

Panorama do sistema de atendimento de emergência da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro no primeiro trimestre de 2024

An overview of the Rio de Janeiro State Military Police's emergency response system in the first quarter of 2024

Carlos Henrique Maquinez Avilheira¹

¹ Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, RJ, Brasil

Resumo

O presente artigo busca analisar o banco de dados do serviço de atendimento de emergência do 190 da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (PMERJ) no primeiro trimestre do ano de 2024. Com a transferência de todas as ligações do estado do Rio de Janeiro para o Centro de Controle Operacional da Polícia Militar (CECOPOM), será possível estabelecer um panorama de todo o sistema de emergência da PMERJ no que diz respeito à quantidade e ao percentual de ocupação dos tipos de serviços envolvidos no processo de atendimento de emergência: atendimento telefônico de chamados de emergência via 190, despacho de ocorrências pelo sistema Maré Zero e atendimento das ocorrências pelas radiopatrulhas. Espera-se que o resultado deste estudo contribua para esclarecer a temática do atendimento de emergência e os diversos usos que o banco de dados do 190 pode oferecer para a elaboração de diversos tipos de políticas públicas.

Palavras-chave: PMERJ; CECOPOM; Atendimento de chamadas de emergências policiais; Despacho de ocorrências; Radiopatrulhas.

Abstract

This article aims to analyze the 190 emergency service databases of the Rio de Janeiro State Military Police (PMERJ) in the first quarter of 2024. With the transfer of all reports from the state to the Military Police Operational Control Center (Centro de Controle Operacional da Polícia Militar - CECOPOM), it became possible to establish an overview of the entire PMERJ emergency system regarding the statistics of occupancy of the types of services involved in the emergency response procedures. Through these changes, data such as the answering rate of emergency calls via 190, police reports dispatching through the Maré Zero system, and the responding proportions to security emergencies by radio patrols became more easily accessed and analyzed. Therefore, it is expected that the results of this study will contribute to shedding light on the subject of emergency response and the various uses that the 190 databases can offer for drawing up different types of public policy.

Keywords: PMERJ; CECOPOM; Emergency Response System; Police Reports Dispatching; Radio Patrols.

Introdução

A organização de um Estado Democrático de Direito requer a existência de uma instituição responsável pelo uso da força. Conforme definido por Weber (2004), o Estado se caracteriza pelo monopólio legítimo do exercício da força física. Dessa forma, cabe ao unicamente ao Estado o poder de exercer a força física sobre os indivíduos, de forma consentida, para regular conflitos. Somente o povo pode dar a autorização ao Estado para governar e tomar decisões em nome da coletividade, tanto no âmbito interno quanto no externo.

Para Bittner (2003, *apud* Muniz, 1999, p. 24), o surgimento das polícias profissionais ocidentais, tal como conhecemos hoje, foi fruto da perspectiva liberal do Estado de Direito. Com a ampliação dos direitos civis e a necessidade de concentração do monopólio do uso da força nas mãos do Estado, houve a necessidade de criação de uma instituição capaz de conciliar a produção de obediência e consentimento social com instrumentos de controles pacíficos e civilizados (Muniz, 1999).

O que determina a ação policial é a natureza particular e real de cada caso concreto e, secundariamente, as normas legais (Bittner, 2003). Isso ocorre porque a polícia atua em qualquer situação na qual o uso da força possa ser requisitado para uma solução provisória. O problema gira em torno do fato de que a lei não consegue abranger todas as situações que surgem nas interações humanas, sendo necessária uma margem de liberdade de decisão nas ações policiais para a oferta de alternativas de obediência não alcançadas pelas normas legais.

Sendo assim, a polícia é autorizada e chamada para usar a força com o propósito de estabelecer uma solução provisória para problemas emergenciais, sem se submeter a nenhum tipo de oposição. Sua atuação pode ser estendida a qualquer tipo de emergência, sem exceção (Bittner, 2003). Diante de uma situação emergencial, como um pedido de socorro dentro de uma residência, o policial deve utilizar a força de forma discricionária, dentro dos limites da lei, sem a necessidade de autorização prévia do cidadão ou ordem judicial para adentrar na residência de quem está em perigo. A competência especial e única da polícia está relacionada a eventos que podem ser caracterizados da seguinte forma: “algo que não deveria estar acontecendo e sobre o qual alguém deve fazer algo imediatamente!” (Bittner, 2003, p. 234).

De fato, o conceito estabelecido por Bittner foi, de certa forma, confirmado nos estudos de Avilheira (2017), pois, para o atendente do 190, um chamado é classificado como ocorrência quando:

(...)o fato relatado narra algum episódio que necessite da intervenção do Estado naquele momento, através do uso ou ameaça do uso da força legal. Não só ações criminais em andamento seriam consideradas emergências policiais, mas também qualquer conflito produzido pelo convívio em sociedade que pudesse ameaçar um estado de normalidade pública e que só pudesse ser administrado pelo uso da força (Avilheira, 2017, p. 36).

A frase “Polícia Militar, [graduação do policial], [nome de escala do policial], bom dia (tarde ou noite), qual é a sua emergência?” foi repetida 452.549 diariamente entre janeiro e março de 2024. Esse foi o total de chamadas registradas através do sistema de atendimento do 190. Trata-se da saudação inicial que qualquer pessoa que ligou para o telefone 190 ouviu durante esse período.



O serviço de atendimento de emergências policiais da PMERJ foi estabelecido em 19 de julho de 1976 via Centro de Comunicações e Operações da Polícia Militar (CECOPOM), normatizado no Boletim da PMERJ nº 137 (Rio de Janeiro, 1976). Atualmente, o serviço de atendimento de emergência é regulamentado pela Portaria PMERJ nº 894, de 24 de agosto de 2018 (Rio de Janeiro, 2018a), que estabeleceu o Regimento Interno do Centro de Controle Operacional da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, mantendo a sigla CECOPOM. As atribuições do atual CECOPOM abrangem planejamento, coordenação, fiscalização e execução das atividades relativas ao atendimento e despacho de ocorrências geradas através do 190 em todo o Rio de Janeiro.

Até 2023, apenas as ligações da Região Metropolitana do Estado do Rio de Janeiro eram direcionadas para o Centro de Comando e Controle (CICC) da Secretaria de Estado de Polícia Militar (SEPM). As chamadas realizadas no interior do estado eram direcionadas para os batalhões locais e destacamentos policiais, não sendo gravadas e registradas por meio de ferramentas de tecnologia da informação. A partir do início de 2024, todas as ligações feitas via telefone 190 passaram a ser direcionadas para o CICC, além de serem gravadas e registradas em formato digital. Desta forma, tornou-se possível ter um panorama do serviço de emergência da PMERJ.

Apesar desse avanço, verifica-se a ausência de uma política de segurança pública que estabeleça diretrizes básicas e critérios mínimos para avaliação do serviço de atendimento de ocorrências de emergências policiais, como por exemplo, uma meta de tempo de chegada de guarnições policiais aos locais solicitados.

Sem diretrizes e parâmetros, não é possível que a sociedade avalie e fiscalize a qualidade desse serviço tão importante para a ordem pública, afinal: o que aconteceria se parássemos o atendimento do 190 por seis horas, ou se uma guarnição demorasse uma hora para atender um chamado de violência doméstica? Qual seria o tempo mínimo de chegada de uma guarnição nesses casos? Não há outra instituição do estado do Rio de Janeiro capaz e aparelhada para fazer o uso da força de forma imediata quando requisitada em qualquer situação. Sem esse serviço, estaríamos no estado de natureza descrito por Hobbes (2003), no qual todas as pessoas teriam o direito natural de fazer qualquer coisa para preservar sua própria vida num estado de guerra de todos contra todos?

Atualmente, os dados referentes ao atendimento telefônico gerados através do 190 são publicados no Boletim Ostensivo da PMERJ, o que dificulta o acesso ao público geral. Ainda que o acesso a estes dados seja possível, não há um conceito dos requisitos mínimos do que seja um atendimento policial de emergência adequado.

No estado do Rio de Janeiro, uma importante ferramenta de participação social na segurança pública são os Conselhos Comunitários de Segurança. Esses Conselhos foram regulamentados por meio do Decreto nº 47.651, de 16 de junho de 2021, sendo definidos no seu artigo 2º:

Art. 2º Os Conselhos Comunitários de Segurança, instância colegiada temática permanente e de natureza consultiva, propositiva e voluntária, atuam como instrumento de diálogo entre a sociedade civil, a Polícia Civil do Rio de Janeiro e a Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, a fim de fomentar a participação cidadã no processo decisório e a melhoria na gestão de políticas públicas na área de segurança, funcionando o presente como Regulamento (Rio de Janeiro, 2021).

Com isso, os Conselhos Comunitários de Segurança não têm acesso direto aos dados de atendimento de emergência de forma sistematizada. Os dados que são disponibilizados



dessa forma aos Conselhos Comunitários de Segurança referem-se apenas aos registros de ocorrências em Delegacias da Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro (PCERJ). Dessa forma, não há como fazer uma accountability do serviço 190. O conceito de accountability abordado nesse estudo será o de Samuel Paul):

Accountability significa manter indivíduos e organizações passíveis de serem responsabilizados pelo seu desempenho. Accountability pública se refere ao conjunto de abordagens, mecanismos e práticas usados pelos atores interessados em garantir um nível e um tipo desejado de desempenho dos serviços públicos (Paul, 1992, p. 1047)

Ainda que não sejam disponibilizados de forma sistematizada, as demandas referentes ao atendimento de ocorrências de emergências gerados através do 190 são pautas de diversos Conselhos Comunitários de Segurança, como por exemplo o CCS Botafogo: “Cumprir a promessa de uma sede permanente do Batalhão e atuação mais efetiva da polícia militar contra a infração penal de Perturbação do Sossego” (Rio de Janeiro, 2024, p. 28). Veremos adiante que a Perturbação do Trabalho ou do Sossego Alheios é a demanda mais solicitada pela sociedade ao telefone de emergência da PMERJ.

O presente artigo não tem a intenção de fornecer respostas a todas as indagações levantadas. Trata-se de um estudo descritivo dos tipos de chamados e solicitações que foram direcionados para o 190 entre janeiro e março de 2024. O objetivo principal é mostrar um panorama do sistema de atendimento de emergência da PMERJ de forma quantitativa, principalmente no que diz respeito ao total de chamados e percentual de ocupação do atendimento telefônico de chamados de emergência através do 190, despachos de ocorrências por Maré Zero e o atendimento das ocorrências pelas radiopatrulhas.

1. Atendimento telefônico de chamados de emergência através do 190

Quando um atendente do 190 recebe um chamado de emergência, o sistema de atendimento permite a categorização do chamado como “Ocorrência” ou “Protocolo”. O que for classificado como “Ocorrência” seguirá para o Centro de Operações do CECOPOM, conhecido como Maré Zero. Os protocolos administrativos são encerrados dentro do próprio Centro de Atendimento de Emergência do 190 (CAE-190), por se tratar de chamados que não necessitam do empenho de guarnições policiais.

Ao todo, foram cadastrados 452.549 chamados através do sistema de atendimento de emergência, dos quais 175.337 (38,7%) foram classificados como ocorrências. Cada ocorrência recebe um código inicial pelo atendente do 190, cuja definição está inserida no Vade Mecum de Ocorrências Policiais Militares (Rio de Janeiro, 2018b). Também foram gerados 277.212 (61,3%) protocolos administrativos que não foram encaminhados para o setor de despacho de ocorrências por se tratar de chamados que não necessitaram de intervenção da PMERJ.



Tabela 1 – Classificações de chamados feitos pelos atendentes no primeiro trimestre de 2024

Categoria	Freq. Absoluta	Freq. Relativa
Ocorrência	175.337	38,74%
Queda	112.680	24,90%
Informação	72.670	16,06%
Trote	38.652	8,54%
Duplicidade	17.787	3,93%
Transferência	17.423	3,85%
Administrativo	10.216	2,26%
Desistência	5.642	1,25%
Falta de dados	1.074	0,24%
Cancelamento	792	0,18%
Elogio	160	0,04%
Reclamação	116	0,03%
Total geral	452.549	100,00%

Fonte: Banco de dados do 190/PMERJ.

As quedas são chamadas interrompidas pelo solicitante no início ou durante a ligação, sem que seja possível gerar uma ocorrência ou um encaminhamento. As duplicidades são caracterizadas por chamados de números telefônicos diferentes para um mesmo fato e ocorrem principalmente para chamados que causam grande clamor social, tais como acidentes de trânsito com vítimas, disparo de arma de fogo e tentativas de homicídios.

As transferências são realizadas quando há necessidade de transferir algum chamado para o Corpo de Bombeiros do Estado do Rio de Janeiro (CBMERJ) ou para setores internos do próprio CAE-190, tais como o atendimento bilingue e o Chefe do Centro de Operações¹. Os chamados administrativos ocorreram pela necessidade de interrupção do atendimento telefônico pelo atendente do 190 devido a chamados sem interação com o solicitante e pane no sistema de atendimento, quando foi necessário registrar o atendimento telefônico num formulário de papel e posterior cadastro no sistema informatizado de atendimento.

As desistências ocorreram quando o solicitante desistiu do atendimento antes da geração de uma ocorrência. Já a falta de dados aconteceu quando uma chamada foi gerada através de um aplicativo da PMERJ sem os dados necessários para o envio de uma guarnição para o local da ocorrência. Os elogios e reclamações foram os chamados realizados quando o solicitante desejou reclamar ou elogiar um atendente do 190, um policial ou a PMERJ.

As informações são encaminhamentos para outros órgãos que podem auxiliar o solicitante do serviço 190 a resolver suas demandas, tais como: órgãos diversos, delegacias policiais, serviço de atendimento médico urgência (SAMU), acidentes de trânsito sem vítima, disque-denúncia, conselhos tutelares, varas cíveis, defensorias, Programa de Defesa do Consumidor, entre outros. Os trotes são caracterizados por chamados com interações não produtivas do ponto de vista da comunicação, podendo ser subdividido da seguinte forma: trote de criança, xingamentos, palavras desconexas e ocorrências falsas.

¹ O Chefe do Centro é o responsável pelo serviço de atendimento de emergência como um todo. É executado por um Major da PMERJ em turnos de 12 horas.

Quanto ao gasto de tempo com as diversas categorias de chamados, verificou-se que 92,7% da ocupação dos atendentes foi destinadas às ocorrências, informações, quedas e duplicidades. Já com transferências, desistências, procedimentos administrativos, falta de dados, cancelamentos e reclamações, foi ocupado 4,6% do tempo dos atendentes do 190. Os trotes, apesar de ocupar o canal de atendimento telefônico e incomodar os atendentes, representou apenas 2,7% do tempo de ocupação dos profissionais de atendimento.

Tabela 2 – Ocupação dos atendentes em horas, minutos e segundos com os chamados no primeiro trimestre de 2024

Categoria	Ocupação	Freq. Relativa	Freq. Rel. Acumulada
Ocorrência	8408:54:40	65,7%	65,7%
Informação	1921:55:43	15,0%	80,7%
Queda	921:49:31	7,2%	87,9%
Duplicidade	618:15:31	4,8%	92,7%
Trote	347:12:00	2,7%	95,4%
Transferência	244:27:27	1,9%	97,3%
Desistência	177:08:29	1,4%	98,7%
Administrativo	101:57:32	0,8%	99,5%
Falta de dados	31:28:23	0,3%	99,8%
Cancelamento	23:49:10	0,2%	99,9%
Elogio	05:08:18	0,0%	100,0%
Reclamação	03:12:52	0,0%	100,0%
Ocupação total	12805:19:36	100,0%	

Fonte: Banco de dados do 190/PMERJ

2. Despacho de ocorrências por Maré Zero

Como vimos na Tabela 1, no primeiro trimestre de 2024 foram encaminhadas para Maré Zero um total de 175.337 ocorrências. O despachador de Maré Zero, como mostrado por Avilheira (2017), precisa verificar a oportunidade e conveniência do envio de uma guarnição policial para o local de uma ocorrência, devendo avaliar a qualidade das informações colhidas pelo atendente do 190, a criticidade dos chamados, existência de duplicidades não verificadas durante o atendimento telefônico, características operacionais do local, tais como áreas de risco, locais de difícil acesso, ocorrências em movimento, veículos em fuga, entre outros. Nem todos os chamados foram encaminhados para uma guarnição. As 15 ocorrências mais geradas foram as seguintes:



Tabela 3 – 15 ocorrências mais geradas no primeiro trimestre de 2024

Código Inicial	Freq. Absoluta	Freq. Relativa	Freq. Rel. Acumulada
Perturbação do trabalho ou do sossego alheios	23.927	13,65%	13,65%
Lesão corporal contra a mulher como violência doméstica e familiar	17.539	10,00%	23,65%
Ameaça	12.973	7,40%	31,05%
Outros	8.946	5,10%	36,15%
Acidente de trânsito com vítima	8.796	5,02%	41,17%
Averiguação de pessoa/veículo em atitude suspeita	7.144	4,07%	45,24%
Atrito verbal	7.095	4,05%	49,29%
Informe	7.078	4,04%	53,32%
Violência psicológica contra a mulher em ambiente doméstico e familiar	5.996	3,42%	56,74%
Vias de fato / agressão	5.922	3,38%	60,12%
Lesão corporal	5.220	2,98%	63,10%
Averiguação de disparo de alarme	5.167	2,95%	66,05%
Furto	4.638	2,65%	68,69%
Violação de domicílio	4.239	2,42%	71,11%
Tráfico ilícito de drogas	3.245	1,85%	72,96%
Outros	47.412	27,04%	100,00%
Total	175.337	100,00%	

Fonte: Banco de dados do 190/PMERJ.

As ocorrências que foram encaminhadas para alguma guarnição são classificadas como “Concluído com empenho” e as que não foram encaminhadas para uma equipe policial são registradas como “Concluído sem empenho”. No primeiro trimestre de 2024, 102.186 (58%) ocorrências foram concluídas com empenho de guarnições policiais e 73.151 (42%) sem empenho.

As ocorrências concluídas sem empenho de viaturas receberam, em 96,5% dos casos, os seguintes códigos finais conforme mostra a Tabela 4: Alerta na rede; Suspenso conforme publicação/Bol. PM 140 – 10/10/18; Duplicata (uso exclusivo do CECOPOM); Atendimento sem envio de viatura; Cancelado pelo solicitante; Cancelado por falta de dados; Atendido por UOp fora da região metropolitana e Cancelado – área sensível – IN 28/15 e IN 52/18.

Tabela 4 – Código final das ocorrências concluídas sem empenho de guarnições no primeiro trimestre de 2024

Código Final	Freq. Absoluta	Freq. Relativa	Freq. Rel. Acumulada
Alerta na rede	21.282	29,09%	29%
Suspenso conforme publicação/Bol. PM 140 – 10/10/18	18.095	24,74%	53,83%
Duplicata (uso exclusivo do CECOPOM)	12.575	17,19%	71,02%
Atendimento sem envio de viatura	7.953	10,87%	81,89%
Cancelado pelo solicitante	3.719	5,08%	86,98%
Cancelado por falta de dados	2.901	3,97%	90,94%
Atendido por UOp fora da região metropolitana	2.588	3,54%	94,48%
Cancelado – área sensível – IN 28/15 e IN 52/18	1.480	2,02%	96,50%
Outros	2.558	3,50%	100,00%
Total	73.151	100,00%	

Fonte: Banco de dados do 190/PMERJ.

O código “Alerta na rede” foi utilizado para o atendimento de ocorrências nas quais não foi possível determinar um local exato para o envio de viatura, sendo necessário realizar cercos para a captura de possíveis marginais, em circunstâncias como informes, averiguação de pessoas/veículos em atitudes suspeitas, roubos e furtos em geral, entre outros. As duplicatas foram concluídas sem o empenho de guarnições policiais, pois já havia alguma ocorrência relatando o mesmo fato. O código “Suspenso”, conforme publicação/Bol. PM 140 – 10/10/18, foi utilizado em ocorrências iniciadas com o código “Perturbação do Trabalho ou do Sossego Alheios”, nas quais o solicitante, durante o atendimento do 190, não desejou se identificar, conforme publicação inserta no Boletim da PMERJ número 140, de 10 de outubro de 2018:

Considerando o elevado número de solicitações feitas ao telefone de Emergência 190 relativos ao Código de Perturbação do Trabalho e Sossego Alheio (Cód. 08.420) e Perturbação da Tranquilidade (Cód. 08.065);

Considerando que em muitas dessas ligações o solicitante não se identifica, como também não fornece ao atendente do Sistema 190 as informações necessárias para a perfeita identificação da origem ou dos responsáveis pelos ruídos;

Considerando a necessidade de uma rápida intervenção da PMERJ em ocorrências em que seja detectado risco iminente contra a vida, a integridade física ou patrimonial da população do nosso Estado;

Considerando que o termo ‘som alto’ é extremamente subjetivo, sendo necessário que o solicitante informe com clareza o real motivo do seu incômodo e esteja presente para um possível arbítrio entre as partes envolvidas no conflito em questão;

Considerando o elevado número de ligações realizadas ao Sistema 190 relatando fatos inverídicos e ocorrências inexistentes (trotes), sendo comum, para esses casos, que o solicitante não se identifique;

e considerando, por último, a necessidade de otimizar os recursos existentes para melhorar atendimento da população;

Este Comando, em razão do que foi considerado, determina que os Despachantes de Viaturas de Maré Zero/CECOPOM e das Salas de Operações das Unidades (COBAT), o seguinte:

1. Só empenhar viaturas para ocorrências relativas aos códigos no 08.420 e 08.065 quando as referidas ocorrências tenham sido geradas com a identificação do solicitante; e
2. Caso sejam geradas ocorrências relativas aos códigos no 08.420 e 08.065 pelos atendentes do Sistema 190 em que o solicitante não tenha se identificado, a ocorrência deverá ser encerrada com o Código 1550 (Cancelado por falta de dados) sem o empenho de viaturas (Rio de Janeiro, 2018, p. 61).

O atendimento sem o envio de viatura ocorre quando o despachador de Maré Zero retorna a ligação para o solicitante e oferece alternativas de encaminhamento para a sua demanda. Trata-se daquelas ocorrências em que os ânimos já se acalmaram, não sendo necessário a intervenção policial no local. Esse recurso geralmente é utilizado para ocorrências de baixo risco para a vida do solicitante, como atritos verbais, ameaças, Perturbação do Trabalho ou do Sossego Alheios e informes.

Os pedidos de cancelamentos de ocorrências ocorreram quando o próprio solicitante retornou a ligação para o 190 e pediu o cancelamento do envio de uma guarnição para o aten-



dimento da ocorrência solicitada. Já as ocorrências concluídas sem o empenho de viaturas por falta de dados aconteceram quando alguma informação primordial para o envio da guarnição pelo despachador de Maré Zero não foi registrada, impossibilitando seu atendimento.

Quando há algum problema técnico nas salas de operações dos batalhões situados fora da Região Metropolitana, os despachadores de Maré Zero passam as ocorrências para essas salas de operações através de aplicativo de mensagens (*WhatsApp*) ou por telefone, classificando esses chamados com o código Atendido por UOp fora da região metropolitana. Os despachadores de Maré Zero não são os responsáveis pelo encaminhamento de guarnições para ocorrências policiais fora da Região Metropolitana. Cabe às salas de operações dessas unidades policiais o envio de uma equipe policial para o local solicitado.

A Instrução Normativa 52 de 2018 (Rio de Janeiro, 2018c), conceituou áreas sensíveis como locais nos quais pode ocorrer confronto armado com criminosos em razão de uma operação policial. Quando uma guarnição é despachada para uma ocorrência numa área de sensível, faz-se necessário a realização de uma operação policial de emergência para chegar ao local de forma segura. Em alguns casos, não é possível a realização de uma operação policial de emergência. Quando isso ocorre, a ocorrência é cancelada com o código “cancelado – área sensível – IN 28/15 e IN 52/18”.

Quando os despachadores decidem encaminhar uma guarnição para o atendimento de uma ocorrência, os policiais de serviço nas radiopatrulhas devem comunicar todos os deslocamentos aos policiais de Maré Zero ou à sala de operações responsáveis pelo seu batalhão, como a chegada ao local da ocorrência, delegacias, hospitais etc. Ao terminar o atendimento da ocorrência, os policiais devem fornecer aos policiais de Maré Zero ou das Salas de Operações responsáveis o código final da ocorrência e o número do Boletim de Ocorrência Policial Militar (BOPM). O tempo gasto com a fiscalização desse processo por parte de Maré Zero e das salas de operações do interior do estado ocupou 95% do tempo de serviço dos despachadores. Os outros 5% foram ocupados com as ocorrências concluídas sem o empenho de guarnições.

3. Atendimento das ocorrências pelas radiopatrulhas

O policiamento de radiopatrulha é uma das formas de policiamento, segundo a Instrução Normativa PMERJ/EMG-PM3 nº 55, que aprovou as Normas Gerais de Policiamento e Operações da PMERJ (NGPO). O artigo 7º, item 1, letra “a”, definiu o conceito de serviço de radiopatrulha como:

(...)Executado dentro do Setor de Patrulhamento (St Ptr), em roteiros previamente elaborados, tomando por base os logradouros do setor. Exerce, em princípio, ação preventiva de presença normalmente controlado pelos Centros de Comunicações e eventualmente, pelo Centro de Operações da UOp/E, com o objetivo de atender as ocorrências do sistema 190 (Rio de Janeiro, 2018, p. 58).

Dessa forma, as radiopatrulhas são prioritariamente designadas para o atendimento de ocorrências de emergência geradas através do 190. Quando a quantidade de radiopatrulhas é insuficiente para o atendimento das ocorrências geradas, os despachadores de Maré Zero e das salas de operações dos batalhões fora da Região Metropolitana precisam utilizar outras modalidades de serviços policiais, conforme estabelecido no Boletim da PM número 100, de 31 de maio de 2021:



(...)Subsetores de Radiopatrulhas, as viaturas em A Prev², as de apoio às Cabinas³ e DPO⁴, bem como as empenhadas em PAMESP⁵, seguindo o critério de conveniência e proximidade com o local da ocorrência, de acordo com o informado através do preenchimento de planilha do CECOPOM pelas P/3 das UOp⁶ e UOpE⁷ (Rio de Janeiro, 2021, p. 83).

No primeiro trimestre de 2024, foram encaminhadas para as radiopatrulhas da PMERJ 102.186 ocorrências. As ocorrências que mais foram atendidas podem ser visualizadas na Tabela 5.

Tabela 5 – Ocorrências mais despachadas para as radiopatrulhas no primeiro trimestre de 2024

Código Inicial	Freq. Absoluta	Freq. Relativa	Freq. Rel. Acumulada
Lesão corporal contra a mulher como violência doméstica e familiar	14.240	13,94%	13,94%
Ameaça	9.829	9,62%	23,55%
Acidente de trânsito com vítima	6.609	6,47%	30,02%
Outros	5.365	5,25%	35,27%
Violência psicológica contra a mulher em ambiente doméstico e familiar	4.954	4,85%	40,12%
Atrito verbal	4.791	4,69%	44,81%
Vias de fato/agressão	4.322	4,23%	49,04%
Lesão corporal	4.069	3,98%	53,02%
Averiguação de disparo de alarme	4.011	3,93%	56,95%
Averiguação de pessoa/veículo em atitude suspeita	3.824	3,74%	60,69%
Violação de domicílio	3.351	3,28%	63,97%
Perturbação do trabalho ou do sossego alheios	3.340	3,27%	67,24%
Furto	2.935	2,87%	70,11%
Tráfico ilícito de drogas	1.956	1,91%	72,02%
Descumprimento de medida protetiva de urgência	1.352	1,32%	73,34%
Outros	27.238	26,66%	100,00%
Total	102.186	100,00%	

Fonte: Banco de dados do 190/PMERJ.

Verificou-se que apesar do código mais gerado pelo 190 ser o referente a “Perturbação do Trabalho ou do Sossego Alheios”, as ocorrências mais atendidas pelas radiopatrulhas foram as relacionadas à Lei Maria da Penha (Brasil, 2006): “Lesão corporal contra a mulher como violência doméstica e familiar”, “Violência psicológica contra a mulher em ambiente

² A Prev – Presença: Desenvolvimento de ações com o Policiamento Ostensivo Ordinário (POO), em locais, horários e dias críticos, utilizando patrulhas a pé e/ou a cavalo e/ou motorizadas. Seu objetivo consiste em desestimular a prática de delitos pela presença da PM e infundir, psicologicamente, uma sensação de segurança na população.

³ Equipamento instalado em centros comerciais, pontos sensíveis ou crítico, utilizado como ponto de apoio e de referência na área de policiamento.

⁴ Forma de Policiamento executada por uma fração de tropa em locais afastados da sede da UOp, em que a irradiação do policiamento diretamente do aquartelamento se torne inviável. Pode executar todos os tipos de policiamento.

⁵ Patrulhamento de caráter eventual, destinado a atender necessidades temporárias, em épocas, dias e horas críticas, a critério do Comando da UOp/E. Pode ser utilizado para patrulhamento de escolas, zonas bancárias, etc.

⁶ Unidade Operacional.

⁷ Unidades Operacionais Especializadas.



doméstico e familiar” e “Descumprimento de medida protetiva de urgência”. Esses códigos representaram 20,1% de todos os chamados que foram despachados para as radiopatrulhas. A “Perturbação do Trabalho ou do Sossego Alheios” representou apenas 3% dos atendimentos realizados pelas radiopatrulhas.

Os 15 códigos finais mais utilizados pelas radiopatrulhas no primeiro trimestre de 2024 foram os discriminados na Tabela 6:

Tabela 6 – Códigos finais mais utilizados pelas radiopatrulhas para o encerramento de ocorrências no primeiro trimestre de 2024

Código Final	Freq. Absoluta	Freq. Relativa	Freq. Rel. Acumulada
Nada constatado	26.439	25,87%	25,9%
Providência dispensada	21.765	21,30%	47,2%
Solicitante não encontrado	7.617	7,45%	54,6%
Atrito verbal	6.116	5,99%	60,6%
Acidente de trânsito com vítima	4.146	4,06%	64,7%
Endereço não localizado	3.029	2,96%	67,6%
Lesão corporal contra a mulher como violência doméstica e familiar	2.727	2,67%	70,3%
Outros	2.252	2,20%	72,5%
Lesão corporal	2.157	2,11%	74,6%
Ameaça	1.853	1,81%	76,4%
Veículo localizado/recuperado	1.499	1,47%	77,9%
Vias de fato/agressão	1.219	1,19%	79,1%
Tráfico ilícito de drogas	1.176	1,15%	80,2%
Acidente de trânsito sem vítima	1.045	1,02%	81,3%
Averiguação de pessoa/veículo em atitude suspeita	948	0,93%	82,2%
Outros	18.198	17,81%	100,0%
Total	102.186	100,0%	

Fonte: Banco de dados do 190/PMERJ.

Analisando a Tabela 6, pode-se verificar que 36,3% das ocorrências foram encerradas com os códigos de “nada constatado”, “solicitante não encontrado” e “endereço não localizado”, ou seja, em mais de um terço dos chamados não houve qualquer contato entre as radiopatrulhas e os solicitantes, os fatos narrados na ocorrência ou o endereço do chamado.

Quanto à ocupação das radiopatrulhas, 16,8% do tempo foram com ocorrências encerradas como “Providência dispensada”, isto é, os policiais realizaram algum tipo de mediação de conflitos devido ao fato dos crimes serem de ação penal pública condicionada à representação, cabendo ao solicitante escolher entre o registro do fato numa delegacia policial ou não, conforme observado na Tabela 7.



Tabela 7 – Ocupação em horas, minutos e segundos do tempo de serviço das radiopatrulhas por códigos finais no primeiro trimestre de 2024

Código Final	Tempo de Ocupação	Frequência Relativa	Freq. Rel. Acumulada
Providência dispensada	28958:42:03	16,75%	16,75%
Nada constatado	25129:25:22	14,54%	31,29%
Acidente de trânsito com vítima	12823:16:45	7,42%	38,71%
Lesão corporal contra a mulher como violência doméstica e familiar	9535:04:53	5,52%	44,23%
Atrito verbal	9075:05:53	5,25%	49,48%
Solicitante não encontrado	7975:43:43	4,61%	54,09%
Lesão corporal	6502:21:54	3,76%	57,86%
Veículo localizado/recuperado	5352:13:15	3,10%	60,95%
Tráfico ilícito de drogas	4534:24:11	2,62%	63,58%
Ameaça	4511:19:52	2,61%	66,19%
Outros	4154:17:27	2,40%	68,59%
Vias de fato/agressão	3287:46:12	1,90%	70,49%
Endereço não localizado	3111:47:26	1,80%	72,29%
Encontro de cadáver	2444:01:16	1,41%	73,71%
Furto	2385:03:43	1,38%	75,09%
Demais códigos	43059:27:26	24,91%	100,00%
Total Geral	172840:01:21	100,00%	

Fonte: Banco de dados do 190/PMERJ.

Verificou-se também na Tabela 7 que 21,0% do tempo de serviço das radiopatrulhas foi dedicado a ocorrências sem interação com o solicitante do chamado (nada constatado, solicitante não encontrado e endereço não localizado).

Das ocorrências despachadas para as radiopatrulhas, 80.465 (78,7%) não foram encaminhadas para delegacias policiais, enquanto 21.722 (21,3%) foram encerradas numa delegacia policial, com um registro de ocorrência (RO) da Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro ou da Polícia Federal. Porém, quando olhamos para o percentual de ocupação do tempo das radiopatrulhas, verificamos que no período em análise, essas 21.722 ocorrências ocuparam 40,8% do tempo de trabalho das radiopatrulhas. As ocorrências que não foram encerradas numa delegacia policial ocuparam 59,2% do tempo de atendimento das radiopatrulhas. Uma ocorrência policial de emergência gerada pelo 190, quando despachada para alguma equipe policial sem que fosse necessária a realização de registro numa delegacia, demorou em média 1h 16min 23s para ser finalizada. Já as que necessitaram de registro em delegacia demoraram 3h 14min 29s, ou seja, quase duas horas a mais.

Considerações finais

O presente trabalho não buscou oferecer soluções ou diagnósticos sobre a temática do serviço de emergência da PMERJ e, sim, dar números aos discursos que durante anos foram direcionados ao sistema de atendimento de emergência.

De forma simplificada, pode-se dizer o seguinte: de cada 100 chamados feitos para o 190 no primeiro trimestre de 2024, 39 foram classificados como ocorrências. Dessas 39 ocorrências, 16 foram concluídas sem empenho (não despachadas para guarnições policiais) e 23 foram concluídas com empenho (despachadas para alguma guarnição policial). Das 23 ocor-



rências com empenho, cinco foram conduzidas para alguma delegacia da PCERJ e 18 foram encerradas sem necessidade de registro em delegacias por motivos variados. Ou seja, a cada 100 chamados, cinco terminam em uma delegacia da Polícia Civil.

Quanto à ocupação dos recursos policiais, constatou-se que, no período em análise, de cada 100 minutos de atendimento serviço telefônico dos 190, um total de 66 minutos foram gastos com ocorrências policiais militares de emergência. No que diz respeito aos despachadores, o tempo de trabalho gasto com ocorrências despachadas correspondeu a 95% do volume de trabalho, enquanto 5% foram direcionados a ocorrências concluídas sem o empenho de guarnições. As radiopatrulhas, quando em atendimento de ocorrências, passaram 40,7% do tempo em delegacias policiais e 59,3% mediando diversos tipos de ocorrências.

Não se pretendeu esgotar o tema em questão, mas apresentar a riqueza do banco de dados no 190 em diversas temáticas de políticas públicas, como poluição sonora, violência doméstica contra a mulher, prevenção de acidentes de trânsito com vítima, medo do crime, gestão do tempo policial, entre outros. Não se pode pensar em políticas de segurança pública olhando apenas para crimes violentos intencionais como homicídios e roubos, quando as maiores demandas solicitadas pelos cidadãos à PMERJ são relacionadas a Perturbação do Trabalho ou Sossego Alheios e a violências domésticas.

Como podemos notar ao longo deste trabalho, a população do estado do Rio de Janeiro está colaborando com o serviço da PMERJ, ligando para o 190 diuturnamente. Tal atitude se configura como expressão de participação social ao partir do acionamento da polícia através do canal de emergência.



Referências bibliográficas

AVILHEIRA, Carlos Henrique Maquinez. **O que é uma ocorrência policial de emergência? Uma interpretação dos despachadores de viatura do centro de operações da polícia militar do Estado do Rio de Janeiro e dos atendentes civis do 190.** Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Segurança Pública). Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2017. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/7248/1/t2.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2019.

BITTNER, Egon. Florence nightingale in Pursuit of Willie Sutton: uma teoria da polícia. *In: Aspectos do trabalho policial*. Coleção Polícia e Sociedade, v. 8. São Paulo: Edusp. 2003.

BRASIL. **Lei Maria da Penha: Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm. Acesso em: 9 mar. 2024.

HOBBS, Thomas. **Leviatã.** Tradução de João Paulo Monteiro e Maria Beatriz Nizza da Silva. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

INSTITUTO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **Relatório I Fórum Permanente dos Conselhos Comunitários de Segurança.** Rio de Janeiro: 2024. Disponível em: <https://www.rj.gov.br/isp/sites/default/files/2024-06/Relat%C3%B3rio%202024%20201%20F%C3%B3rum%20Permanente%20dos%20CCS.pdf>. Acesso em: 3 ago. 2024.

MUNIZ, Jacqueline. **Ser policial é, sobretudo, uma razão de ser. Cultura e cotidiano da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro.** Tese (Doutorado) – IUPERJ, Rio de Janeiro, 1999.

PAUL, Samuel. Accountability in public services: exit, voice and control. **World Development**, v. 20, n. 7, p. 1047 – 1060, 1992. Disponível em: https://arken.nmbu.no/~sigury/AOS_234/AOS234%20files/Paul_91_Exit%20voice%20and%20control_Accountability%20in%20Public%20Services.pdf. Acesso em: 11 set. 2024.

RIO DE JANEIRO (Estado). Centro de Comunicações e Operações da Polícia Militar – Implantação – Providências – Determinação. **Boletim Ostensivo da PM**, n. 137, 19 jul. 1976.

RIO DE JANEIRO (Estado). **Decreto nº 47.651, de 16 de junho de 2021.** Institui o regulamento dos conselhos comunitários de segurança do estado do rio de janeiro, institui o fórum permanente dos CCS, sem aumento de despesas, e dá outras providências. Disponível em: <https://leises-taduais.com.br/rj/decreto-n-47651-2021-rio-de-janeiro-institui-o-regulamento-dos-conselhos-comunitarios-de-seguranca-do-estado-do-rio-de-janeiro-institui-o-forum-permanente-dos-ccs-sem-aumento-de-despesas-e-da-outras-providencias>. Acesso em 3 ago. 2024.

RIO DE JANEIRO. Instrução Normativa 52 de 26 de novembro de 2018. **Boletim Ostensivo da PM**, n. 168, 26 nov. 2018. Disponível em: <https://www.defesa.agricultura.sp.gov.br/legislacoes/instrucao-normativa-das-52-de-26-11-2018,1223.html>. Acesso em: 11 set. 2024.



RIO DE JANEIRO (Estado). Polícia Militar. Instrução Normativa n. 55, de 26 de novembro de 2018. **Boletim Ostensivo da PM**, n. 181, 31 dez. 2018.

RIO DE JANEIRO (Estado). Perturbação do trabalho ou sossego – Procedimentos - Determinação - Publicação. **Boletim Ostensivo da PM**, n. 140, 10 out. 2018.

RIO DE JANEIRO (Estado). Portaria PMERJ nº 894, de 24 de agosto de 2018. **Boletim Ostensivo da PM**, n. 109, 24 ago. 2018.

RIO DE JANEIRO (Estado). Vademecum de Ocorrências Policiais Militares – Versão 7.9. **Boletim Ostensivo da PM**, n. 76, 10 jul. 2018.

RIO DE JANEIRO (Estado). SEPM–CECOPOM - viaturas prioritárias para empenho em chamados de emergência – providências – determinação. **Boletim Ostensivo da PM**, n. 100, 31 maio 2021.

WEBER, Max. **Economia e sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva**. 4. ed. 2. Versão. Brasília: Universidade de Brasília; São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2004.

Carlos Henrique Maquinez Avilheira

(cavilheira@gmail.com)

Pós-graduado em Gestão em Administração Pública e Políticas Públicas de Justiça Criminal e Administração Pública pela Universidade Federal Fluminense, Major da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro e atual Coordenador de Sistemas de Atendimento de Emergência da Subsecretaria de Comando e Controle.

Recebido: 29/04/2024

Aprovado: 30/08/2024

Editor responsável: Bianca Garcia

