao cumprimento da missão.

O **Policciamento em Operações Especiais** é realizado pelo Batalhão de Operações Especiais, e tem a missão de desenvolver ações e operações táticas para o recobrimento nas situações emergentes no campo da segurança pública.

O campo de atuação abrange todo o Estado de Santa Catarina, estando prontamente disponível para atuar preventivamente e/ou repressivamente em ocorrências que exijam um maior aperfeiçoamento profissional, tais como

seqüestro, assaltos em agências bancárias, distúrbios civis, rebeliões em estabelecimento penais dentre outros.

O Batalhão de Operações Especiais atua, após ser esgotado todos os meios disponíveis para a solução do fato delituoso, obedecendo a escalada de força, em ocorrências que exijam homem e equipamento técnico.

O **Policimento Aéreo** da Polícia Militar foi criado com a finalidade de atuar em missões de apoio às operações típicas de Polícia Ostensiva, bem como em operações de extinção de fogo florestal com equipamento de lançamento de água.

Devido a sua agilidade no deslocamento, o Policiamento feito, por meio de aeronaves, permite eficiência tanto no combate a crimes e contravenções, como também, no socorro a vítimas de acidentes das diversas naturezas.

Atualmente, o Policiamento Aéreo é realizado por duas aeronaves, que atendem em todo o Estado de Santa Catarina, uma sediada no Aeroporto Hercílio Luz em Florianópolis e outra sediada no Aeroporto do Município de Navegantes.

A Companhia de Polícia de Proteção Ambiental (CPPA) é a responsável pelas ações e operações de **Policimento de Proteção Ambiental**, em todo Estado de Santa Catarina, exercendo atividades referentes à preservação da ordem pública, a Polícia administrativa e a Polícia judiciária, no campo de atuação.

Com ênfase na ação educativa, procurando sempre orientar ou aconselhar as pessoas, este policiamento é responsável pelo planejamento, execução, fiscalização e controle das ações, com o objetivo de prevenir e/ou reprimir infrações às leis e regulamentos estabelecidos.

Por intermédio do Patrulhamento terrestre, fluvial, lacustre e aéreo, são exercidas atividades de proteção à fauna silvestre, a flora, aos manguesais, o controle sobre a pesca predatória, a fiscalização da estrita observância as áreas preservadas, equipamentos proibidos e períodos de defeso da pesca, a vigilância sobre extração, transporte e comercialização de produtos e subprodutos florestais, atentando-se para os riscos de poluentes e agrotóxicos e demais formas de depredação ambiental, atuando por iniciativa própria ou em atendimento a denúncias de ações depredatórias contra a natureza e os recursos naturais.

O **Policimento Rodoviário** é um tipo específico de Policiamento Ostensivo executado em Rodovias Estaduais, que visa a disciplinar o público no cumprimento e respeito às regras e normas de trânsito estabelecidas pelo órgão competente, de acordo com o Código Nacional de Trânsito e legislação pertinente.

Cabe a este policiamento atender ocorrências por iniciativa própria ou em atenção a pedido ou determinação, solucionar ou pedir providências para sanar irregularidades havidas em sua área de atuação, proceder a escolta mediante ordem ou para atender situação de emergência e realizar Patrulhamento de acordo com as normas de procedimento.

A cada início de temporada, nos meses de dezembro, a Polícia Militar de Santa Catarina deflagra a "Operação Veraneio", que mobiliza em todo o Estado contingentes de policiais, visando a intensificar as ações de segurança pública nas cidades e nas praias.

A principal preocupação do Policial no **Policimento de Praias**, é saber "o que ver" e "onde e como atuar", percebendo a diferença do cidadão honesto e o delinqüente, empregando adequadamente os meios disponíveis e atuando dentro da lei, granjeando respeito e confiança da população, tornando-se conseqüentemente , parte integrante e atuante da sociedade.

A rapidez de resposta a uma ocorrência, é fator primordial para a eficiência e eficácia das ações e operações de salvamento. O **salva-vidas** está sempre atento, procurando orientar os banhistas em relação às condições do mar, evitando desta maneira um número muito alto de afogamentos.

O salvamento, na maioria das vezes, é feito por dois salva-vidas, e em determinadas praias, também são utilizados, jet-ski e embarcações diversas, além de contar com o apoio da aeronave.

As principais cidades do Estado possuem equipes especializadas em atendimento Pré-Hospitalares, denominadas Auto-Socorro de Urgência.

Os Policiais que trabalham nas viaturas de **Socorro de Urgência** são treinados para enfrentar os diversos tipos de acidentes. As vítimas são mobilizadas e os sinais vitais monitorados para que, na chegada ao hospital, o médico tenha uma visão geral da vítima .

A viatura Auto Socorro de Urgência/Emergência (ASU) é um veículo tipo ambulância destinado ao transporte de pacientes, dotado de equipamentos e materiais de primeiros socorros, guarnecido por uma equipe de pelo menos três profissionais socorristas capacitados para oferecer o suporte básico de vida.

O Bombeiro Militar, organizado com base na hierarquia e disciplina militares, cabendo a guarnição de bombeiro o atendimento da ocorrência Bombeiro Militar em si, em conformidade com a legislação, normas em vigor e técnicas apropriadas.

As guarnições dos **Bombeiros** ao chegarem ao local do sinistro, adotam alguns procedimentos necessários à solução da ocorrência, tais como: fazer um rápido estudo de situação no local da ocorrência, salvar vidas, evacuar a área, adotar procedimentos específicos ao atendimento do sinistro,

providenciar condução de vítimas ao hospital mais próximo, comunicar outros órgãos públicos necessários à solução do sinistro, preservar o local do sinistro para posterior trabalho da perícia. Todos estes procedimentos são adotados na execução de atividades de defesa civil, combate a incêndios, buscas e salvamento.

2.4.3 Missão Constitucional da Polícia Militar

A Polícia Militar tem sua função constitucional definida no Art.144 § 5º da Constituição Federal, "Às polícias militares cabem a polícia ostensiva e a preservação da ordem pública; aos corpos de bombeiros militares, além das atribuições definidas em lei, incumbe a execução de atividades de defesa civil" (Constituição da República Federativa do Brasil – 1998).

Na Constituição Estadual sua missão está definida no Artigo 107.

"Art.107. À Polícia Militar, órgão permanente, força auxiliar, reserva do Exército, organizada com base na hierarquia e na disciplina, subordinada ao Governador do Estado, cabe, nos limites de sua competência, além de outras atribuições estabelecidas em lei:

I – exercer a polícia ostensiva relacionada com:

- a) a preservação da ordem e da segurança pública.
- b) o radiopatrulhamento terrestre, aéreo, lacustre e fluvial.
- c) o patrulhamento rodoviário.
- d) a guarda e fiscalização do trânsito urbano.
- e) a guarda e a fiscalização das florestas e dos mananciais.
- f) a polícia judiciária militar.
- g) a proteção do meio ambiente. "

2.4.4 Estrutura da Polícia Militar

A Polícia Militar de Santa Catarina apresenta uma estrutura de funcionamento constituída por três Comandos Regionais, o primeiro Comando

é responsável pelo Policiamento da Capital com sede no município de Florianópolis, o segundo é responsável pelo Policiamento do litoral com sede no município de Balneário Camboriú e o terceiro Comando é responsável pelo Policiamento do interior do Estado com sede no município de Lages.

Os Comandos de Policiamento são constituídos por Batalhões de Polícia Militar, sendo quatorze distribuídos em todo o Estado. O 1º Batalhão de Polícia Militar localiza-se no município de Itajaí, o 2º em Chapecó, o 3º em Canoinhas, o 4º em Florianópolis (Centro), o 5º em Tubarão, o 6º em Lages, o 7º em Florianópolis (Estreito), o 8º em Joinville, o 9º em Criciúma, o 10º em Blumenau, o 11º São Miguel do Oeste, o 12º em Balneário Camboriú, o 13º em Rio do Sul e o 14º em São José, este último, ainda não foi implantado, somente existe o planejamento de sua efetivação (Planejamento Estratégico da polícia Militar PM-3).

No próximo capítulo apresentar-se-á o estudo analítico que aponta a necessidade de aumentar o acesso da população aos serviços da PM, propondo o desenvolvimento de um sistema informatizado, através do qual, a população do Bairro do Kobrasol tenha melhor acesso aos Órgãos Policiais.

Capítulo III

AVALIAÇÃO E PROJETO PARA MELHORIA DO ATENDIMENTO LOCAL DA POLÍCIA MILITAR – CONEXÃO ON-LINE E CENTRAL PÚBLICA DE ATENDIMENTO

Este capítulo apresenta a metodologia de trabalho utilizada no desenvolvimento da pesquisa que avaliou a relação entre o aumento populacional e ocorrências policiais no bairro do Kobrasol e aplicação de questionário confirmando, com seu resultado, a necessidade de melhoria dos serviços da Polícia Militar na localidade. Esta avaliação foi elaborada para verificar a validade da proposta de Projeto de melhoria do atendimento policial, por meio de conexão via Internet e Central Pública de Atendimento (CPA).

3.1 Metodologia de Pesquisa

A metodologia do trabalho utilizou pesquisas e coleta de dados, junto à Prefeitura Municipal de São José (PMSJ) e Centro de Operações Policiais Militares (COPOM), e ainda obteve informações com aplicação de questionário no centro comunitário do Kobrasol.

Com relatórios de pesquisa, coleta de dados e resultados do questionário foram organizadas as informações obtidas para elaboração da avaliação sobre o crescimento populacional e da criminalidade no município, formas de melhoria do atendimento das ocorrências policiais locais, melhoria do atendimento das solicitações da comunidade à polícia e proposta de projeto para conexão on-line e cabina fixa (CPA) para melhoria dos serviços e atendimento da Polícia Militar no bairro Kobrasol.

A pesquisa e coleta de dados foram realizadas no Setor de Planejamento da PMSJ e envolveu visitas ao órgão público, entrevistas com

funcionários responsáveis pelos relatórios sobre o crescimento populacional do município e informações sobre a evolução histórica e urbana, desenvolvidas no capítulo II, as quais foram utilizadas para a fundamentação teórica e avaliação da proposta deste trabalho.

No COPOM, a pesquisa e coleta de dados envolveram visitas, entrevistas com os responsáveis pelo processamento de dados e levantamento de informações relacionadas aos serviços da Polícia Militar (PM) focalizados no bairro do Kobrasol. Por meio de relatórios, fornecidos pelo COPOM, foram obtidas informações sobre o número de ligações telefônicas oriundas do município de São José, destinadas ao telefone 190 (PM-COPOM) de emergência policial, no período entre 1998 a 2001. Essas informações revelaram a quantidade de chamadas, o tipo de serviços solicitados e as deficiências do atendimento telefônico do Centro de Operações.

A aplicação do questionário (ver anexo), visou a análise dos serviços de atendimento do COPOM, utilização de outros meios de solicitação de serviços da PM, pela população local, e opinião sobre a proposta de sistema informatizado para auxiliar o COPOM e proporcionar atendimento focalizado no bairro Kobrasol, em São José. Este questionário foi aplicado aos 200 membros e representantes do centro comunitário do Kobrasol, que foram escolhidos por serem amostra representativa dos interesses locais. Foram elaboradas quinze questões na composição do questionário aplicado que tratam da utilização dos serviços da PM; a forma de atendimento via COPOM; o domínio e acesso, pela população, a sistemas informatizados; a opinião sobre proposta de projeto de atendimento via Internet e das CPAs.

Com a estruturação das informações obtidas nas pesquisas e entrevistas na PMSJ e COPOM, e ainda, a aplicação do questionário na comunidade do Kobrasol, foi desenvolvida a proposta do projeto piloto de melhoria do atendimento público da PM local para atender a quantidade de ocorrências e solicitações de serviços policiais no bairro. Esta proposta visa,

por meio de conexão on-line e cabina fixa (CPA), o melhor planejamento das ações policiais locais, agilidade no atendimento, processamento de dados focalizados e melhoria na execução das ações da PM em segurança pública e auxílio a comunidade local.

Na última etapa do trabalho, é apresentada a descrição do “projeto piloto de melhoria do atendimento dos serviços disponibilizados pela PM” no bairro do Kobrasol. O projeto inédito, em termos de Polícia Militar, busca suprir as deficiências ocasionadas pela abrangência estadual das linhas de atendimento do COPOM, crescimento populacional e da criminalidade urbana local, como também, a utilização de meios informatizados na agilidade e melhoria do planejamento, prevenção e ação policial focalizada.

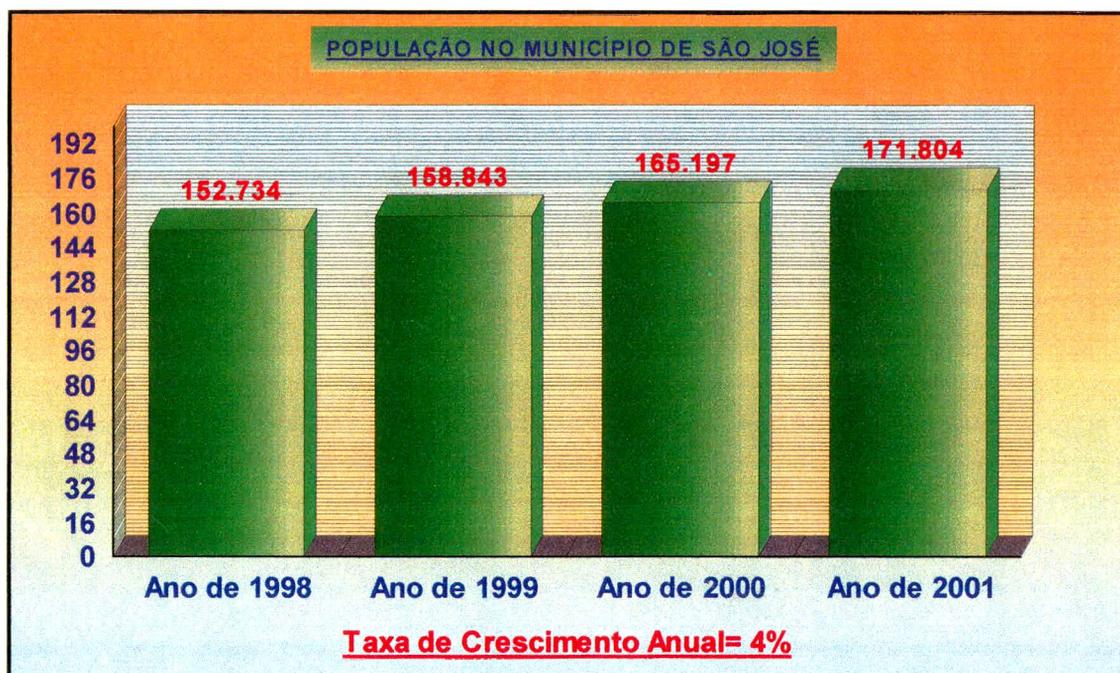
Este projeto piloto será implantado no bairro do Kobrasol para, posteriormente, ser difundido aos demais bairros de São José, pois conta com o apoio da Prefeitura local, Fundação de Amparo à Pesquisa Universitária (FAPEU) e da Polícia Militar de Santa Catarina no desenvolvimento de melhorias no serviço público municipal.

3.2 Análise dos Relatórios Fornecidos pela Prefeitura Municipal de São José (PMSJ) e Centro de Operações Policiais Militares (COPOM)

Nessa etapa, são apresentados os dados coletados junto ao COPOM e Prefeitura Municipal. A demonstração gráfica dos dados coletados e pesquisados permite uma análise em que é apresentada a necessidade de criação de um sistema que auxilie o COPOM na sua missão de atendimento e encaminhamento de solicitações de serviços policiais, tendo em vista os fatores que serão demonstrados a seguir:

3.2.1 Análise da População do Município de São José

GRÁFICO 1 – Evolução da População no Município de São José, nos anos 1998, 1999, 2000 e 2001 (valores expressos em Mil/Hab.).



No gráfico 1, pode-se observar que houve um crescimento populacional, no município de São José, de 152.734 para 171.804 habitantes, entre os anos de 1998 a 2001, e equivalente a um aumento de 16% na população residente.

A taxa de crescimento anual média é de 4%, concentrada numa área geográfica do município de 116 Km². Por intermédio da fórmula da densidade demográfica, que é obtida dividindo-se o número de habitantes (Hab.) pela área (Km²), tem-se para o Município de São José uma densidade demográfica de 1.481 hab./ Km². Esta é a maior densidade demográfica estadual, conforme dados do Setor de Planejamento da PMSJ.

Essa alta taxa de densidade demográfica pode levar a maior incidência de criminalidade, como foi abordado no capítulo II, pois a urbanização e a densidade demográfica, conforme as evidências mais ou menos definidas atribuem a relação "crime-urbanização-densidade demográfica" à concentração de riqueza nas mãos de alguns e à pobreza e a miséria da maioria da população.

O efetivo da PM deveria acompanhar o crescimento demográfico da população, bem como acompanhar a evolução tecnológica. Não procedendo desta forma, a polícia torna-se ineficaz e ineficiente em quantidade de policiais necessária para manter a ordem e o controle social e sob aspecto tecnológico fica incapacitada no processamento de dados de planejamento, prevenção e ações policiais eficientes, como apontado no capítulo II.

Cabe salientar que, o sistema COPOM foi criado em 1985 quando o município de São José possuía uma população de 79.421 habitantes, e nenhuma mudança foi feita no sentido de acompanhar este aumento populacional e/ou melhorar os serviços de atendimento.

3.2.2 Total das Ocorrências de Crimes e Contravenção, Auxílio a Comunidade e Outros Tipos de Atendimentos da Polícia Militar

No gráfico 2, tem-se uma visualização das ocorrências atendidas pela Polícia Militar no bairro do Kobrasol, que foram divididas em grupos conforme sua natureza.

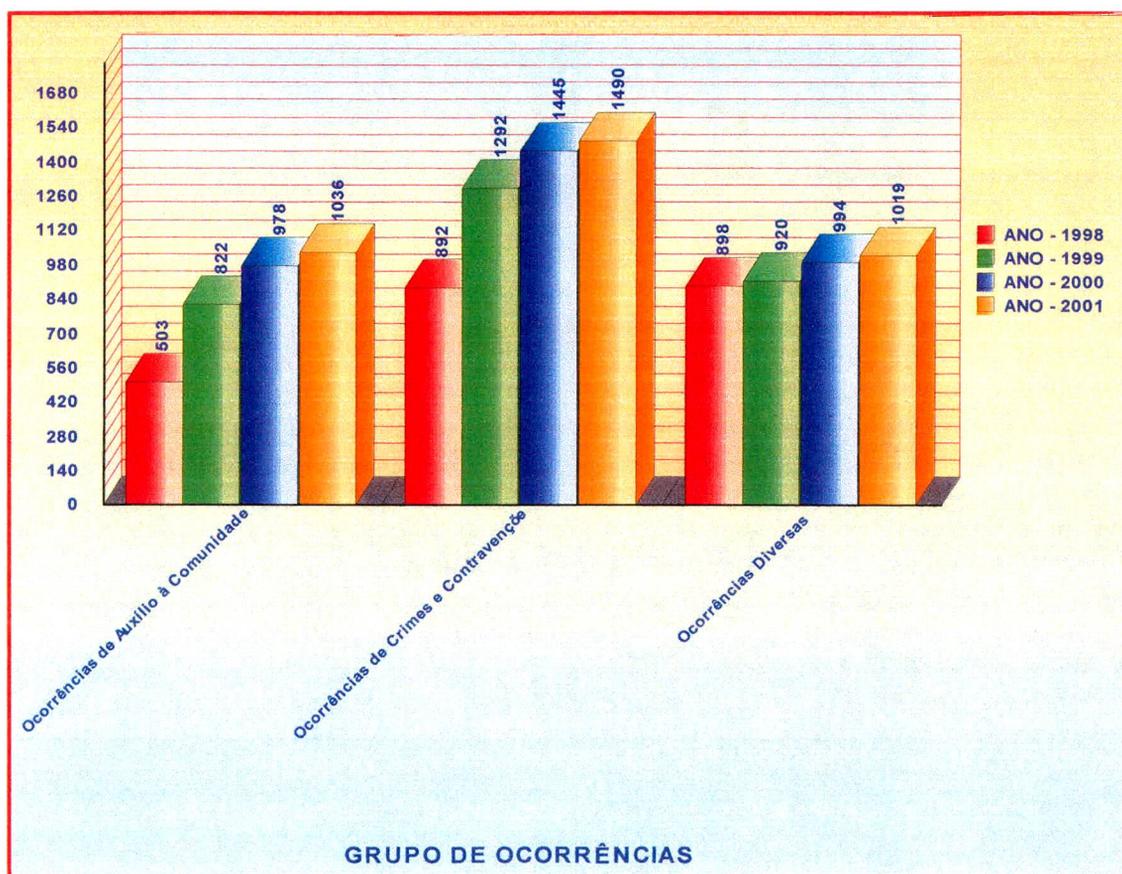
No primeiro grupo, tem-se as Ocorrências de Auxílio à Comunidade que são: transporte de pessoas doentes, encontro de menor abandonado, apoio à órgãos da justiça, busca de pessoa desaparecida, transporte a parturiente, apoio aos diversos órgãos do Estado, encontro de veículo abandonado.

No segundo grupo, tem-se as Ocorrências de Crimes e Contravenções que são: vias de fato ou agressão, furto de veículo, ameaça, embriaguez, vadiagem, furto a estabelecimento comercial, roubo ou assalto em estabelecimento comercial, furto consumado, dano de depredação, roubo ou assalto contra pessoa, furto tentado, furto à residência, uso de tóxico ou entorpecente, arrombamento de veículo, lesões corporais, negar a saldar

despesas, rixa, desacato ou desobediência, posse de tóxico ou entorpecente, ato obsceno, violação de domicílio e estelionato.

No terceiro grupo, tem-se outros tipos de Ocorrências Atendidas pela Polícia Militar que são: averiguação de elemento suspeito, guinchamento de veículos, disparo alarme em banco, disparo de alarme em veículo e residência e auxílio a veículos que apresentam defeito mecânico.

GRÁFICO 2- Ocorrências de Crimes/Contravenção, Auxílio à Comunidade e Outros Atendimentos da PM no Bairro Kobrasol, nos anos de 1998, 1999, 2000 e 2001.



A análise do gráfico mostra que ao longo do período analisado o número de ocorrências Policiais aumenta, sendo este aumento provocado pelo crescimento sócio-demográfico e econômico como demonstrado no capítulo anterior.

Observou-se que o número de ocorrências cresce numa escala superior ao crescimento da população de 4%, analisando-se o primeiro grupo de ocorrências (auxílio à comunidade), a taxa de crescimento das ocorrências do ano de 1998 a 1999 chegou em torno 64% , de 1999 a 2000 em torno de 19% e de 2000 a 2001 em torno de 6% . No segundo grupo (crimes e contravenções), a taxa de crescimento do ano de 1998 a 1999 chegou em torno de 45%, de 1999 a 2000 em torno de 12% e de 2000 a 2001 em torno de 3.3%. No terceiro grupo (outros tipos de ocorrências) a taxa de crescimento do ano de 1998 a 1999 chegou em torno de 2.5%, de 1999 a 2000 em torno de 8% e de 2000 a 2001 em torno de 2.5%.

A taxa de crescimento de ocorrências a cada ano percebe-se que é bastante oscilante, sendo esta oscilação provocada por eventos e acontecimentos que, muitas vezes, inibem ou provocam o seu aumento. Entre os eventos que inibem pode-se citar, operações Policiais que são realizadas com maior freqüência, uma maior presença de Policiais nas ruas, campanhas educativas contra o uso de drogas e violência. Os eventos que provocam o seu aumento são vários, como já foi abordado no capítulo anterior, entre eles, pode-se destacar a densidade demográfica, a industrialização, a pobreza dentre outros.

Uma avaliação do gráfico acima sugere que o número de ocorrências está crescendo ano a ano, num município em que a densidade demográfica já é alta, e de extensão territorial pequena. Assim, à medida que o ambiente externo se torna cada vez mais complexo e menos previsível as organizações, no caso a Polícia Militar, passam a necessitar de novos sistemas, que proporcionem uma melhor adaptação ao futuro.

Portanto, a organização não deve operar, apenas no sentido de prever, mas, principalmente, de criar seu futuro, pois, caso contrário, o risco de extinção é eminente. Com isso, a proposta do projeto, como será visto posteriormente, permitirá que a organização da Polícia Militar possa ofertar à

população um canal de acesso seguro na troca de informações e agilidade nos serviços, contribuindo, desta maneira, com a segurança pública focalizada em cada bairro.

3.2.3. Análise do Número de Ligações Recebidas pelo COPOM

GRÁFICO 03 - Análise do número de ligações recebidas pelo COPOM, nos anos de 1998, 1999, 2000 e 2001, provenientes do Município de São José.



O gráfico acima demonstra que no ano de 1998 o COPOM recebia 169.446 ligações e em 2001 foram 349.838 ligações. Com isso, observa-se que o número de ligações dobrou no período, refletindo o maior número e conseqüente aumento na quantidade de atendimentos no município (vide gráfico 2), sendo este aumento de ligações e atendimentos decorrente do aumento da população, expresso no gráfico 1.

O COPOM apresenta, atualmente, 12 linhas telefônicas de entrada do número de emergência 190, com estas, são atendidos os municípios de Florianópolis, São José, Palhoça e Biguaçu. Isto acarreta congestionamento deste canal de emergência, pois apenas o município de São José apresentou como média 224.931 ligações para o COPOM, nos últimos quatro anos, o que significa uma média em torno 600 ligações por dia.

Cabe salientar que 90% das ligações que o COPOM recebe do município de São José são convertidas em ocorrências, as outras 10% são trotes, que devido a sistemas, como identificadores de chamada, fazem com que esse percentual diminua a cada dia.

Um dos problemas que a população atualmente enfrenta quando liga para o telefone de emergência 190, é o sinal de linha ocupada, como será analisado no questionário que foi distribuído à população do bairro do Kobrasol. Este problema torna-se angustiante quando se deixa de socorrer uma emergência devido à falta de disponibilidade do canal de emergência à recepção de maior número de chamadas e em tempo de atendê-las.

Conforme a experiência do autor na atividade operacional, com a implantação da cabine de atendimento que será demonstrado no transcorrer desta pesquisa, situações como a de canal telefônico ocupado poderá ser sanada uma vez que ela será um sistema que permite o contato direto dos usuários com os órgãos policiais. Proporcionando recepção direta das mensagens e respostas mais ágeis às solicitações da população.

É importante salientar que as organizações não são indissociáveis da sociedade da qual fazem parte, ou seja, de seus sistemas de valores, suas normas, seu sistema de leis, interesses públicos e autoridade política. A efetividade organizacional é dependente da eficiência e do desenvolvimento de meios para garantir sua legitimidade.

3.3 Análise do Questionário Aplicado aos Membros do Centro Comunitário do Bairro Kobrasol – São José

Nesta etapa da pesquisa, foi aplicado um questionário contendo 15 perguntas (ver anexo), que foram direcionadas com a finalidade de colher informações junto aos moradores e comerciantes do Bairro do Kobrasol, referente à utilização dos serviços disponibilizados pela Polícia Militar, utilização dos meios de informática disponíveis, utilização do tempo em sua rotina diária e opinião sobre a proposta de criação de um sistema informatizado em auxílio ao COPOM.

Todos os resultados foram expressos em gráficos a fim de a permitir melhor visualização dos resultados obtidos e sendo perceptível, como se pode observar a seguir, que a população do Kobrasol apresenta uma alta receptividade ao projeto de conexão on-line e cabina fixa (CPA), pois necessita de um sistema que permita um acesso mais eficiente com os órgãos Policiais.

3.3.1 Amostra do Estudo

Utilizou-se os membros do Centro Comunitário do Kobrasol, representados por 200 habitantes do bairro para definir a amostra. Optou-se por estes participantes por se entender que o conselho representa a comunidade do bairro Kobrasol. A pesquisa foi aplicada na primeira quinzena do mês de setembro do ano de 2001.

As perguntas foram elaboradas a fim de propiciar um bom entendimento pelo grupo pesquisado e baseadas na experiência de convivência de dois anos junto ao grupo por parte do autor-pesquisador. Das quinze perguntas elaboradas quatorze foram questões objetivas, somente a questão 15 foi

subjetiva, e apenas, duas questões (12 e 14), apesar de serem questões objetivas, exigiram uma justificativa à resposta fornecida.

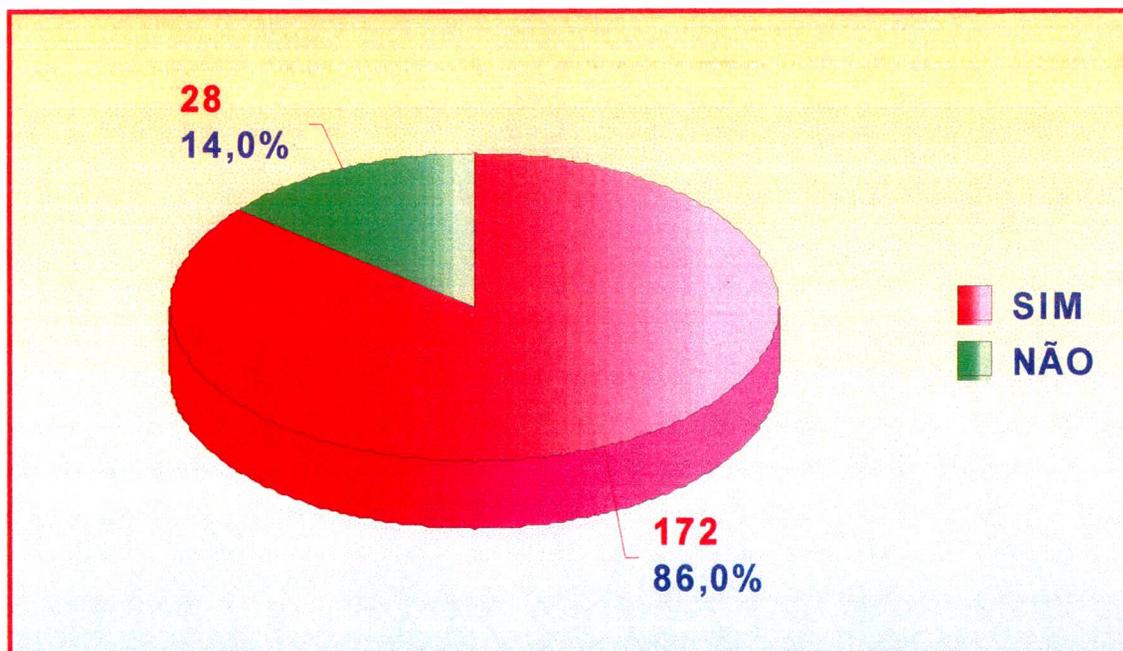
3.3.2 Resultados Obtidos e Análises Correspondentes

A seguir serão apresentados os dados e respectiva análise do questionário aplicado aos moradores do Kobrasol.

Nos gráficos, os resultados estão representados em frequência e em porcentagem, sendo acompanhados das conclusões obtidas na pesquisa.

QUESTÃO 1 : “ Você já necessitou dos serviços da Polícia Militar ? ”.

GRÁFICO 04 – Resultado da Questão 1

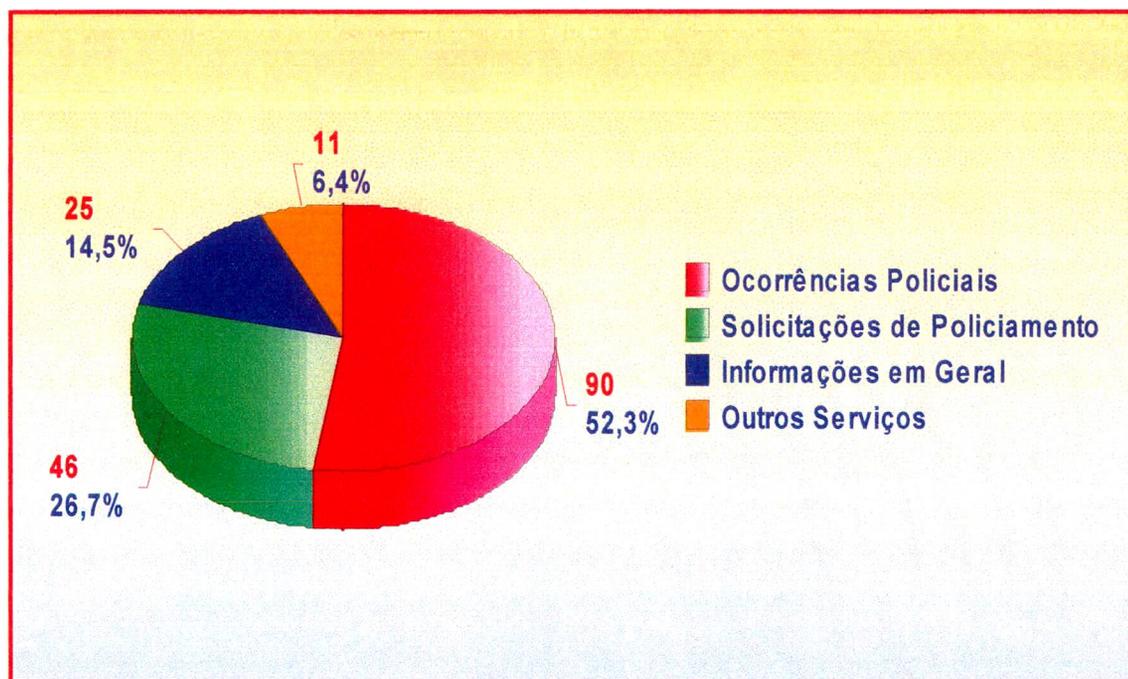


Observa-se por meio do gráfico 4, que existe uma porcentagem bastante alta (86%) de utilização dos serviços prestados pela Polícia Militar, confirmando a importância deste órgão governamental junto à Sociedade Josefense.

O alto índice de utilização da PM, associados ao crescimento demográfico acentuado, sugerem a necessidade de alternativa eficientes para acompanhamento da demanda gerada.

QUESTÃO 2 : “ Qual serviço da Polícia Militar você necessitou ?”.

GRÁFICO 05- Resultado da Questão 2



O gráfico 5 demonstra que, entre pessoas que solicitaram o serviço da Polícia Militar, que foram 86% ao todo, 52,3% precisaram desta corporação para o atendimento de ocorrências, tais como, atuação em crimes e contravenções, apoio à órgãos da administração pública e privada e

atendimento diversos realizado à população (condução hospital, auxílio à parturiente, etc).

As solicitações de Policiamento apresentaram 26,7% das respostas, sendo para solicitar este serviço da Polícia Militar, em festividades ou eventos, é necessário encaminhar um ofício aos órgãos policiais para que o pedido seja atendido. Cabe destacar que, com a implantação do projeto do sistema informatizado, as solicitações que se destinam a este fim, poderão ser realizadas através da CPA ou de qualquer terminal de computador conectado à Internet.

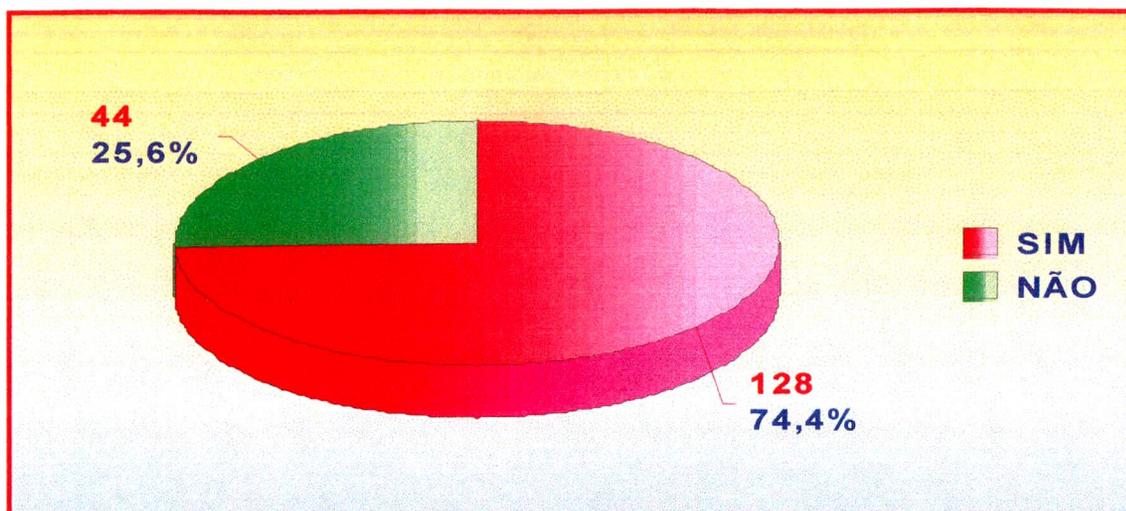
As informações, em geral, prestadas pela a Polícia Militar corresponderam a 14,5% da respostas do questionário, entre elas destacam-se: localizações de ruas, números de telefones, localizações de estabelecimentos comerciais e públicos, entre outros.

O quarto item, com 6,4%, corresponde aos outros serviços realizados pela Polícia Militar, tais como, apoio a veículos danificados em via pública, participação em palestras educativas, Blitz de trânsito, entre outros.

Todos estes serviços expressos neste gráfico, poderão ser realizados sem a necessidade de utilizar o canal telefônico de emergência 190, pois, com a implantação do sistema, estarão disponibilizados através da cabina fixa (CPA) e de computadores conectados a rede (Internet), evitando, dessa maneira, o desconforto de deslocar aos órgãos policiais quando necessitar de policiamento para eventos ou de ligar para o número 190 e receber o sinal de linha ocupada.

QUESTÃO 3 : “ Quando você solicitou os serviços da Polícia Militar, você foi prontamente atendido na chamada telefônica ?”

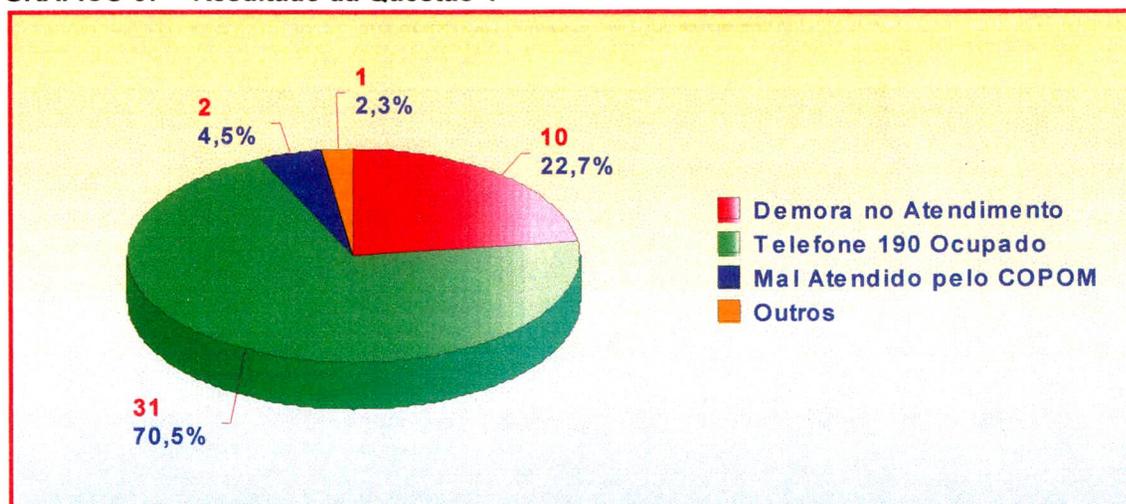
GRÁFICO 06 – Resultado da Questão 3



O gráfico acima demonstra que a população quando precisa da Polícia Militar, prontamente é atendida, tendo uma margem de descontentamento em torno de 25,6 %. Em cima dessa margem negativa, é que a organização Policial deve atuar, procurando descobrir as causas que prejudicam o pronto atendimento, para criar um planejamento estratégico que neutralize este grau de insatisfação.

QUESTÃO 4 : “Caso a resposta anterior for “não”, responda por que você não foi atendido ?”

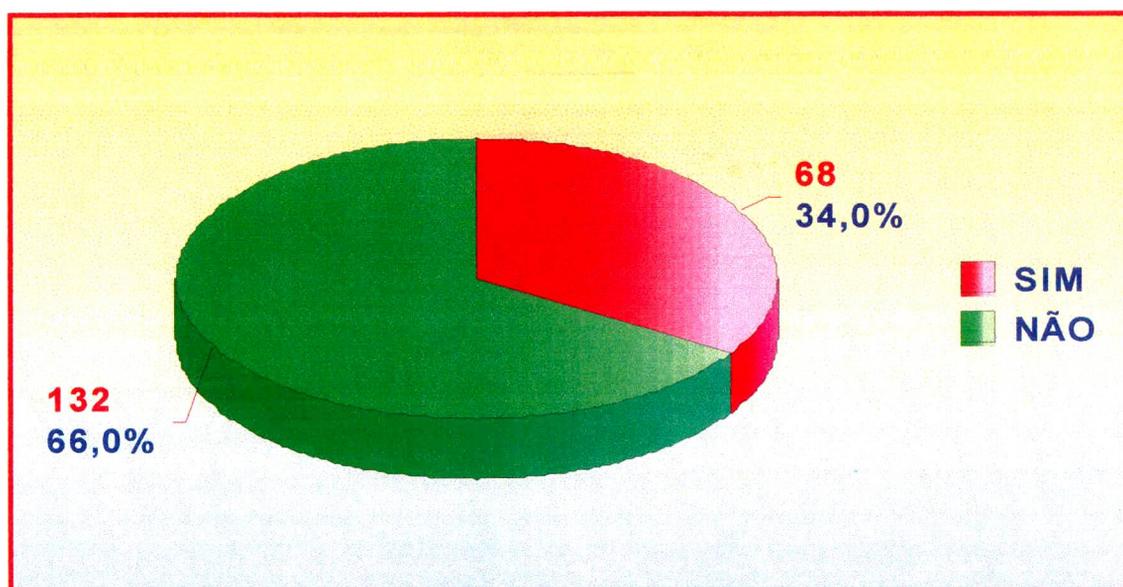
GRÁFICO 07 – Resultado da Questão 4



Essa pergunta pode esclarecer a ambigüidade da pergunta anterior, uma vez que aponta as razões do não atendimento e percebe-se que este mal atendimento é ocasionado na maioria das vezes (70,5%), pelo canal telefônico de emergência 190 estar ocupado, o que sugere que o COPOM não está acompanhando o crescimento populacional e as necessidades de qualidade na prestação de serviços.

QUESTÃO 5: “ Você possui computador em sua residência ?”.

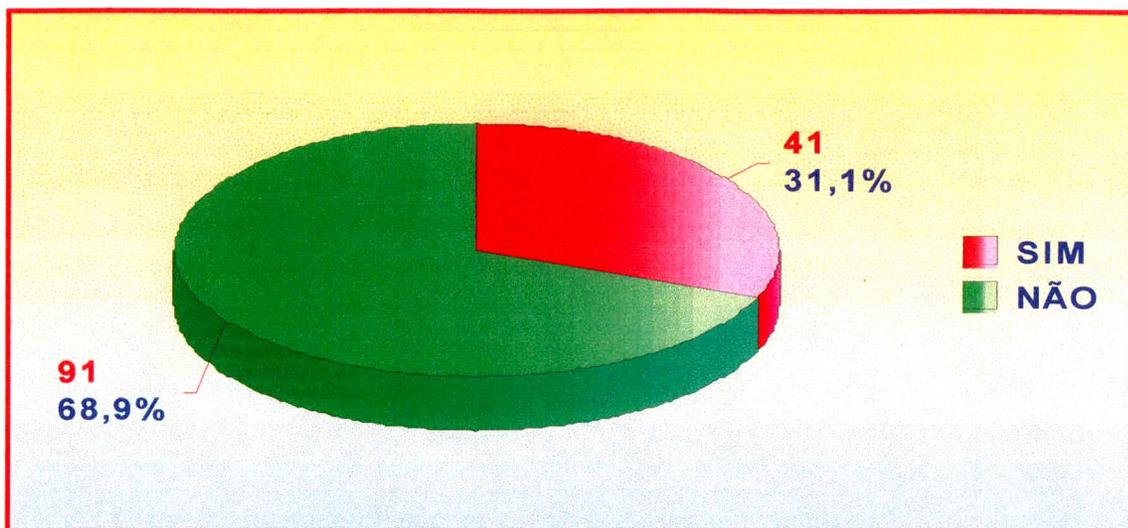
GRÁFICO 08- Resultado da Questão 5



Observa-se através do gráfico 08, que 66 % da população do Bairro do Kobrasol não possui computador, o que sugere a necessidade de instalação de uma cabina fixa (CPA), para que as pessoas possam utilizar. Essa cabine estará localizada em local central escolhido pela população, como se poderá ver na última questão deste questionário, de modo a permitir o mínimo deslocamento aos usuários.

QUESTÃO 6 : “ Caso a resposta anterior for não, você possui algum computador que poderia utilizar caso precisasse (no trabalho, no colégio, outros) ?”

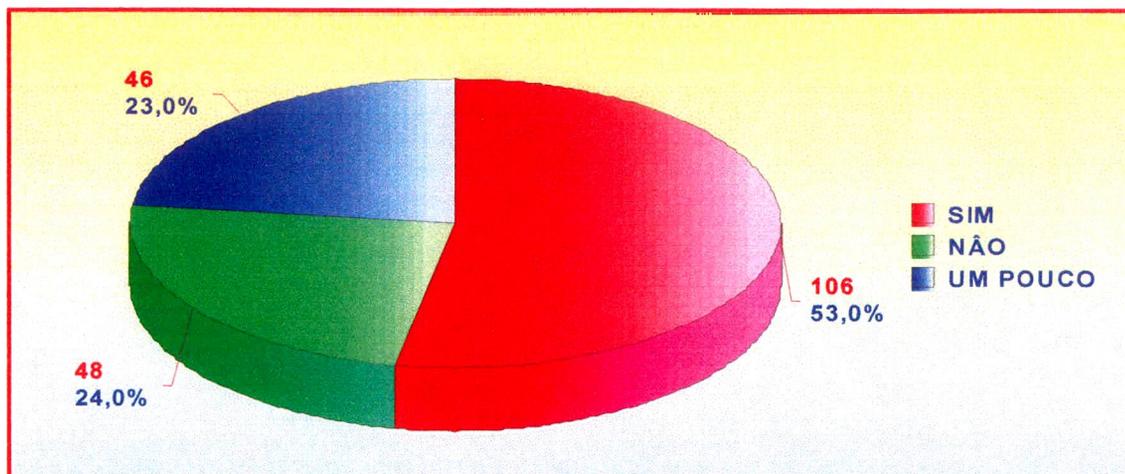
GRÁFICO 09- Resultado da Questão 6



O gráfico 09 complementa o gráfico 08, confirmando que grande parte da população do Bairro do Kobrasol, não possui computador, bem como não possui outro local para utilizar o computador. Face a tais considerações a proposta de projeto de sistema informatizado que permita o acesso da população a terminais de computadores públicos (CPAs) permitiria também o acesso das pessoas a meios de informática disponíveis para atendimento a solicitações de ocorrências policiais e auxílio à comunidade.

QUESTÃO 7 : “ Você sabe utilizar um computador ?”

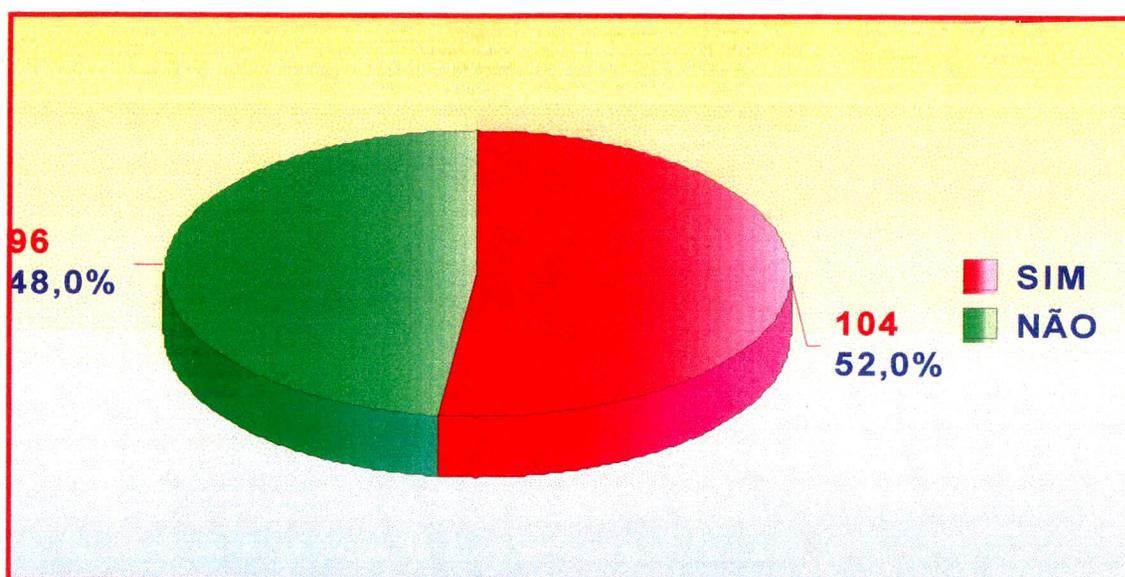
GRÁFICO 10- Resultado da Questão 7



O objetivo desta pergunta foi de verificar se a implantação de um sistema informatizado em auxílio ao COPOM, seria de difícil manuseio por parte dos moradores e comerciantes do Bairro do Kobrasol. Contudo verificou-se que 53% da população sabe utilizar computador, 23% um pouco e 24% não sabem utilizar.

QUESTÃO 8: “ Você tem acesso à Internet ?”.

GRÁFICO 11- Resultado da Questão 8



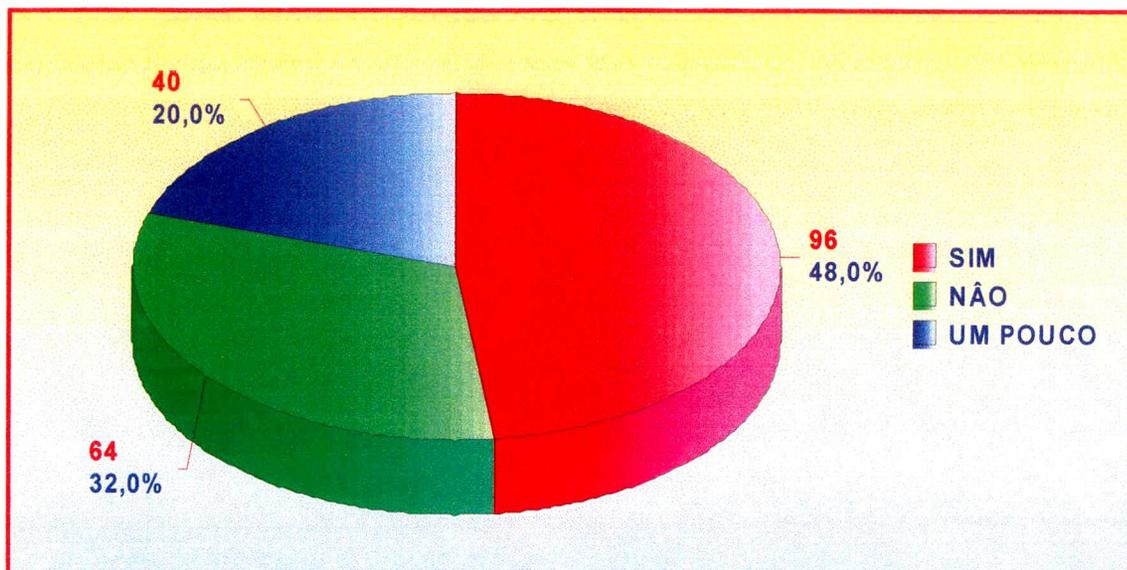
Essa pergunta complementa a questão anterior, pois procura saber se as pessoas tem acesso à Internet, haja vista todo o sistema a ser desenvolvido estar conectado à rede (Internet), pois, além da cabina fixa (CPA) o acesso seria disponibilizado em qualquer computador pessoal, ou seja, a base do processamento de dados do sistema seria a mesma.

Por intermédio das respostas colhidas observou-se que 52% tem acesso à Internet, o que se presume que o sistema poderá trazer bons resultados. Cabe salientar que as pessoas que possuem computador, todavia não têm acesso à Internet, ao necessitarem utilizar o sistema proposto, poderão deslocar-se à Central Pública de Atendimento que estará conectada on-line ao sistema

controlado e monitorado na Central de Operações, localizada na 3ª Cia/ 7º BPM, em São José.

QUESTÃO 9 : “ Você sabe utilizar a Internet ?”

GRÁFICO 12- Resultado da Questão 9

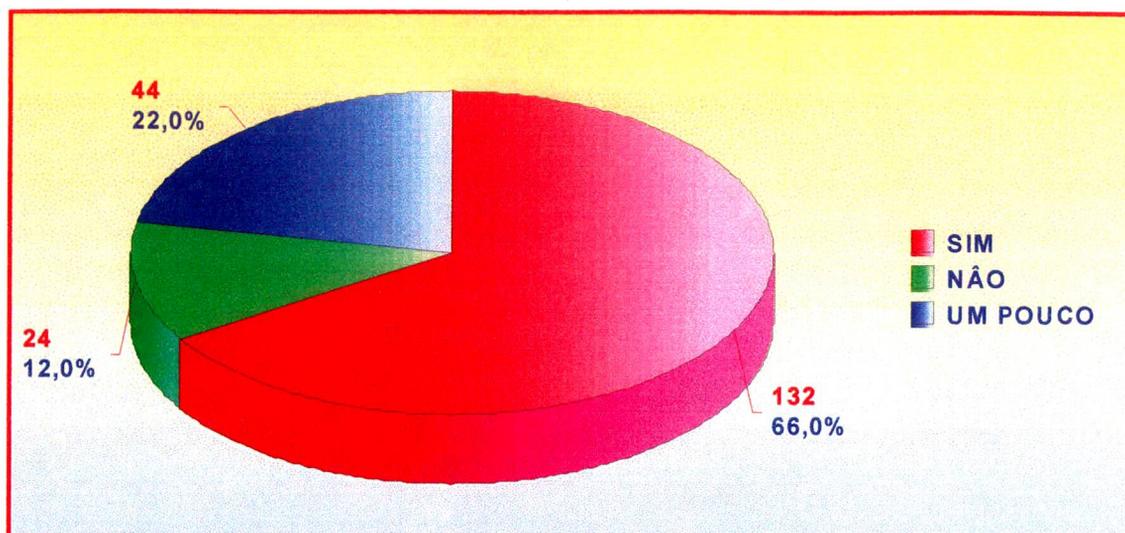


O gráfico 12, mostra que 48 % da população sabe utilizar a Internet, sugerindo que a implantação de um sistema informatizado que utilize a Internet poderia ser bem utilizada pela população do Bairro do Kobrasol.

Observa-se, na próxima pergunta, que a população do Bairro do Kobrasol, já está habituada a determinados sistemas que utilizam os meios de informática disponíveis.

QUESTÃO 10: “Você sabe utilizar os serviços dos caixas eletrônicos das agências bancárias ?”.

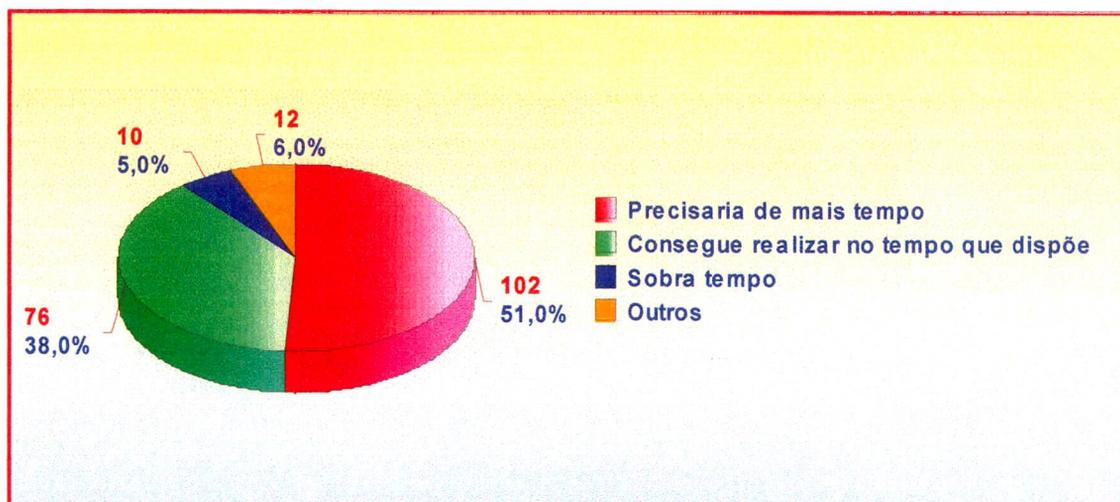
GRÁFICO 13- Resultado da Questão 10



Pode-se observar no gráfico 13, que 66 % dos entrevistados sabe utilizar os serviços de caixas eletrônicos bancário. Isso sugere que a semelhança dos serviços disponibilizados nos caixas eletrônicos e nas CPAs forneceria à população meios mais eficientes para o atendimento da comunidade em temas de segurança pública.

QUESTÃO 11: “ Você precisaria de mais tempo para realização de suas tarefas no seu dia -a- dia? ”

GRÁFICO 14- Resultado da Questão 11

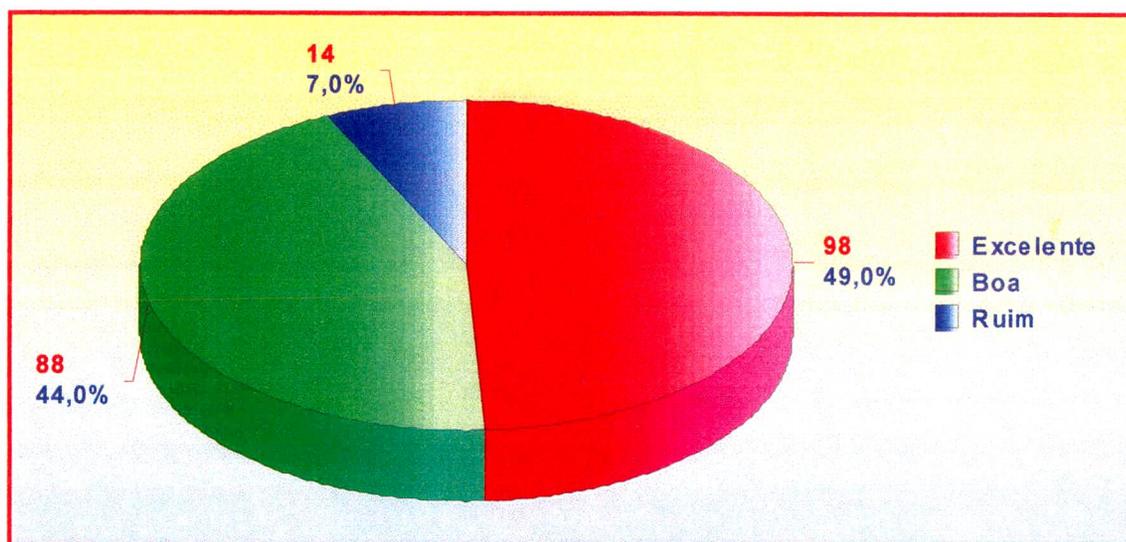


Esta pergunta foi elaborada com intenção de abordar o tempo disponível dos entrevistados para execução de suas tarefas, e em 51% das respostas, a população do referido bairro necessitaria de mais tempo para realizar suas atividades diárias.

Este projeto de melhoria de atendimento da Polícia Militar permitirá aos usuários dos serviços Policiais maior conforto, não precisando deslocar-se aos órgãos policiais para solicitarem policiamento em eventos e também para não ficarem à mercê de uma linha telefônica de emergência 190 (ocupada), pois terão um canal exclusivo com a polícia sediada no município, permitindo desta forma um atendimento rápido e eficiente, sem perda de tempo, que é uma das dificuldades apresentadas pela população do Kobrasol.

QUESTÃO 12 : “ O que você acha dos progressos tecnológicos na área da informática?”

GRÁFICO 15- Resultado da Questão 12



O gráfico 15 apresenta o resultado de um questionamento sobre a impressão do entrevistado com relação aos progressos tecnológicos. Entre esses, 49% responderam em sua justificativa, que achavam excelente este progresso, porque tais mudanças permitem atualização do conhecimento, agilidade dos serviços, ganho de tempo, visão ampla dos negócios e além de

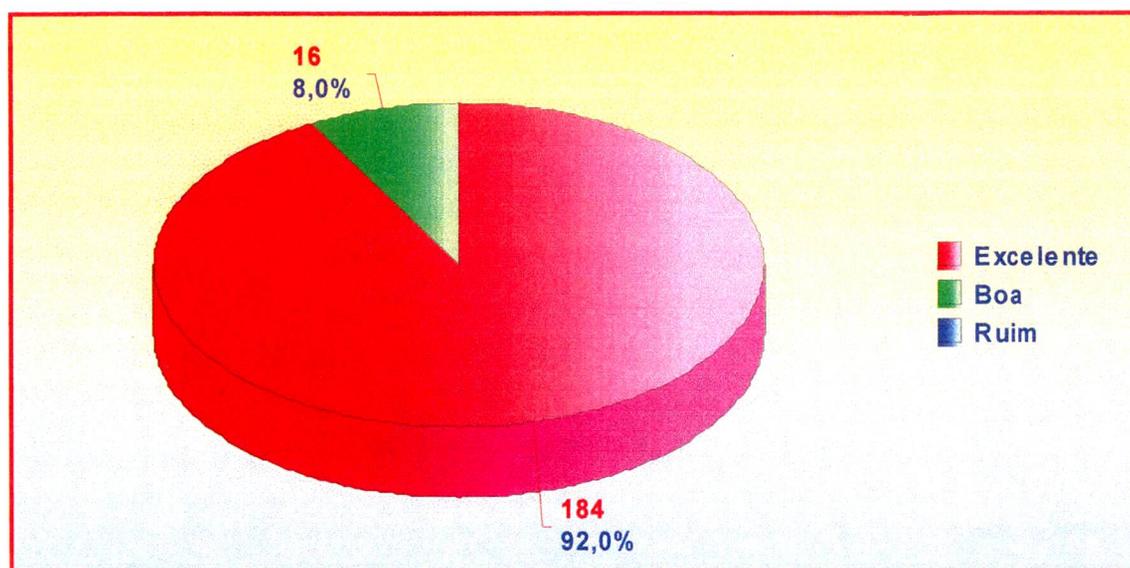
aproximar as pessoas, disponibiliza maior quantidade de informações a cada instante.

Para 44% dos entrevistados, os progressos tecnológicos da informática são restritos a poucas pessoas, pois a Internet é disponível a grupos específicos da sociedade.

Escolheram a opção ruim, 7% dos entrevistados, que alegaram que os avanços tecnológicos geram desemprego, provoca comodismo, e destacam que a segurança dos sistemas de informática é precária e sujeita a violações internas e externas.

QUESTÃO 13: " O que você acha possuir um sistema informatizado, no Bairro do Kobrasol, que permita o contato direto da população com a Polícia Militar sediada em São José e sem precisar utilizar o canal telefônico de emergência 190 ? "

GRÁFICO 16- Resultado da Questão 13

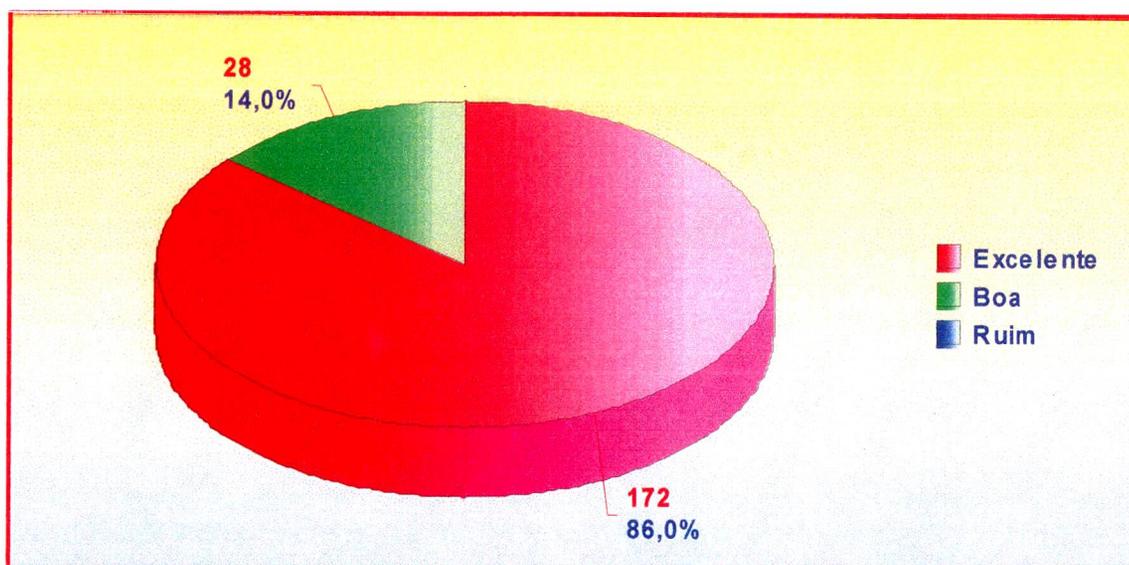


Pode-se observar pelo gráfico 16, que 92% dos entrevistados acham excelente a idéia de criar um sistema informatizado que permita um contato direto da população com a Polícia Militar, sem a necessidade de utilizar o canal

de emergência 190, presumindo que a população quer ser melhor atendida por parte da Polícia Militar, a ponto de, a questão levantada, nenhum dos 200 entrevistados escolheu a opção que é ruim a criação do sistema.

QUESTÃO 14: " Qual sua opinião em relação à implantação neste bairro de uma Central de Atendimento Público (cabina fixa), semelhante aos caixas eletrônicos dos bancos, para que a população possa solicitar os serviços disponibilizados pela Polícia Militar ?"

GRÁFICO 17- Resultado da Questão 14



Observa-se através do gráfico, que 86% dos entrevistados acharam excelente a idéia de criar uma Central de Atendimento Público, pois, permitiria à população do bairro do Kobrasol, o ganho de tempo do deslocamento aos órgãos policiais para solicitar policiamento para eventos, como também, a agilidade no atendimento de ocorrências policiais.

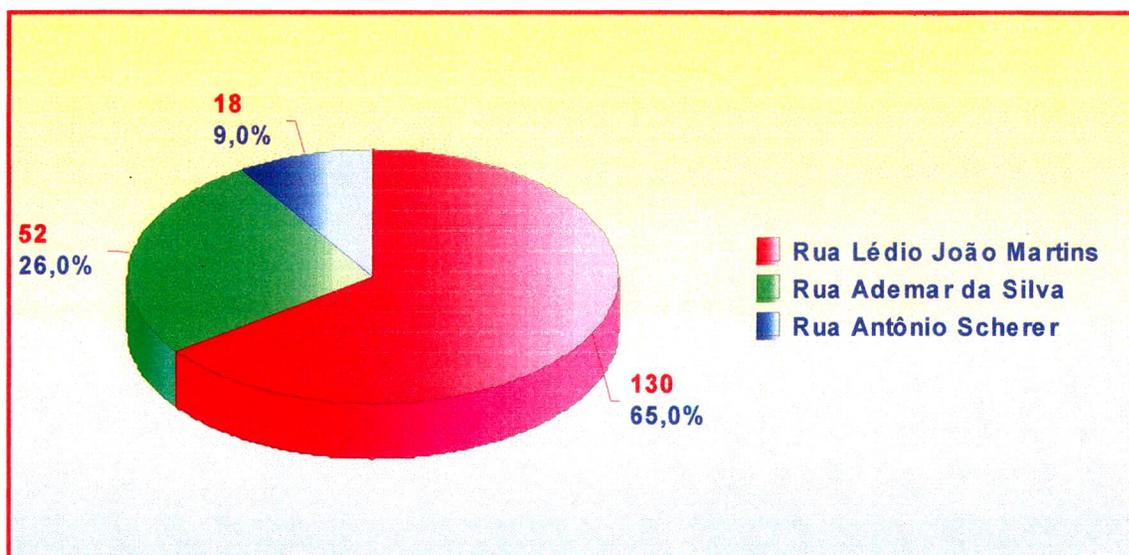
O restante dos entrevistados (14%) escolheram a opção que seria bom ter uma cabina fixa (CPA) que permitisse colher informações inerentes aos órgãos Policiais sem a necessidade de enfrentar filas ou deslocar-se aos órgãos policiais, além de poder obter informações sem precisar do auxílio de

outras pessoas ou contar com o canal de emergência 190 que geralmente está ocupado.

Cabe salientar que dos entrevistados, nenhum escolheu a opção que seria ruim ao bairro do Kobrasol possuir uma CPA, o que sugere que a implantação deste sistema é necessária às necessidades da população local.

QUESTÃO 15 : " Qual seria o melhor local (Rua), no bairro do Kobrasol, para localizar a referida CPA, citada na questão anterior ?"

GRÁFICO 18- Resultado da Questão 15



Neste gráfico 65% dos entrevistados escolheram que a Rua Lédio João Martins (Avenida Central do Kobrasol) como melhor local, 26% optaram pela Rua Ademar da Silva e 9 % pela Rua Antônio Scherer.

Por meio da coleta de dados, como também a experiência vivenciada no desempenho das atividades profissionais na PM de São José, verifica-se que a Rua Lédio João Martins, estrategicamente, torna-se o local apropriado para a instalação da referida cabina fixa (CPA), pois é um dos locais mais centrais no bairro do Kobrasol. Além disso, outras CPAs poderão ser instaladas nos outros

pontos relacionados, porém, para implantação do projeto piloto, percebe-se que o melhor local será a Avenida Central do Kobrasol.

3.3.3 Avaliação do Questionário

Após a análise do questionário apresentado, conclui-se que a população do bairro do Kobrasol utiliza, na sua grande maioria, os serviços disponibilizados pela Polícia Militar. Uma das dificuldades apresentadas na sua utilização destes serviços é o acionamento, pois, na maioria das vezes, o canal de emergência 190 do COPOM está com a linha ocupada o que dificulta, em grande parte, a atuação deste órgão policial.

Dos entrevistados, a maioria possui certo conhecimento na área da informática, bem como aprova os avanços tecnológicos que, diariamente, são nos apresentados, concordando na sua totalidade, que a Polícia Militar deva acompanhar este progresso.

Uma das dificuldades apresentadas pelos moradores e comerciantes deste bairro é que apesar de saberem manusear computador, Internet, não dispõem do referido equipamento, o que sugere a necessidade de disponibilizar uma cabine para suprir seus anseios na aplicação do projeto que se propõe implantar.

Nenhum dos 200 entrevistados foi contra a criação de um serviço de atendimento que disponibilize à população do bairro um sistema informatizado que viabilize o contato direto com a Polícia Militar, pois acreditam que esse sistema permitirá um ganho de tempo na solicitação de policiamento em eventos, além de evitar a demora no atendimento, haja vista, o Serviço de atendimento atual contar, apenas, com número de emergência 190 (COPOM).

Face a tais conclusões é que será exposto a seguir, um sistema que coloque em prática os anseios expressos pelos entrevistados que participaram da pesquisa, e ainda permita à Polícia Militar, sediada em São José, melhoria no planejamento, prevenção e execução das ações policiais.

3.4 Projeto Piloto de Conexão On-Line e Central Pública de Atendimento da Polícia Militar - Bairro Kobrasol em São José

Nesta etapa, será demonstrada a metodologia do projeto de melhoria do atendimento dos serviços prestados pela Polícia Militar no bairro do Kobrasol – Central Pública de Atendimento (CPA) e conexão via Internet. Será apresentado o respectivo organograma de funcionamento, além de levantamento fotográfico do possível local de instalação da cabina fixa (CPA), bem como levantamento fotográfico da Central de Operações localizada na 3ª Companhia de Polícia Militar de São José que fará o controle e monitoramento do sistema de informação on-line. O levantamento da planilha de custo e cronograma de execução do projeto será exposto no último item.

3.4.1 Metodologia do Projeto

Será disponibilizado, na Avenida Central do Kobrasol (Lélio João Martins), uma Central de Atendimento Público (CPA), contendo no seu interior dois terminais de computadores instalados com uma programação acessível, de modo a permitir o manuseio de pessoas, aos meios de informática apresentado nestes terminais.

A cabina fixa (CPA) será elaborada nos moldes das utilizadas pelos caixas eletrônicos bancário, sendo os usuários orientados por Policiais que

estarão presentes no interior da CPA, com a finalidade de sanar qualquer dúvida do público em geral, em um período de adaptação.

A finalidade da cabine será de permitir o acesso de forma on-line, às pessoas que não têm acesso ao computador ou daquelas que não dispõem conexão a Internet, permitindo, assim, o contato com a Polícia Militar sediada em São José, sem a necessidade de deslocar a este órgão.

A solicitação ou comunicação chegará via on-line a uma Central localizada na sede da 3ª Companhia, sendo recebida por um ou mais Policiais, que terão a missão de realizar uma triagem (filtro) das informações recebidas, repassando de acordo com a natureza, aos devidos órgãos interligados ao sistema (ver figura 06).

A informação que chega aos terminais deverá ser classificada pelo(s) operador(es), que realiza(m) o filtro, pois existem informações que necessitam de uma resposta imediata, enquanto que outras necessitam de um estudo da situação para depois serem atendidas.

O(s) operador(es) responsável(is) pelo filtro, ao perceber que a solicitação recebida necessita uma ação imediata da Polícia Militar, repassará a solicitação a outro operador responsável pelo atendimento imediato, que por sua vez verificará a patrulha disponível para o deslocamento ao local, com intuito de resolver o problema existente. Tais situações ocorrem geralmente quando a informação recebida for decorrente de um crime ou contravenção, acidentes de trânsito, auxílio a doentes, entre outros.

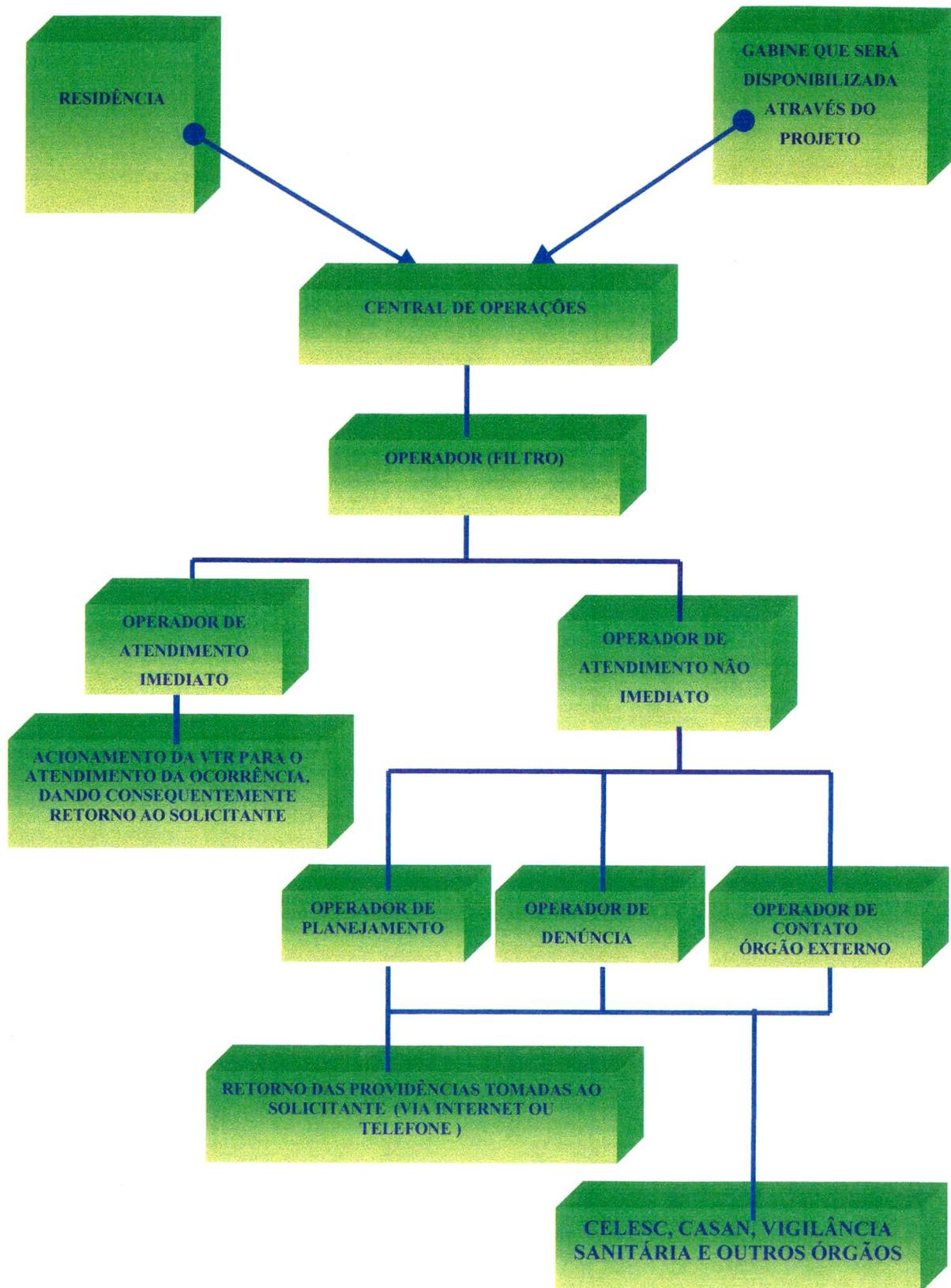
No caso da informação recebida não exigir uma resposta imediata caberá ao(s) operador(es) (filtro) repassar a informação a outros terminais interligados, para que seja avaliada e tomadas as devidas providências. Nesse caso, vários terminais serão disponibilizados, pois se for uma solicitação de policiamento, a informação será repassada aos terminais do

setor de planejamento. Como exemplo tem-se: Policiamento em festa de igrejas, Policiamento em campos de futebol, Policiamento em shows e outros. Se for referente a denúncias, será repassada aos terminais de investigação. Como exemplo tem-se: denúncia de pontos de drogas, de foragidos da justiça e outros. Se for referente a assuntos gerais que envolvem não só a PM, mas também outros órgãos, serão repassadas ao terminal que tratam com o público externo, como exemplo: mal trato a animais, depredação a meio ambiente, rompimento de tubulações de água, etc.

O sistema irá permitir que as informações cheguem à central de operações, não somente por meio da cabina fixa disponibilizada, mas também por meio de qualquer computador que o usuário tiver acesso, desde que esteja conectado à Internet, pois poderá acionar a Home-Page da 3ª companhia e realizar sua solicitação/comunicação, não precisando, desta forma, utilizar o canal telefônico de emergência 190 (COPOM).

Cabe salientar que todas as informações serão processadas, dando o devido retorno ao solicitante, quer através de uma atuação imediata, quer por meio de uma comunicação posterior sobre as medidas que serão efetuadas por intermédio de seu pedido. O retorno da informação poderá ser feito via e-mail, caso seja originária de um computador restrito, ou via contato telefônico se originário da cabina fixa, em que o usuário poderá deixar um número para contato. As denúncias, que porventura comprometer a integridade do comunicante serão preservadas com todo grau de sigilo necessário.

FIGURA 06 - Organograma do Sistema do Projeto Proposto.



Pode-se observar, conforme o gráfico abaixo, a quantidade de ofícios recebidos pela Polícia Militar de São José, para realização de policiamento em shows, festas de igrejas, festas juninas, jogos de futebol e diversos outros policiamentos que necessitam planejamento para o atendimento. Os ofícios redigidos necessitam de encaminhamento com certa antecedência ao órgão policial, o que acarreta gasto financeiro e de tempo.

Esse processo demanda tempo desnecessário que com a utilização de processamentos de dados informatizados e disponibilizados via internet, que será proposto com a implantação do sistema, o número de ofícios expedidos cairia a zero, haja vista toda a solicitação ser feita on-line, e sem a necessidade de deslocamento aos órgãos policiais para encaminhá-los, permitindo dessa forma, um maior conforto, bem como melhor utilização de tempo por parte da população local.

GRÁFICO 19- Quantidade de solicitações de Policiamento nos anos de 1998, 1999, 2000, 2001



3.4.2 Levantamento do Local para Instalação da Central Pública de Atendimento da Polícia Militar e Central de Operações da 3ªCia/7º BPM, no Bairro Kobrasol, em São José.

FIGURA 07 - Calçada da Rua Lédio João Martins (Avenida Central do Kobrasol). Local para instalação da Central Pública de Atendimento (cabine), em virtude de ser escolhido pela população do bairro, bem como devido ao fato de ser local estratégico para a implantação deste projeto piloto. A seta indica o local da possível Cabine. *Visão Sul/Norte.*

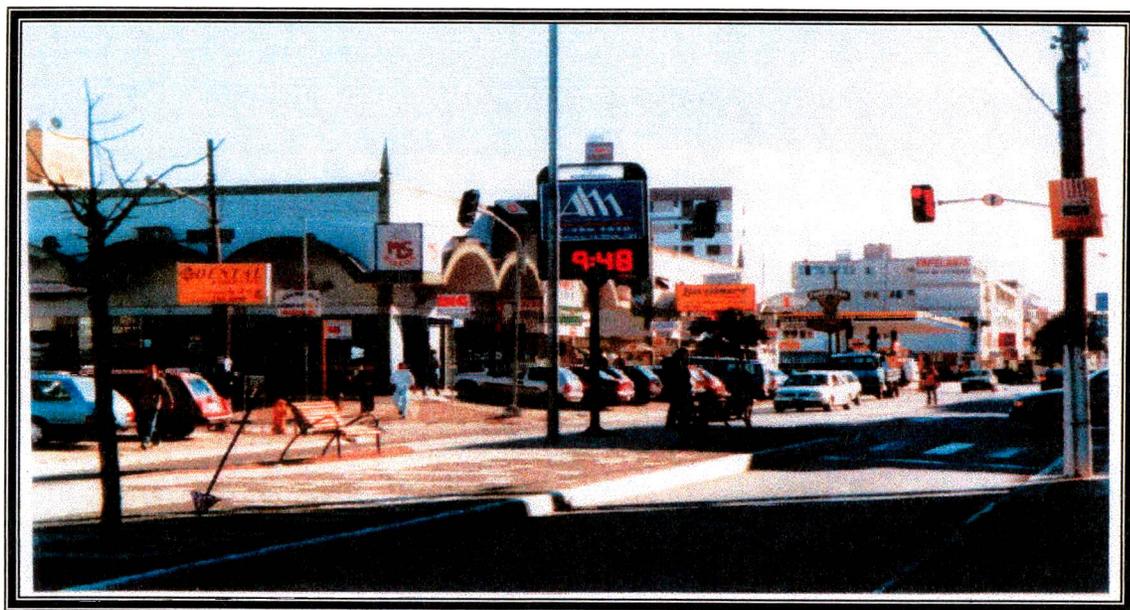


FIGURA 08 – Calçada da Rua Lédio João Martins, *visão Norte/Sul*.



FIGURA 09 – Vista panorâmica da Rua Lédio João Martins (Avenida Central do Kobrasol), Visãosul/Norte.



FIGURA 10 - Vista panorâmica da 3ª Companhia de Polícia Militar, local da instalação da Central de Operações, situado na Rua Antônio Schoreder- São José.

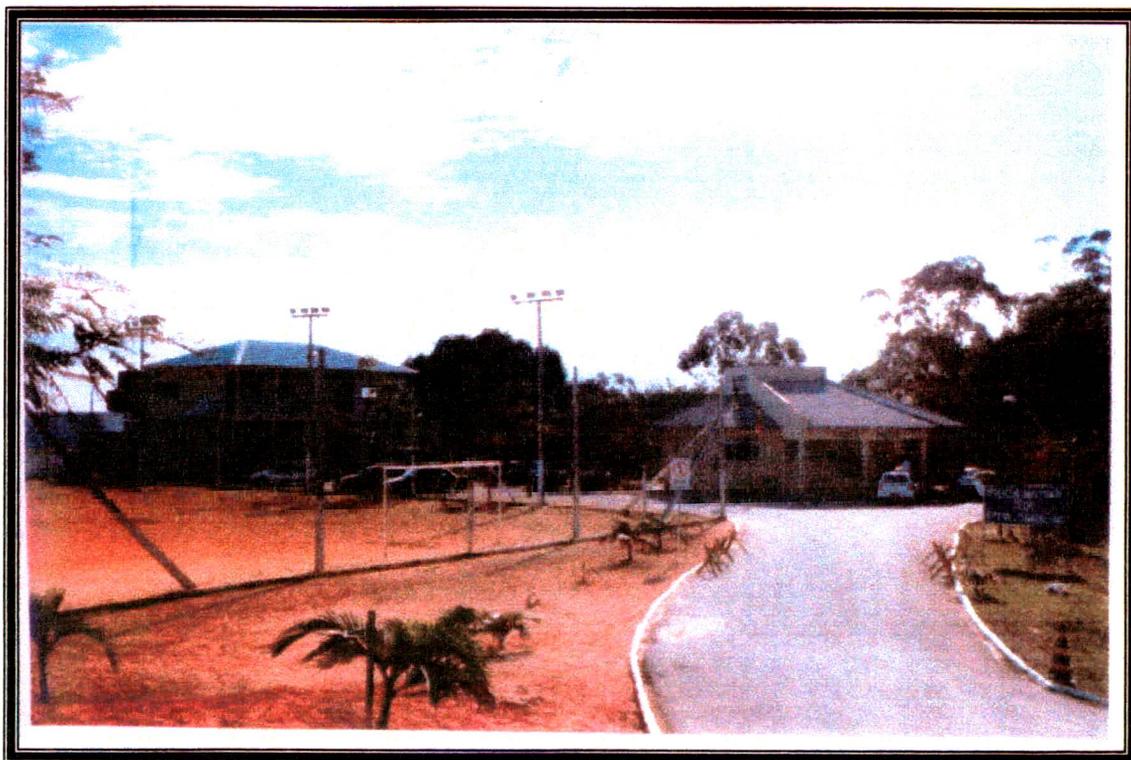


FIGURA 11- Instalação física que irá comportar a Central de Operações.



3.4.3 Planilha de Custo de Implantação da Central Pública de Atendimento (CPA), Central de Operações da Polícia Militar e Software para Conexão On-line e Processamento de Dados.

TABELA 1 – Central Pública de Atendimento

QT	DESCRIÇÃO	R\$
1	CABINE METÁLICA padrão caixa eletrônico 2x3m	16.000,00
2	MICROCOMPUTADORES Microcomputador Pentium III 750 Mhz, Placa Mãe ASUS, Memória 64MB, HD 20. GB, Placa de Vídeo 08MB (NetGate), Leitor CD-ROM 52X, Placa de Som, Caixa de Som, Fax-Modem 56K, Teclado ABNT, Mouse, Estabilizador 1.0KVA, Monitor 17" LG /Samsung, Drive 1.44MB, Gabinete ATX, Capas e Pad-Mouse.	6.120,00
1	IMPRESSORA deskjet color	600,00

1	REDE ELÉTRICA ESTABILIZADA	1.200,00
1	PROVEDOR INTERNET – via rádio	2.500,00
1	REDE LÓGICA INTERNET	1.500,00
1	REDE TELEFÔNICA – sistema de telefonia	600,00
TOTAL		28.520,00

FONTE : Nilmar Camilo Gavasso da Fundação de Amparo à Pesquisa e Extensão Universitária -FAPEU.

TABELA 2 - Central de Operações da Polícia Militar

QT	DESCRIÇÃO	R\$
1	SALA – para a montagem da central	Disponível
2	MICROCOMPUTADORES Microcomputador Pentium III 750 Mhz, Placa Mãe ASUS, Memória 64MB, HD 20. GB, Placa de Vídeo 08MB (NetGate), Leitor CD-ROM 52X, Placa de Som, Caixa de Som, Fax-Modem 56K, Teclado ABNT, Mouse, Estabilizador 1.0KVA, Monitor 17” LG /Samsung, Drive 1.44MB, Gabinete ATX, Capas e Pad-Mouse.	6.120,00
1	IMPRESSORA deskjet color	600,00
1	REDE ELÉTRICA ESTABILIZADA	1.200,00
1	PROVEDOR INTERNET – via rádio	2.500,00
1	REDE LÓGICA INTERNET	1.200,00
1	REDE TELEFÔNICA – sistema de telefonia	800,00
TOTAL		12.420,00

FONTE : Nilmar Camilo Gavasso da Fundação de Amparo à Pesquisa e Extensão Universitária - FAPEU

TABELA 3 - Software para a Central Pública e Central da Polícia Militar

QT	DESCRIÇÃO	R\$
1	SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS	900,00
1	WINDOWS NT/SQL SERVER/ASP/DEPLHI	3.600,00
1	DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE – para a central pública	38.000,00
1	DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE – para a central da PM	22.000,00
TOTAL		64.500,00

FONTE : Nilmar Camilo Gavasso da Fundação de Amparo à Pesquisa extensão Universitária - FAPEU

TABELA 4 - Cronograma de Execução

ATIVIDADES/MÊS	Mês 01	Mês 02	Mês 03	Mês 04	Mês 05	Mês 06
ESTRUTURA FÍSICA						
REDE ELÉTRICA						
REDE LÓGICA						
AQUISIÇÃO EQUIPAMENTOS						
DESENVOLVIMENTO SOFTWARE						
IMPLANTAÇÃO/TESTE						
IMPLANTAÇÃO/FINAL						
ACOMPANHAMENTO						

FONTE : Nilmar Camilo Gavasso - FAPEU

3.4.4 Avaliação do Projeto Proposto

Supõe que implementando o projeto seja possível:

- 1) Melhoria de Atendimento da Polícia Militar no Bairro do Kobrasol, pois a população local teria um novo canal de emergência, descongestionando o COPOM (Centro de Operações Policiais Militares).
- 2) Ganho de tempo, pois a população local não precisaria deslocar aos Órgãos Policiais para solicitar Policiamento e outros serviços disponibilizados pela Polícia Militar. Todas as solicitações poderão ser feitas via Internet.
- 3) Ganho econômico da população do bairro do Kobrasol, pois quando precisar solicitar policiamento para atuar em festas, jogos de futebol e diversos outros eventos, não precisarão confeccionar ofícios, apanhar seu veículo e deslocar-se aos Órgãos Policiais, pois esta solicitação poderá ser feita de maneira on-line, através da utilização da CPA ou de computador pessoal.
- 4) Ganho de tempo dos Policiais que realizam o planejamento das solicitações dos policiamentos para festas, eventos e outros, pois, não precisarão administrar uma quantidade imensa de ofícios, muito destes chegando atrasado, devido aos inúmeros despachos, provenientes de outros escalões da administração pública.
- 5) Conforto à População local, pois quem possuir computador particular poderá acessar a todos os serviços disponibilizados pela Polícia Militar, de sua própria residência ou local de serviço. Para aqueles que não possuem o equipamento, poderão utilizá-lo na cabina fixa, que estará localizada em local de fácil acesso.
- 6) Permitirá uma maior aplicação do homem ao terreno, pois a Polícia Militar trabalhará com informações oriundas do próprio Bairro, o que não acontece nos dias atuais devido aos congestionamentos do canal de emergência 190.

- 7) Trará agilidade na coleta e aplicação das informações, além de viabilizar, dados gerais referentes aos diversos serviços realizados pela Polícia Militar.
- 8) Segurança do usuário, quanto ao repasse das informações, que possa comprometer a integridade física dos colaboradores.
- 9) Com a implantação do projeto, a Polícia Militar conseguirá monitorar a segurança do Bairro preparando-se para não sofrer surpresas no futuro, pois com o passar dos dias a população cresce, trazendo como conseqüências, o crescimento da violência urbana.
- 10) Com a implantação do Projeto, a Polícia Militar acompanhará o avanço tecnológico, com disponibilização no mercado digital uma *home page* específica. Todos estes esforços são necessários à satisfação da população que espera eficiência na prestação de serviços.
- 11) Pode-se destacar desvantagem a implantação do Projeto o seu alto custo inicial (R\$ 105.440.00) não somado as despesas de pessoal e encargos sociais. Mas, cabe salientar que somente o projeto piloto alcançará este patamar financeiro devido ao desenvolvimento de software para a central pública e central de operações e com a expansão deste projeto aos demais bairros, este gasto não será mais necessário, somente o gasto com a implantação de novas CPAs, com custo aproximado de R\$ 25.000,00.
- 12) Outra desvantagem que poderá ser apontada é gasto na manutenção da cabina fixa (CPA), devido a danos provocados por depredação ou pela própria utilização do sistema, todavia, tal problema poderá ser contornado se existir uma vigilância pessoal ou eletrônica que inibam a ação de pessoas mal intencionadas.

Capítulo IV

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

4.1 Considerações Finais

O estudo e pesquisa sobre a instalação e expansão do município de São José apresentou fases de evolução cultural, econômica e social que determinaram o crescimento da malha urbana e aumento significativo da população local. Com pequena extensão territorial e aumento anual no número de habitantes, o município apresenta alta taxa de densidade demográfica que gera conflitos entre os grupos sócio-econômicos pertencentes à sociedade.

Nos grandes centros urbanos, o conflito das vontades, entre camadas da sociedade, determina o aumento da criminalidade nestes centros em que o crescimento demográfico agrava as desigualdades sociais e econômicas. A violência urbana surge como resultado desses desequilíbrios sociais fazendo com que a sociedade torne-se mais injusta e individualista. A prevenção contra o crime é o ponto fundamental à manutenção dos grupos sociais e de suas normas de conduta, que por meio de ações planejadas de auxílio, prevenção e controle social “acalmam” os diferentes interesses grupais.

Com isso, as organizações sociais e de segurança, conhecendo o sistema e subsistemas organizacionais, podem melhorar as interações com o meio em que estão inseridas. A tecnologia proporciona, nas organizações, ações dinâmicas e planejadas com o ambiente do qual participam em suas interações. A evolução histórica da Polícia Militar, com suas atividades, missão e estrutura hierárquica, demonstra a necessidade de relacionamento de seus subsistemas com o meio externo à organização e, conseqüentemente, aos avanços tecnológicos determinantes na dinâmica sistêmica.

Na avaliação da pesquisa e coleta de dados, junto à Prefeitura Municipal de São José e ao Centro de Operações Policiais Militares, foi relacionado o crescimento populacional determinando o aumento de problemas sócio-econômicos municipal, confirmados pelo aumento da quantidade de ocorrências policiais locais e número de ligações telefônicas ao sistema COPOM. Estas informações demonstram o necessário aumento das ações e atendimentos policiais, com a finalidade de tornar eficiente os serviços e auxílio à crescente população josefense.

Para apresentação de projeto de melhorias no atendimento da Polícia Militar em São José, foi aplicado um questionário aos membros do centro comunitário, cujas questões focalizavam os serviços policiais disponibilizados no bairro do Kobrasol. Como forma de melhoria do atendimento da comunidade, a operacionalização de um sistema informatizado focalizado no bairro é capaz de provocar melhorias no planejamento de ações preventivas, atendimento ágil à população e auxílio a comunidade. As respostas do questionário sugerem que são necessárias mudanças nos meios de acesso à Polícia Militar; a disponibilidade de outras opções de atendimento é bem vinda e, ainda mais, se direcionada ao bairro; os meios informatizados são bem recebidos pelos moradores, tanto no acesso via internet, no computador pessoal ou, em Central de Atendimento Público (CPA).

Assim, conclui-se que a proposta de projeto piloto de melhoria no atendimento policial josefense, no bairro Kobrasol, é vista como necessária e pertinente na finalidade a que se propõem. O projeto de sistema informatizado de atendimento e planejamento com conexão on-line e cabina fixa (CPA), Central de Controle e Monitoramento e o desenvolvimento do software a ser utilizado vêm satisfazer os anseios comunitários e vislumbra ampliação de sua abrangência para outros bairros.

4.2 Recomendações

Por intermédio deste trabalho, procurou-se colocar em prática os avanços tecnológicos que, diariamente, são disponibilizados, na tentativa de suprir os anseios de uma população cada vez mais interessada nos problemas locais, exigente na solução destes problemas e integrada com as mudanças, além de contribuir para uma melhor prestação de serviços que, diariamente, são executados pela Polícia Militar.

A Polícia Militar de Santa Catarina precisa estar atenta em relação à evolução tecnológica, sempre com o objetivo de facilitar as relações de seus membros com a sociedade, procurando desta forma atingir um elevado patamar de satisfação dos serviços prestados e de evolução organizacional.

Com a aplicação, da proposta do projeto piloto, a Corporação Policial Militar estará se fortalecendo em suas inter-relações com o meio em que está inserida, pois a ampliação deste projeto piloto de melhoria de atendimento por parte da Polícia Militar, no município de São José, serve como incentivo a novas pesquisas que contribuam para interesses recíprocos entre órgãos públicos e comunidade.

Sugere-se que, a partir da implantação do projeto piloto, sejam feitas pesquisas específicas quanto ao seu desempenho. Estas pesquisas devem avaliá-lo, a fim de obter subsídios para verificar deficiências e aperfeiçá-lo. Concomitantemente, verificar o grau de satisfação da população usuária.

Referências Bibliográficas

- AMARO (APUD, DIAS) 1997; DIAS, Gilberto. ***Burocracia x Aprendizagem Organizacional : um estudo de caso na Polícia Militar do Estado de Santa Catarina.*** (Dissertação de Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis, 1997;
- BEATO F., C.C.. ***Ação e Estratégia das Organizações Policiais.*** Departamento Sociologia e Antropologia da UFMG, 2002. Disponível em: (<http://www.est.ufmg.br/crisp/artigos/html/AcaoEst.html>) acesso em: 15/01/2002;
- BEATO F., C.C.. Determinantes da Criminalidade em Minas Gerais. ***Revista Brasileira de Ciências Sociais***, vol.13, n.37, junho de 1998;
- BOWDITCH, L. & BUONO, Anthony F. ***Elementos de Comportamento Organizacional.*** São Paulo: Pioneira, 1992;
- CHAMPION, Dean J. ***A Sociologia das Organizações.*** São Paulo: Saraiva, 1985;
- DIAS, Gilberto. ***Burocracia x Aprendizagem Organizacional : um estudo de caso na Polícia Militar do Estado de Santa Catarina.*** (Dissertação de Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis, 1997;
- FARIAS, Vilson Francisco de. ***São José - 250 anos***, 2ª Edição, São José: Ed. do autor, 2001.
- FERNANDES, N. & FERNANDES, V.. ***Criminologia Integrada.*** São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1995;

- GARVIN, David. **Gerenciando a Qualidade: a Visão Estratégica e Competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992;
- HALL, Richard. **Organizações: estrutura e processos**. Rio de Janeiro: Ed. Prentice Hall do Brasil Ltda., 1984;
- HANNAM & FREEMAN (APUD DIAS) 1997; DIAS, Gilberto. **Burocracia x Aprendizagem Organizacional : um estudo de caso na Polícia Militar do Estado de Santa Catarina**. (Dissertação de Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis, 1997;
- IVANÓSKI, Flávio Roberto. **A gestão Ambiental Aplicada na Melhoria da Qualidade dos Serviços Prestados: um estudo de caso sobre a Polícia de Proteção Ambiental**. (Dissertação de Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis, 2000;
- JUVENAL, ILDEFONSO. **Sinopse da evolução da força Policial Militar de Santa Catarina**. Única Edição, 1927 ;
- KAST, F.E. & ROSENZWEIG, J.E. **Organização e Administração - Um Enfoque Sistêmico**. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1987;
- KATZ, Daniel & KHAN, Robert. **Psicologia Social das Organizações**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1978;
- KOCHAN (APUD DIAS) 1997; DIAS, Gilberto. **Burocracia x Aprendizagem Organizacional : um estudo de caso na Polícia Militar do Estado de Santa Catarina**. (Dissertação de Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis, 1997;
- KOONTZ, Harold; O'DONNELL, Cyril; WEIHRICH, Heinz. **Administração: Fundamentos da Teoria e da Ciência**. 14.ed. São Paulo: Pioneira, 1986;

- KWASNICKA, E.L. **Introdução à Administração**. São Paulo: Atlas, 1981;
- LIMA, José de Souza. **Histórico da Força Pública no Regime Republicano**.
Única Edição, 1954;
- MEYER (APUD DIAS) 1997; DIAS, Gilberto. **Burocracia x Aprendizagem Organizacional : um estudo de caso na Polícia Militar do Estado de Santa Catarina**. (Dissertação de Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis, 1997;
- MINTOZBERG, Henry. **Criando organizações eficazes: estrutura em cinco configurações**. São Paulo: Atlas, 1994;
- MORAIS, Regis de. **O Que é Violência Urbana**. 10 ed., São Paulo: Editora Brasiliense, 1993;
- MORGAN, Gareth. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1994;
- MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento Interpessoal**. 3.ed. Rio de Janeiro: LTC, 1985;
- MOTA, Aroudo. Gestão Ambiental: Uma Abordagem Organizacional Contemporânea. **Estudos Empresariais**, Brasília, ano 3, n.1, p.3-13, jan/abr. 1998;
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento Estratégico: Conceitos, Metodologias, Práticas**. 11.ed. São Paulo: Atlas, 1997;
- PELUZO, Júnior Vitor Antônio. **Estudos de Geografia Urbana de Santa Catarina**. Florianópolis . Editora UFSC, 1991;

SCHEIN, Edgar H. ***Psicologia Organizacional***. 3. ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil Ltda., 1982;

SCHON, Donald. ***Beyond the Stable State***. New York: The Norton Library, 1971;

SENGE, Peter. ***A quinta disciplina***. 10. ed. São Paulo: Editora Best Seller, 1994;

SOARES, Orlando. ***Criminologia***. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1986;

TAVARES, Selma Maria. ***A preservação da paisagem urbana e os vínculos do passado***. Cadernos do Patrimônio Cultural. Rio de Janeiro, 1992;

THOMPSON, James David. ***Dinâmica Organizacional: Fundamentos Sociológicos da Teoria Administrativa***. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1976;

WREN, Daniel A. ***The Evolution of Management Thought***. New York: John Wiley & Sons, 1979.

VASCONCELLOS, Sylvio de. ***Arquitetura: dois estudos***. Goiânia: UCG, 1983;

Bibliografias Consultadas

ANDRADE, Djanira M. Martins de. ***Hercílio Luz : uma ponte integrando Santa Catarina***. Florianópolis: Editora da UFSC, 1981.

BOPRÉ, Norton Flores. ***São José em dados***, 1994.

BRASIL. ***Decreto nº 99 274, Regulamenta a Lei nº 6 938, de 31 de Agosto de 1981***. 6 de Junho de 1990.

BRASIL. ***Constituição da República Federativa do Brasil***. 1988.

BUENO, Francisco da Silveira. ***Dicionário Escolar da Língua Portuguesa***. 11.ed. Rio de Janeiro : FENAME, 1976;

CARDOSO, Fernando Henrique & IANNI, Otávio. ***O Homem e a Sociedade***.

SAYAD, João. ***Violência e Desemprego***. Folha de São Paulo. São Paulo, 18 Setembro 1995;

CRETELLA Jr., José. ***Comentários à Constituição de 1988 - IV***. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1991;

ESTADO de Santa Catarina. ***Constituição Estadual***. 1989;

ESTADO de Santa Catarina. ***Lei nº 6 217, Lei de Organização Básica da Polícia Militar do Estado de Santa Catarina***. 10 de Fevereiro de 1983;

IBGE. ***Estimativa da população de Santa Catarina***. 1998;

- ETZIONI, Amitai. **Análise Comparativa de Organizações Complexas: sobre o poder, o engajamento e seus correlatos**. Rio de Janeiro: Zahar, 1974;
- GARVIN, David. Building a learning organization. **Business Credit**, v.96, 1993;
- GATES, Bill. **A estrada do futuro**. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.
- HUBENER, Laura Machado. **O comércio da cidade de desterro no século XIX**. Florianópolis: Editora da UFSC, 1981.
- LÉVY, Pierre. **O que é virtual**. São Paulo: Ed. 34, 1996;
- KOTTER, J.P. **What leaders really do?** Harvard Business Review, mai/jun, 1990;
- MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro – 16ª Edição**.
- MILLES, R.H. **Confin Nails and Corporate Strategy**. Prentice-Hall, Inc. E.C.New Jersey, 1982;
- MORRISON, Ian. **A segunda curva: Estratégias revolucionárias para enfrentar mudanças aceleradas**. Rio de Janeiro: Campus , 1997;
- NEGROPONTE, Nicholas. **A Vida Digital**. 2ª Edição. São Paulo: Companhia das Letras.
- OLIVEIRA, Miguel Darcy de. & BARSTED, Leila Linhares & ROSISKA, Darcy de Oliveira. **Você e a Violência**.
- PASOLD, Cesar Luiz. **Prática da Pesquisa Jurídica**. Editora OAB/SC – 4ª Edição.

PETTIGREW, A .M.; FERLIE, E.; MCKEE, L. ***Shaping Strategic Change***.
London: Sage Publication, 1992;

SOARES, Iaponam. ***Estreito: vida e memória de um bairro***. Florianópolis:
Fundação Franklin Cascaes, Florianópolis, 1990.

WEBER, Max. ***Ensaio de Sociologia***. 5.ed. Rio de Janeiro: Guanabara, 1982;

ANEXO 1

Levantamento estatístico referente ao número de ocorrências registradas no Bairro do Kobrasol nos anos de 1998, 1999, 2000 e 2001, dados fornecidos pelo Centro de Operações Policiais Militares (COPOM)

P/Bairro (Ativ Realiz) - BOMRO116A

Seg-14/01/02-20:33 hs-Pag: 1

Area: 1 = PM

Data Inicial ..: 1/1/98

Hora Inicial ..: 0:00

Código Inicial: A101

Bairro(s) Selecionado(s):

Kobrasol

Data Final ..: 31/12/98

Hora Final ..: 23:59

Código Final: A999

Descrição	Qtd	% /Bairro	% /AtvRe
Bairro => Kobrasol	503	100.00 %	100.00 %
A433 <=> AVERIGUACAO DE ELEMENTO EM ATITUDE	208	41.35 %	41.35 %
A107 <=> AUXILIO/TRANSPORTE DE PESSOAS COM O	61	12.13 %	12.13 %
A432 <=> OUTROS AUXILIOS A COMUNIDADE	41	8.15 %	8.15 %
A106 <=> AUXILIO/TRANSP POLICIAIS MILITARES	39	7.75 %	7.75 %
A999 <=> PATRULHA INDISPONIVEL	24	4.77 %	4.77 %
A426 <=> GUINCHAMENTO DE VEICULO	20	3.98 %	3.98 %
A422 <=> ENCONTRO DE VEICULO ABANDONADO	19	3.78 %	3.78 %
A101 <=> AUXILIO/TRANSPORTE DE DOENTE MENTAL	17	3.38 %	3.38 %
A201 <=> APOIO/REFORCO A OUTRAS FRACOES PMSC	15	2.98 %	2.98 %
A420 <=> ENCAMINHAMENTO DE MENOR ABANDONADO	11	2.19 %	2.19 %
A308 <=> APOIO A ORGAOS DA JUSTICA	7	1.39 %	1.39 %
A423 <=> ENXAME DE ABELHAS	7	1.39 %	1.39 %
A203 <=> APOIO/REFORCO A POLICIA CIVIL	6	1.19 %	1.19 %
A417 <=> BUSCA DE PESSOA DESAPARECIDA	6	1.19 %	1.19 %
A410 <=> ANIMAL EM PERIGO E/OU PROVOCANDO PE	5	0.99 %	0.99 %
A102 <=> AUXILIO/TRANSPORTE DE PARTURIENTE	4	0.80 %	0.80 %
A419 <=> DOCUMENTOS/OBJETOS ENCONTRADOS	3	0.60 %	0.60 %
A304 <=> APOIO A CASAN	2	0.40 %	0.40 %
A421 <=> ENCONTRO DE PESSOA DESAPARECIDA	2	0.40 %	0.40 %
A202 <=> APOIO/REFORCO A OUTRAS CORPORACOES	1	0.20 %	0.20 %
A204 <=> APOIO/REFORCO A POLICIA RODOVIARIA	1	0.20 %	0.20 %
A307 <=> APOIO A OUTROS ORGAOS DE UTILIDADE	1	0.20 %	0.20 %
A311 <=> APOIO A OUTROS ORGAOS DA ADMINISTRA	1	0.20 %	0.20 %
A413 <=> ARVORE OFERECENDO PERIGO	1	0.20 %	0.20 %
A429 <=> VAZAMENTO DE AGUA EM EDIFICACAO	1	0.20 %	0.20 %

R E S U M O

Grupo de Ocorrências	Qtd	% /AtvRea
A000 => Auxilio A Comunid/Orgãos Públicos	503	100.00 %
Total =====>	503	100.00 %

Qtd de Ocorrências Pesquisadas =====> 114328

Qtd de Atividades Realizadas =====> 503 <=> 0.44 %

% /Bairro= Percentual sobre o Bairro

% /AtvRea= Percentual sobre Qtd de Atividades Realizadas.

P/Bairro (Ativ Realiz) - BOMRO116A

Seg-14/01/02-18:02 hs-Pag: 1

Area: 1 = PM

Data Inicial ..: 1/1/98

Hora Inicial ..: 0:00

Código Inicial: C101

Bairro(s) Selecionado(s):

Kobrasol

Data Final ..: 31/12/98

Hora Final ..: 23:59

Código Final: C914

Descrição	Qty	% /Bairro	% /AtvRe
Bairro => Kobrasol	892	100.00 %	100.00 %
C705 <=> PERTURBACAO DO TRABALHO OU SOSSEGO	185	20.74 %	20.74 %
C115 <=> VIAS DE FATO OU AGRESSAO	103	11.55 %	11.55 %
C212 <=> FURTO DE VEICULO	66	7.40 %	7.40 %
C103 <=> AMEACA	60	6.73 %	6.73 %
C505 <=> EMBRIAGUEZ	54	6.05 %	6.05 %
C514 <=> VADIAGEM	53	5.94 %	5.94 %
C210 <=> FURTO A ESTABELECIMENTO COMERCIAL	40	4.48 %	4.48 %
C222 <=> ROUBO OU ASSALTO A ESTABELECIMENTO	36	4.04 %	4.04 %
C209 <=> FURTO CONSUMADO	35	3.92 %	3.92 %
C203 <=> DANO DE DEPREDACAO	32	3.59 %	3.59 %
C221 <=> ROUBO OU ASSALTO CONTRA PESSOA	32	3.59 %	3.59 %
C208 <=> FURTO TENTADO	29	3.25 %	3.25 %
C211 <=> FURTO A RESIDENCIA	27	3.03 %	3.03 %
C616 <=> USO DE TOXICO OU ENTORPECENTES	23	2.58 %	2.58 %
C201 <=> ARROMBAMENTO OU FURTO EM VEICULO	21	2.35 %	2.35 %
C107 <=> LESOES CORPORAIS	18	2.02 %	2.02 %
C213 <=> NEGAR SALDAR DESPESAS	13	1.46 %	1.46 %
C111 <=> RIXA (BRIGA ENTRE TRES OU MAIS PESS	11	1.23 %	1.23 %
C906 <=> DESACATO/DESOBEDIENCIA/RESISTENCIA	11	1.23 %	1.23 %
C615 <=> POSSE DE TOXICO OU ENTORPECENTES	8	0.90 %	0.90 %
C502 <=> ATO OBSCENO	5	0.56 %	0.56 %
C804 <=> MOEDA FALSA	5	0.56 %	0.56 %
C116 <=> VIOLACAO DE DOMICILIO	4	0.45 %	0.45 %
C204 <=> ESTELIONATO	3	0.34 %	0.34 %
C110 <=> PORTE DE ARMA	2	0.22 %	0.22 %
C112 <=> SEQUESTRO E/OU CARCERE PRIVADO	2	0.22 %	0.22 %
C218 <=> ROUBO OU ASSALTO A RESIDENCIA	2	0.22 %	0.22 %
C506 <=> ESTUPRO	2	0.22 %	0.22 %
C510 <=> MENDICANCIA	2	0.22 %	0.22 %
C607 <=> COMERCIO DE TOXICO OU ENTORPECENTES	2	0.22 %	0.22 %
C114 <=> TENTATIVA DE HOMICIDIO	1	0.11 %	0.11 %
C206 <=> EXTORSAO	1	0.11 %	0.11 %
C223 <=> ROUBO TENTADO	1	0.11 %	0.11 %
C503 <=> CORRUPCAO DE MENORES	1	0.11 %	0.11 %
C610 <=> DISPARO DE ARMA DE FOGO	1	0.11 %	0.11 %
C706 <=> PROVOCAR TUMULTO	1	0.11 %	0.11 %

Grupo de Ocorrências	Qtd	% /AtvRea
C000 => Crimes e Contravenções	892	100.00 %
Total =====>	892	100.00 %

Qtd de Ocorrências Pesquisadas =====> 114328

Qtd de Atividades Realizadas =====> 892 <=> 0.78 %

% /Bairro= Percentual sobre o Bairro

% /AtvRea= Percentual sobre Qtd de Atividades Realizadas.

P/Bairro (Ativ Realiz) - BOMRO116A

Seg-14/01/02-17:20 hs-Pag: 1

Area: 1 = PM
 Data Inicial ..: 1/1/98
 Hora Inicial ..: 0:00
 Código Inicial: D101
 Bairro(s) Selecionado(s):
 Kobrasol

Data Final ..: 31/12/98
 Hora Final ..: 23:59
 Código Final: D318

Descrição	Qtd	% /Bairro	% /AtvRe
Bairro => Kobrasol	898	100.00 %	100.00 %
D308 <=> NADA CONSTADO APOS A AVERIGUACAO	337	37.53 %	37.53 %
D210 <=> OCORRENCIA NAO CONFIRMADA	211	23.50 %	23.50 %
D304 <=> DISPENSADA PELO SOLICITANTE/VITIMA	90	10.02 %	10.02 %
D201 <=> DISPARO DE ALARME EM ESTABELECIMENT	61	6.79 %	6.79 %
D211 <=> REGISTRO DE OCORRENCIA DUPLICADA	52	5.79 %	5.79 %
D318 <=> OUTROS MOTIVOS	39	4.34 %	4.34 %
D202 <=> DISPARO DE ALARME EM ESTABELECIMENT	26	2.90 %	2.90 %
D316 <=> VITIMA JA CONDUZIDA POR POPULARES	17	1.89 %	1.89 %
D204 <=> DISPARO DE ALARME EM VEICULOS	12	1.34 %	1.34 %
D203 <=> DISPARO DE ALARME EM RESIDENCIA	11	1.22 %	1.22 %
D301 <=> ATENDIMENTO OCORRENCIA PRIORITARIA	10	1.11 %	1.11 %
D303 <=> DEFEITO MECANICO	5	0.56 %	0.56 %
D110 <=> QUEIXA DA ATUACAO DA POLICIA MILITA	4	0.45 %	0.45 %
D112 <=> SEMAFAROS/PLACAS DE SINALIZACAO DAN	3	0.33 %	0.33 %
D306 <=> ENDERECO NAO LOCALIZADO	3	0.33 %	0.33 %
D307 <=> FALTA DE PATRULHA	3	0.33 %	0.33 %
D317 <=> VIATURA INADEQUADA	3	0.33 %	0.33 %
D209 <=> OCORRENCIAS ENVOLVENDO POLICIAIS/BO	2	0.22 %	0.22 %
D313 <=> TROTE DE HOMEM	2	0.22 %	0.22 %
D101 <=> AGRADECIMENTO DE SERVICOS PRESTADO	1	0.11 %	0.11 %
D104 <=> BURACOS/OBSTACULOS EM VIA PUBLICA	1	0.11 %	0.11 %
D106 <=> FIOS DA REDE ELETRICA DANIFICADOS/C	1	0.11 %	0.11 %
D212 <=> REGISTRO DE OCORRENCIA CONTINUADA	1	0.11 %	0.11 %
D213 <=> SUICIDIO	1	0.11 %	0.11 %
D214 <=> TENTATIVA DE SUICIDIO	1	0.11 %	0.11 %
D305 <=> ENDERECO INCOMPLETO	1	0.11 %	0.11 %

Grupo de Ocorrências	Qtd	% /AtvRea
D000 => Ocorrências Diversas	898	100.00 %
Total =====>	898	100.00 %

Qtd de Ocorrências Pesquisadas =====> 114328

Qtd de Atividades Realizadas =====> 898 <=> 0.79 %

% /Bairro= Percentual sobre o Bairro

% /AtvRea= Percentual sobre Qtd de Atividades Realizadas.

P/Bairro (Ativ Realiz) - BOMRO116A

Seg-14/01/02-19:59 hs-Pag: 1

Area: 1 = PM

Data Inicial ..: 1/1/99

Hora Inicial ..: 0:00

Código Inicial: A101

Bairro(s) Selecionado(s):

Kobrasol

Data Final ..: 31/12/99

Hora Final ..: 23:59

Código Final: A999

Descrição	Qtd	% /Bairro	% /AtvRe
Bairro => Kobrasol	822	100.00 %	100.00 %
A433 <=> AVERIGUACAO DE ELEMENTO EM ATITUDE	382	46.47 %	46.47 %
A107 <=> AUXILIO/TRANSPORTE DE PESSOAS COM O	86	10.46 %	10.46 %
A432 <=> OUTROS AUXILIOS A COMUNIDADE	60	7.30 %	7.30 %
A999 <=> PATRULHA INDISPONIVEL	44	5.35 %	5.35 %
A106 <=> AUXILIO/TRANSP POLICIAIS MILITARES	42	5.11 %	5.11 %
A422 <=> ENCONTRO DE VEICULO ABANDONADO	40	4.87 %	4.87 %
A201 <=> APOIQ/REFORCO A OUTRAS FRACOES PMSC	34	4.14 %	4.14 %
A423 <=> ENXAME DE ABELHAS	20	2.43 %	2.43 %
A101 <=> AUXILIO/TRANSPORTE DE DOENTE MENTAL	17	2.07 %	2.07 %
A410 <=> ANIMAL EM PERIGO E/OU PROVOCANDO PE	16	1.95 %	1.95 %
A417 <=> BUSCA DE PESSOA DESAPARECIDA	15	1.82 %	1.82 %
A426 <=> GUINCHAMENTO DE VEICULO	11	1.34 %	1.34 %
A420 <=> ENCAMINHAMENTO DE MENOR ABANDONADO	10	1.22 %	1.22 %
A307 <=> APOIO A OUTROS ORGAOS DE UTILIDADE	7	0.85 %	0.85 %
A311 <=> APOIO A OUTROS ORGAOS DA ADMINISTRA	6	0.73 %	0.73 %
A203 <=> APOIO/REFORCO A POLICIA CIVIL	5	0.61 %	0.61 %
A102 <=> AUXILIO/TRANSPORTE DE PARTURIENTE	4	0.49 %	0.49 %
A427 <=> LAVAGEM DE PISTA APOS ACIDENTES	4	0.49 %	0.49 %
A105 <=> AUXILIO/TRANSP DE PORTADORES DE DOE	3	0.36 %	0.36 %
A303 <=> APOIO A OUTROS ORGAOS DE FISCALIZAC	3	0.36 %	0.36 %
A304 <=> APOIO A CASAN	3	0.36 %	0.36 %
A308 <=> APOIO A ORGAOS DA JUSTICA	2	0.24 %	0.24 %
A424 <=> ENXAME DE OUTROS INSETOS	2	0.24 %	0.24 %
A435 <=> ATRITO VERBAL/DISCUSSAO	2	0.24 %	0.24 %
A202 <=> APOIO/REFORCO A OUTRAS CORPORACOES	1	0.12 %	0.12 %
A306 <=> APOIO A TELESC	1	0.12 %	0.12 %
A414 <=> AUXILIO MECANICO	1	0.12 %	0.12 %
A434 <=> DOCUMENTOS/OBJETOS PERDIDOS	1	0.12 %	0.12 %

Grupo de Ocorrências	Qtd	% /AtvRea
A000 => Auxilio A Comunid/Orgãos Públicos	822	100.00 %
Total =====>	822	100.00 %

Qtd de Ocorrências Pesquisadas =====> 147289

Qtd de Atividades Realizadas =====> 822 <=> 0.56 %

% /Bairro= Percentual sobre o Bairro

% /AtvRea= Percentual sobre Qtd de Atividades Realizadas.

P/Bairro (Ativ Realiz) - BOMRO116A

Seg-14/01/02-17:39 hs-Pag: 1

Area: 1 = PM

Data Inicial ..: 1/1/99

Hora Inicial ..: 0:00

Código Inicial: C101

Bairro(s) Selecionado(s):

Kobrasol

Data Final ..: 31/12/99

Hora Final ..: 23:59

Código Final: C914

Descrição	Qtd	% /Bairro	% /AtvRe
Bairro => Kobrasol	1292	100.00 %	100.00 %
C705 <=> PERTURBACAO DO TRABALHO OU SOSSEGO	265	20.51 %	20.51 %
C115 <=> VIAS DE FATO OU AGRESSAO	154	11.92 %	11.92 %
C514 <=> VADIAGEM	124	9.60 %	9.60 %
C103 <=> AMEACA	87	6.73 %	6.73 %
C212 <=> FURTO DE VEICULO	75	5.80 %	5.80 %
C201 <=> ARROMBAMENTO OU FURTO EM VEICULO	70	5.42 %	5.42 %
C208 <=> FURTO TENTADO	64	4.95 %	4.95 %
C209 <=> FURTO CONSUMADO	53	4.10 %	4.10 %
C505 <=> EMBRIAGUEZ	52	4.02 %	4.02 %
C203 <=> DANO DE DEPREDAÇÃO	44	3.41 %	3.41 %
C210 <=> FURTO A ESTABELECIMENTO COMERCIAL	44	3.41 %	3.41 %
C616 <=> USO DE TOXICO OU ENTORPECENTES	36	2.79 %	2.79 %
C221 <=> ROUBO OU ASSALTO CONTRA PESSOA	29	2.24 %	2.24 %
C211 <=> FURTO A RESIDENCIA	24	1.86 %	1.86 %
C111 <=> RIXA (BRIGA ENTRE TRES OU MAIS PESS	21	1.63 %	1.63 %
C213 <=> NEGAR SALDAR DESPESAS	21	1.63 %	1.63 %
C222 <=> ROUBO OU ASSALTO A ESTABELECIMENTO	19	1.47 %	1.47 %
C107 <=> LESOES CORPORAIS	16	1.24 %	1.24 %
C502 <=> ATO OBSCENO	12	0.93 %	0.93 %
C906 <=> DESACATO/DESOBEDIENCIA/RESISTENCIA	11	0.85 %	0.85 %
C204 <=> ESTELIONATO	8	0.62 %	0.62 %
C603 <=> CAUSAR DESABAMENTO OU DESMORONAMENT	8	0.62 %	0.62 %
C610 <=> DISPARO DE ARMA DE FOGO	8	0.62 %	0.62 %
C607 <=> COMERCIO DE TOXICO OU ENTORPECENTES	7	0.54 %	0.54 %
C615 <=> POSSE DE TOXICO OU ENTORPECENTES	7	0.54 %	0.54 %
C706 <=> PROVOCAR TUMULTO	6	0.46 %	0.46 %
C116 <=> VIOLACAO DE DOMICILIO	3	0.23 %	0.23 %
C216 <=> ROUBO OU ASSALTO A BANCO	3	0.23 %	0.23 %
C218 <=> ROUBO OU ASSALTO A RESIDENCIA	3	0.23 %	0.23 %
C110 <=> PORTE DE ARMA	2	0.15 %	0.15 %
C215 <=> ROUBO CONSUMADO	2	0.15 %	0.15 %
C223 <=> ROUBO TENTADO	2	0.15 %	0.15 %
C224 <=> PUNGUISMO (CP 155)	2	0.15 %	0.15 %
C504 <=> CRUELDADE CONTRA ANIMAIS	2	0.15 %	0.15 %
C513 <=> TENTATIVA DE ESTUPRO	2	0.15 %	0.15 %
C104 <=> HOMICIDIO	1	0.08 %	0.08 %
C113 <=> TENTATIVA DE ABORTO	1	0.08 %	0.08 %
C503 <=> CORRUPCAO DE MENORES	1	0.08 %	0.08 %

C506 <=> ESTUPRO	1	0.080%	0.08 %
C509 <=> LOTERIA NAO AUTORIZADA	1	0.08 %	0.08 %
C510 <=> MENDICANCIA	1	0.08 %	0.08 %

R E S U M O

Grupo de Ocorrências	Qtd	% /AtvRea
C000 => Crimes e Contravenções	1292	100.00 %
Total =====>	1292	100.00 %

Qtd de Ocorrências Pesquisadas =====> 147289

Qtd de Atividades Realizadas =====> 1292 <=> 0.88 %

% /Bairro= Percentual sobre o Bairro

% /AtvRea= Percentual sobre Qtd de Atividades Realizadas.

P/Bairro (Ativ Realiz) - BOMRO116A

Seg-14/01/02-16:02 hs-Pag: 1

Area: 1 = PM

Data Inicial ..: 1/1/99

Hora Inicial ..: 0:00

Código Inicial: D101

Bairro(s) Selecionado(s):

Kobrasol

Data Final ..: 31/12/99

Hora Final ..: 23:59

Código Final: D318

Descrição	Qtd	% /Bairro	% /AtvRe
Bairro => Kobrasol	804	100.00 %	100.00 %
D210 <=> OCORRENCIA NAO CONFIRMADA	202	25.12 %	25.12 %
D308 <=> NADA CONSTADO APOS A AVERIGUACAO	184	22.89 %	22.89 %
D201 <=> DISPARO DE ALARME EM ESTABELECIMENT	92	11.44 %	11.44 %
D304 <=> DISPENSADA PELO SOLICITANTE/VITIMA	85	10.57 %	10.57 %
D211 <=> REGISTRO DE OCORRENCIA DUPLICADA	83	10.32 %	10.32 %
D318 <=> OUTROS MOTIVOS	27	3.36 %	3.36 %
D202 <=> DISPARO DE ALARME EM ESTABELECIMENT	21	2.61 %	2.61 %
D301 <=> ATENDIMENTO OCORRENCIA PRIORITARIA	21	2.61 %	2.61 %
D204 <=> DISPARO DE ALARME EM VEICULOS	14	1.74 %	1.74 %
D203 <=> DISPARO DE ALARME EM RESIDENCIA	8	0.99 %	0.99 %
D104 <=> BURACOS/OBSTACULOS EM VIA PUBLICA	7	0.87 %	0.87 %
D112 <=> SEMAFAROS/PLACAS DE SINALIZACAO DAN	7	0.87 %	0.87 %
D101 <=> AGRADECIMENTO DE SERVICOS PRESTADO	6	0.75 %	0.75 %
D110 <=> QUEIXA DA ATUACAO DA POLICIA MILITA	6	0.75 %	0.75 %
D209 <=> OCORRENCIAS ENVOLVENDO POLICIAIS/BO	5	0.62 %	0.62 %
D303 <=> DEFEITO MECANICO	5	0.62 %	0.62 %
D103 <=> ANIMAL SOLTO EM VIA PUBLICA	4	0.50 %	0.50 %
D208 <=> OCORRENCIA ENVOLVENDO MILITARES DAS	4	0.50 %	0.50 %
D313 <=> TROTE DE HOMEM	4	0.50 %	0.50 %
D305 <=> ENDERECO INCOMPLETO	3	0.37 %	0.37 %
D306 <=> ENDERECO NAO LOCALIZADO	3	0.37 %	0.37 %
D316 <=> VITIMA JA CONDUZIDA POR POPULARES	3	0.37 %	0.37 %
D214 <=> TENTATIVA DE SUICIDIO	2	0.25 %	0.25 %
D307 <=> FALTA DE PATRULHA	2	0.25 %	0.25 %
D309 <=> OBITO NO LOCAL	2	0.25 %	0.25 %
D314 <=> TROTE DE MULHER	2	0.25 %	0.25 %
D105 <=> FIOS DA REDE TELEFONICA DANIFICADOS	1	0.12 %	0.12 %
D115 <=> QUEIXAS DIVERSAS	1	0.12 %	0.12 %

Grupo de Ocorrências	Qtd	% /AtvRea
D000 => Ocorrências Diversas	804	100.00 %
Total =====>	804	100.00 %

Qtd de Ocorrências Pesquisadas =====> 147289

Qtd de Atividades Realizadas =====> 804 <=> 0.55 %

% /Bairro= Percentual sobre o Bairro

% /AtvRea= Percentual sobre Qtd de Atividades Realizadas.

P/Bairro (Ativ Realiz) - BOMRO116A

Seg-14/01/02-19:21 hs-Pag: 1

Area: 1 = PM
 Data Inicial ..: 1/1/2000
 Hora Inicial ..: 0:00
 Código Inicial: A101
 Bairro(s) Selecionado(s):
 Kobrasol

Data Final ..: 31/12/2000
 Hora Final ..: 23:59
 Código Final: A999

Descrição	Qtd	% /Bairro	% /AtvRe
Bairro => Kobrasol	978	100.00 %	100.00 %
A433 <=> AVERIGUACAO DE ELEMENTO EM ATITUDE	475	48.57 %	48.57 %
A107 <=> AUXILIO/TRANSPORTE DE PESSOAS COM O	138	14.11 %	14.11 %
A432 <=> OUTROS AUXILIOS A COMUNIDADE	66	6.75 %	6.75 %
A435 <=> ATRITO VERBAL/DISCUSSAO	61	6.24 %	6.24 %
A101 <=> AUXILIO/TRANSPORTE DE DOENTE MENTAL	29	2.97 %	2.97 %
A422 <=> ENCONTRO DE VEICULO ABANDONADO	28	2.86 %	2.86 %
A426 <=> GUINCHAMENTO DE VEICULO	25	2.56 %	2.56 %
A423 <=> ENXAME DE ABELHAS	23	2.35 %	2.35 %
A106 <=> AUXILIO/TRANSP POLICIAIS MILITARES	21	2.15 %	2.15 %
A201 <=> APOIO/REFORCO A OUTRAS FRACOES PMSC	19	1.94 %	1.94 %
A311 <=> APOIO A OUTROS ORGAOS DA ADMINISTRA	19	1.94 %	1.94 %
A308 <=> APOIO A ORGAOS DA JUSTICA	12	1.23 %	1.23 %
A420 <=> ENCAMINHAMENTO DE MENOR ABANDONADO	11	1.12 %	1.12 %
A417 <=> BUSCA DE PESSOA DESAPARECIDA	10	1.02 %	1.02 %
A999 <=> PATRULHA INDISPONIVEL	9	0.92 %	0.92 %
A307 <=> APOIO A OUTROS ORGAOS DE UTILIDADE	7	0.72 %	0.72 %
A410 <=> ANIMAL EM PERIGO E/OU PROVOCANDO PE	6	0.61 %	0.61 %
A419 <=> DOCUMENTOS/OBJETOS ENCONTRADOS	4	0.41 %	0.41 %
A305 <=> APOIO A CELESC	3	0.31 %	0.31 %
A102 <=> AUXILIO/TRANSPORTE DE PARTURIENTE	2	0.20 %	0.20 %
A202 <=> APOIO/REFORCO A OUTRAS CORPORACOES	2	0.20 %	0.20 %
A105 <=> AUXILIO/TRANSP DE PORTADORES DE DOE	1	0.10 %	0.10 %
A203 <=> APOIO/REFORCO A POLICIA CIVIL	1	0.10 %	0.10 %
A205 <=> APOIO/REFORCO A POLICIA FEDERAL	1	0.10 %	0.10 %
A212 <=> APOIO/REFORCO A OUTROS ORGAOS DE SE	1	0.10 %	0.10 %
A309 <=> APOIO A OUTROS ORGAOS DA ADMINISTRA	1	0.10 %	0.10 %
A313 <=> APOIO A OUTROS ORGAOS PRIVADOS	1	0.10 %	0.10 %
A421 <=> ENCONTRO DE PESSOA DESAPARECIDA	1	0.10 %	0.10 %
A434 <=> DOCUMENTOS/OBJETOS PERDIDOS	1	0.10 %	0.10 %

Grupo de Ocorrências	Qtd	% /AtvRea
A000 => Auxilio A Comunid/Orgãos Públicos	978	100.00 %
Total =====>	978	100.00 %

Qtd de Ocorrências Pesquisadas =====> 169422

Qtd de Atividades Realizadas =====> 978 <=> 0.58 %

% /Bairro= Percentual sobre o Bairro

% /AtvRea= Percentual sobre Qtd de Atividades Realizadas.

P/Bairro (Ativ Realiz) - BOMRO116A

Seg-14/01/02-16:50 hs-Pag: 1

Area: 1 = PM

Data Inicial ..: 1/1/2000

Hora Inicial ..: 0:00

Código Inicial: C101

Bairro(s) Selecionado(s):

Kobrasol

Data Final ..: 31/12/2000

Hora Final ..: 23:59

Código Final: C914

Descrição	Qtd	% /Bairro	% /AtvRe
Bairro => Kobrasol	1445	100.00 %	100.00 %
C705 <=> PERTURBACAO DO TRABALHO OU SOSSEGO	192	13.29 %	13.29 %
C115 <=> VIAS DE FATO OU AGRESSAO	178	12.32 %	12.32 %
C514 <=> VADIAGEM	171	11.83 %	11.83 %
C201 <=> ARROMBAMENTO OU FURTO EM VEICULO	128	8.86 %	8.86 %
C103 <=> AMEACA	96	6.64 %	6.64 %
C208 <=> FURTO TENTADO	90	6.23 %	6.23 %
C505 <=> EMBRIAGUEZ	67	4.64 %	4.64 %
C209 <=> FURTO CONSUMADO	65	4.50 %	4.50 %
C212 <=> FURTO DE VEICULO	59	4.08 %	4.08 %
C221 <=> ROUBO OU ASSALTO CONTRA PESSOA	47	3.25 %	3.25 %
C210 <=> FURTO A ESTABELECIMENTO COMERCIAL	41	2.84 %	2.84 %
C107 <=> LESOES CORPORAIS	40	2.77 %	2.77 %
C203 <=> DANO DE DEPREDAÇÃO	38	2.63 %	2.63 %
C222 <=> ROUBO OU ASSALTO A ESTABELECIMENTO	38	2.63 %	2.63 %
C616 <=> USO DE TOXICO OU ENTORPECENTES	38	2.63 %	2.63 %
C906 <=> DESACATO/DESOBEDIENCIA/RESISTENCIA	23	1.59 %	1.59 %
C111 <=> RIXA (BRIGA ENTRE TRES OU MAIS PESS	20	1.38 %	1.38 %
C213 <=> NEGAR SALDAR DESPESAS	18	1.25 %	1.25 %
C211 <=> FURTO A RESIDENCIA	15	1.04 %	1.04 %
C204 <=> ESTELIONATO	14	0.97 %	0.97 %
C116 <=> VIOLACAO DE DOMICILIO	12	0.83 %	0.83 %
C615 <=> POSSE DE TOXICO OU ENTORPECENTES	10	0.69 %	0.69 %
C110 <=> PORTE DE ARMA	8	0.55 %	0.55 %
C502 <=> ATO OBSCENO	7	0.48 %	0.48 %
C114 <=> TENTATIVA DE HOMICIDIO	5	0.35 %	0.35 %
C223 <=> ROUBO TENTADO	4	0.28 %	0.28 %
C218 <=> ROUBO OU ASSALTO A RESIDENCIA	3	0.21 %	0.21 %
C607 <=> COMERCIO DE TOXICO OU ENTORPECENTES	3	0.21 %	0.21 %
C610 <=> DISPARO DE ARMA DE FOGO	3	0.21 %	0.21 %
C206 <=> EXTORSAO	2	0.14 %	0.14 %
C501 <=> ATENTADO VIOLENTO AO PUDOR	2	0.14 %	0.14 %
C801 <=> FALSA IDENTIDADE	2	0.14 %	0.14 %
C215 <=> ROUBO CONSUMADO	1	0.07 %	0.07 %
C224 <=> PUNGUISMO (CP 155)	1	0.07 %	0.07 %
C506 <=> ESTUPRO	1	0.07 %	0.07 %
C507 <=> JOGO DE AZAR	1	0.07 %	0.07 %
C513 <=> TENTATIVA DE ESTUPRO	1	0.07 %	0.07 %
C706 <=> PROVOCAR TUMULTO	1	0.07 %	0.07 %

R E S U M O

Grupo de Ocorrências	Qtd	% /AtvRea
C000 => Crimes e Contravenções	1445	100.00 %
Total =====>	1445	100.00 %

Qtd de Ocorrências Pesquisadas =====> 169422

Qtd de Atividades Realizadas =====> 1445 <=> 0.85 %

% /Bairro= Percentual sobre o Bairro

% /AtvRea= Percentual sobre Qtd de Atividades Realizadas.

P/Bairro (Ativ Realiz) - BOMRO116A

Ség-14/01/02-14:59 hs-Pag: 1

Area: 1 = PM

Data Inicial ..: 1/1/2000

Hora Inicial ..: 0:00

Código Inicial: D101

Bairro(s) Selecionado(s):

Kobrasol

Data Final ..: 31/12/2000

Hora Final ..: 23:59

Código Final: D318

Descrição	Qtd	% /Bairro	% /AtvRe
Bairro => Kobrasol	994	100.00 %	100.00 %
D308 <=> NADA CONSTADO APOS A AVERIGUACAO	310	31.19 %	31.19 %
D210 <=> OCORRENCIA NAO CONFIRMADA	204	20.52 %	20.52 %
D211 <=> REGISTRO DE OCORRENCIA DUPLICADA	105	10.56 %	10.56 %
D304 <=> DISPENSADA PELO SOLICITANTE/VITIMA	87	8.75 %	8.75 %
D201 <=> DISPARO DE ALARME EM ESTABELECIMENT	76	7.65 %	7.65 %
D202 <=> DISPARO DE ALARME EM ESTABELECIMENT	49	4.93 %	4.93 %
D301 <=> ATENDIMENTO OCORRENCIA PRIORITARIA	40	4.02 %	4.02 %
D112 <=> SEMAFAROS/PLACAS DE SINALIZACAO DAN	17	1.71 %	1.71 %
D316 <=> VITIMA JA CONDUZIDA POR POPULARES	14	1.41 %	1.41 %
D318 <=> OUTROS MOTIVOS	13	1.31 %	1.31 %
D307 <=> FALTA DE PATRULHA	12	1.21 %	1.21 %
D309 <=> OBITO NO LOCAL	10	1.01 %	1.01 %
D203 <=> DISPARO DE ALARME EM RESIDENCIA	9	0.91 %	0.91 %
D104 <=> BURACOS/OBSTACULOS EM VIA PUBLICA	8	0.80 %	0.80 %
D204 <=> DISPARO DE ALARME EM VEICULOS	7	0.70 %	0.70 %
D110 <=> QUEIXA DA ATUACAO DA POLICIA MILITA	6	0.60 %	0.60 %
D101 <=> AGRADECIMENTO DE SERVICOS PRESTADO	3	0.30 %	0.30 %
D303 <=> DEFEITO MECANICO	3	0.30 %	0.30 %
D306 <=> ENDERECO NAO LOCALIZADO	3	0.30 %	0.30 %
D103 <=> ANIMAL SOLTO EM VIA PUBLICA	2	0.20 %	0.20 %
D205 <=> ENCONTRO DE CADAVER	2	0.20 %	0.20 %
D212 <=> REGISTRO DE OCORRENCIA CONTINUADA	2	0.20 %	0.20 %
D214 <=> TENTATIVA DE SUICIDIO	2	0.20 %	0.20 %
D102 <=> ANIMAL MORTO EM VIA PUBLICA	1	0.10 %	0.10 %
D106 <=> FIOS DA REDE ELETRICA DANIFICADOS/C	1	0.10 %	0.10 %
D107 <=> LIXO/ENTULHO EM VIA PUBLICA	1	0.10 %	0.10 %
D115 <=> QUEIXAS DIVERSAS	1	0.10 %	0.10 %
D209 <=> OCORRENCIAS ENVOLVENDO POLICIAIS/BO	1	0.10 %	0.10 %
D302 <=> CANCELADA POR ORDEM DO COORDENADOR	1	0.10 %	0.10 %
D305 <=> ENDERECO INCOMPLETO	1	0.10 %	0.10 %
D310 <=> PANE DE RADIO	1	0.10 %	0.10 %
D312 <=> TROTE DE CRIANCA	1	0.10 %	0.10 %
D317 <=> VIATURA INADEQUADA	1	0.10 %	0.10 %

Grupo de Ocorrências	Qtd	% /AtvRea
D000 => Ocorrências Diversas	994	100.00 %
Total =====>	994	100.00 %

Qtd de Ocorrências Pesquisadas =====> 169422

Qtd de Atividades Realizadas =====> 994 <=> 0.59 %

% /Bairro= Percentual sobre o Bairro

% /AtvRea= Percentual sobre Qtd de Atividades Realizadas.

P/Bairro (Ativ Realiz) - BOMRO116A

Seg-14/01/02-18:38 hs-Pag: 1

Area: 1 = PM

Data Inicial ..: 1/1/2001

Hora Inicial ..: 0:00

Código Inicial: A101

Bairro(s) Selecionado(s):

Kobrasol

Data Final ..: 31/12/2001

Hora Final ..: 23:59

Código Final: A999

Descrição	Qty	% /Bairro	% /AtvRe
Bairro => Kobrasol	1036	100.00 %	100.00 %
A433 <=> AVERIGUACAO DE ELEMENTO EM ATITUDE	568	54.83 %	54.83 %
A107 <=> AUXILIO/TRANSPORTE DE PESSOAS COM O	137	13.22 %	13.22 %
A435 <=> ATRITO VERBAL/DISCUSSAO	63	6.08 %	6.08 %
A432 <=> OUTROS AUXILIOS A COMUNIDADE	40	3.86 %	3.86 %
A999 <=> PATRULHA INDISPONIVEL	33	3.19 %	3.19 %
A106 <=> AUXILIO/TRANSP POLICIAIS MILITARES	28	2.70 %	2.70 %
A422 <=> ENCONTRO DE VEICULO ABANDONADO	28	2.70 %	2.70 %
A101 <=> AUXILIO/TRANSPORTE DE DOENTE MENTAL	18	1.74 %	1.74 %
A201 <=> APOIO/REFORCO A OUTRAS FRACOES PMSC	17	1.64 %	1.64 %
A423 <=> ENXAME DE ABELHAS	16	1.54 %	1.54 %
A308 <=> APOIO A ORGAOS DA JUSTICA	11	1.06 %	1.06 %
A420 <=> ENCAMINHAMENTO DE MENOR ABANDONADO	11	1.06 %	1.06 %
A426 <=> GUINCHAMENTO DE VEICULO	9	0.87 %	0.87 %
A307 <=> APOIO A OUTROS ORGAOS DE UTILIDADE	8	0.77 %	0.77 %
A417 <=> BUSCA DE PESSOA DESAPARECIDA	8	0.77 %	0.77 %
A419 <=> DOCUMENTOS/OBJETOS ENCONTRADOS	7	0.68 %	0.68 %
A410 <=> ANIMAL EM PERIGO E/OU PROVOCANDO PE	6	0.58 %	0.58 %
A102 <=> AUXILIO/TRANSPORTE DE PARTURIENTE	5	0.48 %	0.48 %
A311 <=> APOIO A OUTROS ORGAOS DA ADMINISTRA	5	0.48 %	0.48 %
A305 <=> APOIO A CELESC	4	0.39 %	0.39 %
A313 <=> APOIO A OUTROS ORGAOS PRIVADOS	3	0.29 %	0.29 %
A303 <=> APOIO A OUTROS ORGAOS DE FISCALIZAC	2	0.19 %	0.19 %
A306 <=> APOIO A TELESC	2	0.19 %	0.19 %
A309 <=> APOIO A OUTROS ORGAOS DA ADMINISTRA	2	0.19 %	0.19 %
A202 <=> APOIO/REFORCO A OUTRAS CORPORACOES	1	0.10 %	0.10 %
A203 <=> APOIO/REFORCO A POLICIA CIVIL	1	0.10 %	0.10 %
A208 <=> APOIO/REFORCO A EMPRESAS DE TRANSP	1	0.10 %	0.10 %
A413 <=> ARVORE OFERECENDO PERIGO	1	0.10 %	0.10 %
A429 <=> VAZAMENTO DE AGUA EM EDIFICACAO	1	0.10 %	0.10 %

Grupo de Ocorrências	Qtd	% /AtvRea
A000 => Auxilio A Comunid/Orgãos Públicos	1036	100.00 %
Total =====>	1036	100.00 %

Qtd de Ocorrências Pesquisadas =====> 178992

Qtd de Atividades Realizadas =====> 1036 <=> 0.58 %

% /Bairro= Percentual sobre o Bairro

% /AtvRea= Percentual sobre Qtd de Atividades Realizadas.

P/Bairro (Ativ Realiz) - BOMRO116A

Seg-14/01/02-14:25 hs-Pag: 1

Area: 1 = PM
 Data Inicial ..: 1/1/2001
 Hora Inicial ..: 0:00
 Código Inicial: C101
 Bairro(s) Selecionado(s):
 Kobrasol

Data Final ..: 31/12/2001
 Hora Final ..: 23:59
 Código Final: C914

Descrição	Qtd	% /Bairro	% /AtvRea
Bairro => Kobrasol	1490	100.00 %	100.00 %
201 <=> ARROMBAMENTO OU FURTO EM VEICULO	176	11.81 %	11.81 %
514 <=> VADIAGEM	165	11.07 %	11.07 %
705 <=> PERTURBACAO DO TRABALHO OU SOSSEGO	156	10.47 %	10.47 %
115 <=> VIAS DE FATO OU AGRESSAO	155	10.40 %	10.40 %
208 <=> FURTO TENTADO	103	6.91 %	6.91 %
209 <=> FURTO CONSUMADO	84	5.64 %	5.64 %
103 <=> AMEACA	72	4.83 %	4.83 %
212 <=> FURTO DE VEICULO	71	4.77 %	4.77 %
210 <=> FURTO A ESTABELECIMENTO COMERCIAL	61	4.09 %	4.09 %
505 <=> EMBRIAGUEZ	61	4.09 %	4.09 %
221 <=> ROUBO OU ASSALTO CONTRA PESSOA	54	3.62 %	3.62 %
211 <=> FURTO A RESIDENCIA	43	2.89 %	2.89 %
616 <=> USO DE TOXICO OU ENTORPECENTES	42	2.82 %	2.82 %
222 <=> ROUBO OU ASSALTO A ESTABELECIMENTO	40	2.68 %	2.68 %
203 <=> DANO DE DEPREDAÇÃO	38	2.55 %	2.55 %
107 <=> LESOES CORPORAIS	25	1.68 %	1.68 %
111 <=> RIXA (BRIGA ENTRE TRES OU MAIS PESS	16	1.07 %	1.07 %
906 <=> DESACATO/DESOBEDIENCIA/RESISTENCIA	16	1.07 %	1.07 %
610 <=> DISPARO DE ARMA DE FOGO	14	0.94 %	0.94 %
116 <=> VIOLACAO DE DOMICILIO	13	0.87 %	0.87 %
204 <=> ESTELIONATO	12	0.81 %	0.81 %
213 <=> NEGAR SALDAR DESPESAS	12	0.81 %	0.81 %
502 <=> ATO OBSCENO	12	0.81 %	0.81 %
615 <=> POSSE DE TOXICO OU ENTORPECENTES	12	0.81 %	0.81 %
216 <=> ROUBO OU ASSALTO A BANCO	10	0.67 %	0.67 %
110 <=> PORTE DE ARMA	5	0.34 %	0.34 %
223 <=> ROUBO TENTADO	4	0.27 %	0.27 %
607 <=> COMERCIO DE TOXICO OU ENTORPECENTES	4	0.27 %	0.27 %
303 <=> ATENTADO CONTRA A LIBERDADE DE TRAB	2	0.13 %	0.13 %
304 <=> INVASAO ESTAB INDUSTRIAL, COMERCIAL	2	0.13 %	0.13 %
501 <=> ATENTADO VIOLENTO AO PUDOR	2	0.13 %	0.13 %
101 <=> ABANDONO DE RECEM NASCIDO OU INCAPA	1	0.07 %	0.07 %
108 <=> OMISSAO DE SOCORRO	1	0.07 %	0.07 %
112 <=> SEQUESTRO E/OU CARCERE PRIVADO	1	0.07 %	0.07 %
218 <=> ROUBO OU ASSALTO A RESIDENCIA	1	0.07 %	0.07 %
224 <=> PUNGUISMO (CP 155)	1	0.07 %	0.07 %
513 <=> TENTATIVA DE ESTUPRO	1	0.07 %	0.07 %
702 <=> FALSO ALARME	1	0.07 %	0.07 %

C706 <=> PROVOCAR TUMULTO

| 1 | 0.071% | 0.07 %

Grupo de Ocorrências	Qtd	% /AtvRea
C000 => Crimes e Contravenções	1490	100.00 %
Total =====>	1490	100.00 %

Qtd de Ocorrências Pesquisadas =====> 178992

Qtd de Atividades Realizadas =====> 1490 <=> 0.83 %

% /Bairro= Percentual sobre o Bairro

% /AtvRea= Percentual sobre Qtd de Atividades Realizadas.

P/Bairro (Ativ Realiz) - BOMRO116A

Seg-14/01/02-15:28 hs-Pag: 1

Area: 1 = PM

Data Inicial ..: 1/1/2001

Hora Inicial ..: 0:00

Código Inicial: D101

Bairro(s) Selecionado(s):

Kobrasol

Data Final ..: 31/12/2001

Hora Final ..: 23:59

Código Final: D314

Descrição	Qtd	% /Bairro	% /AtvRe
Bairro => Kobrasol	1019	100.00 %	100.00 %
D308 <=> NADA CONSTADO APOS A AVERIGUACAO	371	36.41 %	36.41 %
D210 <=> OCORRENCIA NAO CONFIRMADA	168	16.49 %	16.49 %
D211 <=> REGISTRO DE OCORRENCIA DUPLICADA	115	11.29 %	11.29 %
D201 <=> DISPARO DE ALARME EM ESTABELECIMENT	101	9.91 %	9.91 %
D304 <=> DISPENSADA PELO SOLICITANTE/VITIMA	83	8.15 %	8.15 %
D301 <=> ATENDIMENTO OCORRENCIA PRIORITARIA	44	4.32 %	4.32 %
D202 <=> DISPARO DE ALARME EM ESTABELECIMENT	37	3.63 %	3.63 %
D112 <=> SEMAFAROS/PLACAS DE SINALIZACAO DAN	31	3.04 %	3.04 %
D303 <=> DEFEITO MECANICO	12	1.18 %	1.18 %
D115 <=> QUEIXAS DIVERSAS	7	0.69 %	0.69 %
D203 <=> DISPARO DE ALARME EM RESIDENCIA	7	0.69 %	0.69 %
D110 <=> QUEIXA DA ATUACAO DA POLICIA MILITA	6	0.59 %	0.59 %
D204 <=> DISPARO DE ALARME EM VEICULOS	5	0.49 %	0.49 %
D306 <=> ENDERECO NAO LOCALIZADO	5	0.49 %	0.49 %
D104 <=> BURACOS/OBSTACULOS EM VIA PUBLICA	3	0.29 %	0.29 %
D302 <=> CANCELADA POR ORDEM DO COORDENADOR	3	0.29 %	0.29 %
D313 <=> TROTE DE HOMEM	3	0.29 %	0.29 %
D101 <=> AGRADECIMENTO DE SERVICOS PRESTADO	2	0.20 %	0.20 %
D103 <=> ANIMAL SOLTO EM VIA PUBLICA	2	0.20 %	0.20 %
D209 <=> OCORRENCIAS ENVOLVENDO POLICIAIS/BO	2	0.20 %	0.20 %
D213 <=> SUICIDIO	2	0.20 %	0.20 %
D305 <=> ENDERECO INCOMPLETO	2	0.20 %	0.20 %
D307 <=> FALTA DE PATRULHA	2	0.20 %	0.20 %
D310 <=> PANE DE RADIO	2	0.20 %	0.20 %
D107 <=> LIXO/ENTULHO EM VIA PUBLICA	1	0.10 %	0.10 %
D207 <=> OCORRENCIA ENVOLVENDO ESTRANGEIROS	1	0.10 %	0.10 %
D212 <=> REGISTRO DE OCORRENCIA CONTINUADA	1	0.10 %	0.10 %
D314 <=> TROTE DE MULHER	1	0.10 %	0.10 %

R E S U M O

120

Grupo de Ocorrências	Qtd	% /AtvRea
D000 => Ocorrências Diversas	1019	100.00 %
Total =====>	1019	100.00 %

Qtd de Ocorrências Pesquisadas =====> 178992

Qtd de Atividades Realizadas =====> 1019 <=> 0.57 %

% /Bairro= Percentual sobre o Bairro.

% /AtvRea= Percentual sobre Qtd de Atividades Realizadas.

ANEXO 2

**Levantamento estatístico referente ao número de ofícios recebidos pela
3ª Cia/7ºBPM**

**ESTADO DE SANTA CATARINA
POLÍCIA MILITAR
7º BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR
3ª COMPANHIA DE POLÍCIA MILITAR
SÃO JOSÉ**

**OFÍCIOS RECEBIDOS SOLICITANDO POLICICIAMENTO NO
MUNÍCIO DE SÃO JOSÉ**

ANO DE 1998	ANO DE 1999	ANO DE 2000	ANO DE 2001
956	1031	1098	1352

São José, 16 de Janeiro de 2002.


NILTON PACHECO FILHO
Setor Estatística da 3ª/7º BPM

ANEXO 3

**Ligações destinadas ao 190/193 do Município de São José, nos anos de
1998,1999,2000 e 2001**

**ESTADO DE SANTA CATARINA
POLÍCIA MILITAR
4º BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR
EMERGÊNCIA 190**

1. Ligações destinadas ao 190/193 da Grande Florianópolis

ANO	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Md/Mês	Dez A/P%	DEZ/Nov %
1998	68171	71224	62243	62836	69869	72225	62714	61223	65663	65649	63721	60153	77772	795.292	66274	14	29
1999	77772	70683	67987	65125	60508	71261	40593	82619	92437	86033	85594	84328	94689	901.855	75155	22	12
2000	94689	81719	68751	66436	58347	61645	42158	29590	60316	109732	109871	108642	112564	909.771	75814	19	4
2001	112564	119524	114326	109123	113261	122011	104418	126805	148408	140554	157387	151339	133363	1.540.519	128377	18	-12
TOTAL	353.196	343.150	313.307	303.520	301.985	327.142	249.883	300.237	366.824	401.968	416.573	404.460	418.388	4.147.437	345.620	18	3

Fonte: Emergencia 190/CPC Jan 02

2. Ligações destinadas ao 190/193 do Município de São José

ANO	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Md/Mês	Dez A/P%	DEZ/Nov %
1998	14316	15669	13071	13119	14472	14453	14424	12245	14446	13786	14019	12632	17110	169.446	14120	20	35
1999	16332	14843	14277	13676	12707	14965	8525	17350	19412	18067	17975	17708	19885	189.390	15782	22	12
2000	19885	17161	14438	13952	12253	12945	8853	6214	12666	23044	23073	22815	23638	191.052	16921	19	4
2001	25890	27491	26295	25098	26050	28063	24016	29165	31166	32327	36199	33295	30673	349.838	29153	18	-8
TOTAL	76.423	75.164	68.081	65.845	65.482	70.426	55.818	64.974	77.690	87.224	91.265	86.450	91.306	899.725	74.977	19	6

Fonte: Emergencia 190/CPC Jan 02

Quartel em Florianópolis, 15 de Janeiro de 2002

EVANDRO DE ANDRADE FRAGA
1º Ten PM Chefe Seç Adm Emergencia 190/CPC

ANEXO 4

Questionário aplicado aos moradores e comerciantes do Bairro do Kobrasol

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO TECNOLÓGICO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Proposta de Melhoria do Atendimento Policial Militar à População do Bairro do Kobrasol

QUESTIONÁRIO

- Questão 1) Você já necessitou dos serviços da Polícia Militar ?
- Questão 2) Qual o serviço da Polícia Militar você necessitou ?
- Questão 3) Quando você solicitou os serviços da Polícia Militar, você foi prontamente atendido na chamada telefônica ?
- Questão 4) Caso a resposta anterior for não, responda porque você não foi atendido ?
- Questão 5) Você possui computador em sua residência ?
- Questão 6) Caso a resposta anterior for não, você sabe de algum computador que poderia utilizar caso precisasse (no trabalho, no colégio, outros) ?
- Questão 7) Você sabe utilizar o computador ?
- Questão 8) Você tem acesso à Internet ?
- Questão 9) Você sabe utilizar a Internet ?
- Questão 10) Você sabe utilizar os serviços dos caixas eletrônico das agências bancárias ?
- Questão 11) Você precisaria de mais tempo para realização de suas tarefas no seu dia à dia?
- Questão 12) O que você acha dos progressos tecnológicos na área da informática ?
- Questão 13) O que você acha de possuir um sistema informatizado, no bairro do Kobrasol, que permita o contato direto da população com a Polícia Militar sediada em São José, e sem precisar utilizar o canal telefônico de emergência 190 ?
- Questão 14) Qual sua opinião em relação a implantação, neste bairro, de uma Central de Pública de Atendimento (cabina fixa), semelhante aos caixas eletrônicos dos bancos, para que a população possa solicitar os serviços disponibilizados pela Polícia Militar ?

Questão 15) Qual seria o melhor local (rua), no bairro do Kobrasol, para localizar e referida CPA, citada na questão anterior ?