



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PROCURADORIA DISTRITAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO - PDDC

Eixo Monumental, Praça Municipal, Lote 02, Edifício Sede do MPDF, 1º Andar, Sala 153 Brasília, DF - CEP 70.094-900
Telefones: 3343.9656 / 3343.9497 - Internet: <http://www.mpdf.br>

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO
(nº 08190.056633/17-89)

DECISÃO DE ARQUIVAMENTO

Trata-se de procedimento administrativo instaurado a partir do encaminhamento, pela 1ª Câmara de Coordenação e Revisão Criminal do MPDF, de cópia da Ata da 54ª Sessão Extraordinária das Câmaras de Coordenação Reunidas – 1ª CCível e Câmaras Criminais, realizada no dia 17/3/2017, fls. 3-24, com o objetivo de averiguar a qualidade e a efetividade do atendimento prestado ao cidadão pela Central Integrada de Atendimento e Despacho do Distrito Federal – CIADF.

Determinou-se a identificação e juntada, por cópia, de atos legislativos e administrativos que tratem da CIADF, fls. 02, tendo sido acostados o Decreto distrital nº 35.939, de 23 de outubro de 2014, que dispõe sobre o Centro de Gestão Integrada do Distrito Federal – CGI/DF, cria o Centro de Operações e Monitoramento de Políticas Públicas – COPP para as ações que especifica e dá outras providências, fls. 25-26; a Portaria nº 119/2015 – SSP/DF, que instituiu grupo de trabalho para elaborar proposta de reestruturação do funcionamento da Central Integrada de Atendimento e Despacho – Ciade, fls. 27; e a Portaria Conjunta nº 01 – SSP-DF/PMDF/CBMDF/PCDF/DETRAN-DF, de 19 de janeiro de 2016, que institui medidas emergenciais de reestruturação do funcionamento da Ciade, acompanhada de sua retificação, fls. 28-29.

Determinou-se, fls. 30v, a remessa dos autos à Assessoria Jurídica desta PDDC para certificar acerca da divulgação dos dados de segurança pública tratados na Portaria Conjunta nº 13/2016 – SSP-DF/PMDF/PCDF/CBMDF/DETRAN-DF, fls. 31-34, e no Decreto distrital nº 36.620/2015, fls. 35-36, o que foi realizado em fls. 58.



Juntou-se cópia do Decreto distrital nº 36.620, de 21 de julho de 2015, fls. 35-36, que dispõe sobre a obrigatoriedade da divulgação periódica de dados e informações de segurança pública que especifica, e da Portaria Conjunta nº 13, de 28 de junho de 2016 – SSP-DF/PMDF/PCDF/CBMDF/DETRAN-DF, que regulamenta o art. 6º do Decreto distrital nº 36.620/2015, fls. 31-34.

Requisitou-se ao Subsecretário de Operações Integradas da SSP/DF informações sobre a CIADE: funcionamento, atendimentos, órgãos participantes, pessoal, capacitação de pessoal, responsabilidades e outros dados pertinentes, fls. 38, tendo a resposta sido acostada em fls. 39-53.

Anexou-se cópia do Decreto distrital nº 38.068, de 20 de março de 2017, que alterou o Decreto distrital nº 37.321, de 6 de maio de 2016, que regulamenta a aplicação do inciso II do art. 48 da Lei federal nº 6.450, de 14 de outubro de 1977, definindo os órgãos de apoio e de execução da Polícia Militar do Distrito Federal, fls. 54-55.

Juntou-se cópia do Decreto distrital nº 38.046, de 8 de março de 2017, que alterou a estrutura administrativa da Secretaria de Estado da Segurança Pública e da Paz Social do Distrito Federal, fls. 63-66, bem como de notícia publicada no site oficial do Distrito Federal “Agência Brasília”, intitulado “Eficiência nos atendimentos da CIADE ajuda na redução de crimes”, fls. 67-69.

Realizou-se reunião com a presença desta signatária, do Gerente de Atendimento e Despacho da CIADE e do responsável pelo Centro de Operações da Polícia Militar do DF, fls. 74. Na oportunidade, o Gerente de Atendimento e Despacho da CIADE entregou cópia da “Avaliação da qualidade do atendimento emergencial – CIADE”, fls. 77-89, e o responsável pelo Centro de Operações da Polícia Militar do DF apresentou “Relatório de atendimento 190 – 2017”, com dados da CIADE e do COPOM, o qual começou a operar em 26 de junho de 2017, fls. 90-97.

É o breve relatório.

Cuida-se de procedimento administrativo instaurado a partir do encaminhamento, pela 1ª Câmara de Coordenação e Revisão Criminal, de cópia da Ata da 54ª Sessão Extraordinária das Câmaras de Coordenação Reunidas – 1ª CCível e Câmaras Criminais, realizada no dia 17/3/2017, fls. 3-24, com o objetivo de averiguar a qualidade e a efetividade do



atendimento prestado ao cidadão pela Central Integrada de Atendimento e Despacho do Distrito Federal – CIADE.

Após requisição de informação por esta Procuradoria Distrital, fls. 38, o Subsecretário de Operações Integradas da SSP/DF encaminhou relatório situacional da CIADE/SSPDF, datado de 29/08/2017, destacando, dentre outros pontos, que a SSP/DF não possui quadro próprio de servidores, dependendo exclusivamente do efetivo disponibilizado pelas Corporações que compõem o Sistema de Segurança Pública (PMDF, PCDF, CBMDF e DETRAN) e que o Decreto distrital nº 38.046/2017, reduziu os quadros de servidores de 158 (cento e cinquenta e oito) para 49 (quarenta e nove), fls. 39-53.

Na mesma oportunidade, fls. 39-53, informou que o Decreto distrital nº 38.068/2017 recriou o Centro de Operações da PMDF – COPOM, o qual ficou responsável pela escalação de pessoal para fins de atendimento e despacho de todas as ocorrências oriundas do telefone 190, utilizando tão somente as instalações e alguns sistemas da CIADE para sua atuação, enquanto as demais forças vinculadas (PCDF, CBMDF e DETRAN) e demais interagências convidadas (DER e SAMU) continuam com seus centros operacionais para atendimento emergencial vinculados à CIADE, de forma integrada e harmônica.

Cumprе mencionar que o Decreto distrital nº 38.068, de 20 de março de 2017, em seu art. 2º, acrescentou o art. 8º-A ao Decreto distrital nº 37.321, de 06 de maio de 2016, recriando o Centro de Operações da PMDF -- COPOM, nos termos que seguem:

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

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

§ 2º O COPOM funcionará na Secretaria de Estado da Segurança Pública e da Paz Social.

Ainda com o objetivo de averiguar a qualidade e a efetividade do atendimento prestado ao cidadão pela CIADE, e também pelo COPOM, realizou-se reunião com a presença desta signatária, do Gerente de Atendimento e Despacho da CIADE e do responsável pelo Centro de Operações da Polícia Militar do DF, fls. 74, importando destacar que, na oportunidade,



o responsável pelo Centro de Operações da Polícia Militar do DF entregou “Relatório de atendimento 190 – 2017”, com dados da CIADE e do COPOM, o qual começou a operar em 26 de junho de 2017. fls. 90-97, e o Gerente de Atendimento e Despacho da CIADE entregou cópia da “Avaliação da qualidade do atendimento emergencial – CIADE”. fls. 77-89.

O “Relatório de atendimento 190 – 2017”, fls. 90-97, destacou que, “após a assunção das atividades do 190 por parte do COPOM houve uma melhora significativa no total de ligações atendidas e ocorrências registradas”, e que “a pesquisa de avaliação da qualidade do atendimento 190 aponta, em geral, uma avaliação positiva”. Além disso, mencionou-se que se encontra em estudo proposta de ampliação das instalações e equipamentos destinados ao Atendimento e Despacho 190, assim como a seleção e qualificação de efetivo e mecanismos de controle da qualidade visando aumentar a capacidade de atendimento e despacho das ligações 190, bem como melhorar a qualidade daqueles.

Além disso, extrai-se da “Avaliação da qualidade do atendimento emergencial – CIADE”, referente à Polícia Militar do Distrito Federal e ao Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, fls. 77-89, que o nível de satisfação dos atendidos pela PMDF e CBMDF (CIADE – 2016/2017) é alto.

Conforme se verifica em fls. 78, o atendimento telefônico (CIADE, referente à PMDDF e CBMDF), em 2017, alcançou o nível de satisfação ótimo de 58% (cinquenta e oito por cento) em abril, 60% (sessenta por cento) em setembro e 57% (cinquenta e sete por cento) em dezembro. Ademais, os níveis de satisfação bom e ótimo do atendimento telefônico (CIADE, referente à PMDDF e CBMDF), somados, alcançaram, em 2017, 77% (setenta e sete por cento) em abril, 78% (setenta e oito por cento) em setembro e 76% (setenta e seis por cento) em dezembro.

É notório que a instauração deste procedimento foi motivada pelas reclamações sobre o funcionamento e a necessidade de eficiência da CIADE, especialmente quanto às solicitações de atendimento policial feitos pela população, pelo telefone 190, conforme se extrai das informações contidas nos procedimentos julgados pelas Câmaras de Coordenação Reunidas – 1ª Câmara Cível e Câmaras Criminais.

Assim, após a recriação do COPOM, visualizou-se uma melhora significativa no total de ligações atendidas e ocorrências registradas, desafogando a CIADE, que continuou responsável pelos atendimentos emergenciais relativos às demais forças vinculadas (PCDF, CBMDF e DETRAN) e interagências convidadas (DER e SAMU).



Ante o exposto, não havendo novas diligências a serem adotadas por parte desta Procuradoria Distrital dos Direitos do Cidadão, determino o arquivamento do presente feito, nos termos da Resolução n. 95/2010 do Conselho Superior do MPDFT.

Comunique-se à 1ª Câmara de Coordenação e Revisão Criminal do MPDFT.

Brasília, 10 de maio de 2018.

MARIA ROSYNETE DE OLIVEIRA LIMA
Procuradora Distrital dos Direitos do Cidadão
MPDFT

