

**SECRETARIA DE ESTADO DA
SEGURANÇA PÚBLICA E DA
PAZ SOCIAL DO DISTRITO
FEDERAL**

**CENTRO INTEGRADO DE
OPERAÇÕES DE BRASÍLIA
CIOB**

**CONCEPÇÃO OPERACIONAL
DO SISTEMA
(CONOPS)**

BRASÍLIA - 2018

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Ciclo de Coordenação e Cooperação.....	12
---	----

LISTA DE SIGLAS

C2 – Coordenação e Cooperação

CBMDF – Corpo de Bombeiro Militar

CIISP – Célula Integrada de Inteligência de Segurança Pública

CIOB – Centro Integrado de Operações de Brasília

Conops – Conceito Operacional do Sistema

DF – Distrito Federal

DODF – Diário Oficial do Distrito Federal

IOAs – Instituições, Organizações ou Agências

PlanSeg - Plano de Segurança

PMDF – Polícia Militar do Distrito Federal

POP – Procedimento Operacional Padrão

Samu – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

SIOB – Sistema Integrado de Operações de Brasília

SSPDF – Secretaria de Estado de Segurança Pública e da Paz Social do Distrito Federal

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1.	DISPOSIÇÕES PRELIMINARES.....	6
1.1	Objetivo.....	6
1.2	Conceituações e Acrônimos.....	6
1.2.1	Centro Integrado de Operações de Brasília (CIOB).....	6
1.2.2	Ciclo de Coordenação e Cooperação.....	6
1.2.3	Concepção Operacional de Sistemas (CONOPS).....	7
1.2.4	Consciência Situacional.....	7
1.2.5	Eventos de interesse.....	8
1.2.6	Interoperabilidade.....	8
1.2.7	Liderança Situacional.....	9
1.2.8	Plataforma Integradora.....	9
1.2.9	Procedimento Operacional Padrão (POP).....	10
1.2.10	Processos de Coordenação e Cooperação.....	10
1.2.11	Sistemas de Coordenação e Cooperação.....	10
1.2.12	Sistema Integrado de Operações de Brasília (SIOB).....	11
1.2.13	Video Analytics (análise de vídeo).....	11
1.3	Base Legal.....	11
2.	O SISTEMA INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE BRASÍLIA (SIOB).....	12
3.	A COORDENAÇÃO E COOPERAÇÃO PARA SEGURANÇA, MOBILIDADE, FISCALIZAÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS... ..	12
4.	OBJETIVO DO GDF AO IMPLANTAR A SOLUÇÃO DE C2.....	18
5.	O CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE BRASÍLIA – CIOB.....	19
5.1	Teleatendimento.....	19
5.2	Coordenação de Operações integradas.....	20
5.3	Atividade de Gerência de Crise.....	24

5.4 Atividades de Inteligência.....	25
6. AS ESTRUTURAS MÓVEIS DE COORDENAÇÃO, DE COOPERAÇÃO E DE MONITORAMENTO.....	25
7. INTEGRAÇÃO.....	26
8. CENÁRIOS.....	27
8.1 Grandes Eventos.....	28
8.2 Desastres.....	28
8.3 Eventos Críticos.....	29
9. TECNOLOGIAS DISPONÍVEIS E PREVISTAS.....	30
9.1 Videomonitoramento	30
9.2 <i>Videowall</i>	31
9.3 Sistema de Georreferenciamento de Ocorrências (Sigeo).....	31
9.4 Sistema De Gestão De Ocorrências (Sgo).....	31
9.5 Aplicativos	31
10. SISTEMAS DE SEGURANÇA DO CIOB.....	32
10.1 Segurança Cibernética	32
10.2 Segurança Eletrônica	33
10.3 Segurança Física.....	33
10.3.1 Controle de Acesso	33
10.3.2 Segurança nos Setores de Trabalho.....	34
10.3.3 Prevenção e Combate a Incêndio.....	34
11. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO.....	34

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 Objetivo

Este documento tem como objetivo definir o conceito operacional do Sistema Integrado de Operações de Brasília - SIOB, de modo que possa orientar as atividades que serão desenvolvidas pelas instituições, órgãos e agências (IOA) que atuarão no Centro Integrado de Operações de Brasília (CIOB).

Esta Concepção Operacional de Sistemas (CONOPS) apresentará um modelo de coordenação, gestão e integração das operações de segurança, mobilidade, fiscalização e prestação de serviços públicos em geral, a serem desenvolvidos na cidade de Brasília, tanto em situações ordinárias quanto diante de eventos excepcionais ou extraordinários.

1.2 . Conceituações e Acrônimos

1.2.1 Centro Integrado de Operações de Brasília (CIOB) - É um centro destinado a promover a gestão integrada das operações de segurança, mobilidade, fiscalização e prestação de serviços públicos do Distrito Federal, dotado de equipes de alto desempenho, sistemas tecnológicos e ferramentas de inteligência destinados a prover ampla consciência situacional e em tempo real dos eventos de interesse a serem ali coordenados. O CIOB não deve ser compreendido como um órgão autônomo, mas sim como um ambiente destinado a promover a coordenação e integração das IOAs que o compõem, baseado na cooperação e complementaridade, auxiliando-as no cumprimento de suas atribuições legais.

1.2.2 Ciclo de Coordenação e Cooperação - É o conjunto de ações integrantes do processo decisório, composto pelas fases de observar, orientar, decidir e agir, essenciais à proficiente aplicação dos processos relativos a coordenação e cooperação, de modo a possibilitar a melhor resposta ao evento.

- 1.2.3 Concepção Operacional de Sistemas (CONOPS) -** É o documento que estabelece a visão sistêmica das atividades a serem desenvolvidas no âmbito do CIOB. O CONOPS apresenta o modelo de coordenação, gestão e integração das operações integradas que devem ser desenvolvidas na cidade de Brasília, tanto em situações ordinárias quanto diante de eventos excepcionais ou extraordinários. É o documento orientador da forma de atuação das IOAs para que se alcancem os objetivos do CIOB. Traz ainda uma visão de futuro, evidenciando as possibilidades de amadurecimento, fortalecimento e desenvolvimento das ações integradas e dos recursos tecnológicos que podem vir a ser empregados para melhor funcionamento do Centro.
- 1.2.4 Consciência Situacional -** É a compreensão dos fatores, das circunstâncias, das relações entre entidades, das condicionantes e da síntese das informações coletadas que possam incidir direta ou indiretamente sobre determinado evento, ainda que de forma transitória. Esta compreensão permite ou proporciona ao tomador de decisões estar ciente do que se passa ao seu redor (conhecimento sobre o ambiente, o oponente e suas próprias forças) e assim ter condições de focar o pensamento à frente da situação percebida, apoiado nas lições do passado, na experiência, no treinamento e na assessoria, adotando a decisão a ser executada, em coerência com os objetivos de sua missão. Resumindo, consciência situacional é o amplo conhecimento e domínio das circunstâncias que influenciam no campo das operações.

- 1.2.5 **Eventos de interesse** – Consideram-se eventos de interesse do CIOB todos aqueles, planejados ou inopinados, que causem impactos na normalidade da cidade, notadamente nas áreas de segurança, mobilidade, fiscalização ou demais serviços públicos, exigindo esforços de mais de uma IOA para seu atendimento.
- 1.2.6 **Interoperabilidade** - Capacidade das Instituições, Órgãos, Agências e seus respectivos integrantes, sistemas, equipamentos ou dispositivos trocarem informações e/ou serviços, de modo a operarem juntos com coerência, unicidade e efetividade, sem o comprometimento de suas funcionalidades. A interoperabilidade ocorre entre pessoas, operações ou sistemas. Torna-se completa quando existe intercambialidade, compatibilidade e padronização entre os procedimentos e elementos constituintes do macrossistema. A interoperabilidade de sistemas exige, para sua perfeita execução, a presença das seguintes qualidades nos seus diversos componentes: a) confiabilidade, assim entendida como a capacidade que tem um sistema de proporcionar credibilidade a seus usuários, gerando confiança em suas potencialidades e eficácia na consecução dos objetivos para os quais foi desenvolvido, como, também, na validade das informações que por ele transitam. Os atributos que conferem confiabilidade a um sistema são: segurança, robustez e continuidade; e, b) flexibilidade, compreendida como a capacidade de modificar a organização e as funcionalidades componentes de um sistema de modo a atender aos ditames impostos pela evolução da situação operacional.

1.2.7 Liderança Situacional – Princípio segundo o qual, em determinada situação se confere a uma IOA a coordenação das atividades de atendimento das ocorrências que exijam a atuação conjunta de outras IOAs. A liderança situacional será definida com base na natureza da ocorrência e será conferida à instituição que possua atribuição legal para atendimento do evento principal. O líder situacional deverá ser capaz de solicitar, orientar e direcionar a aplicação dos recursos das demais instituições, que atuarão como apoiadores, para melhor atendimento da ocorrência. A liderança situacional não implica em subordinação ou assunção de comando de uma instituição sobre as demais, revestindo-se, ao contrário, de caráter de cooperação e complementaridade, permitindo maior eficiência nos atendimentos e otimização dos recursos envolvidos. A liderança situacional deve ser previamente pactuada em matriz de cenários que contemple as possíveis ocorrências que demandem atuação integrada dos diversos órgãos.

1.2.8 Plataforma Integradora - Sistema cuja principal função é a integração de dados oriundos de subsistemas que enviarão dados para alimentar determinada atividade. A integração visa estabelecer enlace entre os sistemas, refinando os dados que eles produzem e consolidando informações.

1.2.9 Procedimento Operacional Padrão (POP) - É o documento que descreve a rotina das atividades diárias exercidas pelos partícipes do CIOB, garantindo que todos os componentes e todas as instituições parceiras tenham um entendimento comum acerca dos procedimentos internos de serviço para o compartilhamento de informações, integração das instituições e para a tomada de decisão. O POP tem de ser suficientemente flexível para permitir sua aplicação nas situações rotineiras e nos períodos de elevado nível de risco, de ameaça ou de atendimento a emergências e a ocorrências críticas. Todos os componentes do Centro e das instituições parceiras que tenham contato direto com as suas atividades deverão ter pleno conhecimento dos diversos protocolos, de forma que entendam o uso de ativos da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), os processos gerenciais e suas peculiaridades organizacionais, promovendo um relacionamento proativo entre as instituições

1.2.10 Processos de Coordenação e Cooperação – Conjunto de atividades necessárias às transformações dos estímulos resultantes de análises, ordens e orientações, de acordo com uma lógica estabelecida, de modo a agregar valor ao cumprimento da missão ou tarefa.

1.2.11 Sistemas de Coordenação e Cooperação - Conjunto de meios e atividades integrados pela doutrina, procedimentos, organização, estrutura, pessoal, equipamentos, instalações e comunicações destinado a fornecer os elementos essenciais para o planejamento, direção, coordenação e controle operacional das instituições no cumprimento da missão.

1.2.12 Sistema Integrado de Operações de Brasília (SIOB) –

Reunião dos ciclos, processos e sistemas de coordenação e cooperação a serem aplicados e desenvolvidos no CIOB, com o objetivo de otimizar o desenvolvimento das atividades de segurança, mobilidade, fiscalização e prestação dos serviços públicos que sejam monitorados pelo CIOB.

1.2.13 Video analytics (análise de vídeo) – recurso tecnológico

que permite definir padrões para acompanhar e rastrear objetos pela sua imagem, a partir de seus volumes, velocidades e trajetórias. Esses padrões dão origem a uma série de controles e possibilidades de regras que são processadas de forma automática, sem intervenção manual. Quando uma situação foge aos padrões estabelecidos, caracterizando potencial situação de alarme, o sistema informa ao operador para que ele observe a imagem e tome as providências necessárias

1.3 Base Legal

Este CONOPS tem como base legal o Decreto 38.998, de 19 de abril de 2018, que cria o Comitê Gestor de Planejamento e Implantação do Centro Integrado de Operações de Brasília – CIOB e dá outras providências – publicado no DODF 076 de 20 de abril de 2018; e a Resolução número 01/2018 – CG/CIOB, que cria a Câmara Temática de Operações do Comitê Gestor de Planejamento e Implantação do Centro Integrado de Operações de Brasília – CIOB, publicado no DODF 081 de 27 de abril de 2018.

2. O SISTEMA INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE BRASÍLIA (SIOB)

O SIOB tem como finalidade criar uma visão sistêmica da forma de atuação das diversas IOAs, quando estiverem desenvolvendo atividades voltadas aos eventos de interesse do CIOB. Essa atuação sistêmica será feita de forma coordenada e integrada, baseada no princípio da liderança situacional, fomentando-se a mútua cooperação e a complementaridade, mas preservando-se as atribuições legais e as cadeias de comando de cada instituição.

Cumpre distinguir as ações de segurança, mobilidade, fiscalização e prestação de serviços públicos que são executadas individualmente por cada IOA, sem relação de interdependência com outras; daquelas que necessitam da atuação de mais de uma instituição para o seu tratamento. As primeiras continuarão sendo executadas de modo autônomo por cada IOA, sem que haja atuação do CIOB. Já as que demandam atuação integrada, estas passarão a ser coordenadas e integradas a partir do CIOB, pelos representantes de cada IOA ali presente, para que se promova a atuação sistêmica. O SIOB tem como base a promoção das atividades de coordenação e cooperação

3. A COORDENAÇÃO E COOPERAÇÃO PARA SEGURANÇA, MOBILIDADE, FISCALIZAÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Coordenação e cooperação, representadas pela sigla C², é a atividade de analisar e acompanhar os eventos de interesse, buscando, em uma ação integrada, articular e incentivar a ação de cada IOA, para que estas possam atuar da forma mais eficiente e em complementaridade, no âmbito de suas atribuições legais.

Para os efeitos deste documento, os tradicionais sistemas C², representativos do comando e controle, foram substituídos pelas ações de coordenação e cooperação. A mudança busca uma melhor adequação à concepção do Centro Integrado que, dentre seus fundamentos basilares, está o respeito a autonomia e atribuições legais das intuições componentes.

A utilização do conceito de centros de C² no âmbito da segurança, mobilidade, fiscalização e prestação de serviços públicos se tornaram mais comuns recentemente, após a ocorrência de atentados de grandes proporções em cidades como Nova Iorque (2001) e Madrid (2004). A complexidade potencial desses eventos citados anteriormente representou um desafio significativo para os gestores dos órgãos de atendimento a emergências.

Essa metodologia de atuação conjunta e coordenada ganhou impulso no Brasil com os grandes eventos. Não obstante, percebeu-se sua grande utilidade para os desafios rotineiros impostos pelas atividades que, por suas características, exigem a presença de mais de uma instituição para o seu adequado tratamento.

Após os atentados, a Prefeitura de Madrid comprometeu-se em realizar ações mais eficazes para proteger a população. A principal delas foi a construção de um centro de Coordenação e Cooperação para atender a grandes emergências na cidade, o Centro Integrado de Emergência e Segurança de Madrid (CISEM). Chegou-se à conclusão de que, não só se deve coordenar a atividade, mas também é necessário ter uma visão geral de tudo o que está acontecendo na área Metropolitana, a fim de corretamente alocar recursos limitados para fornecer a melhor resposta em cada caso. Foi uma missão ambiciosa e com objetivos bem definidos: a) reduzir o tempo de resposta para emergências; b) integrar as informações, padronizar procedimentos e protocolos, proporcionando planejamento e coordenação contínua; c) possibilitar o uso comum dos recursos; e, d) aperfeiçoar a gestão da informação e incentivar a prevenção através de mais planejamento.

As atividades de C² buscam integrar ações de diferentes instituições, órgãos e agências, permitindo a tomada de decisões para orientar a execução de operações conjuntas e estabelecer métodos para o monitoramento e avaliação dos resultados alcançados, bem como acelerar o ciclo de tomada de novas decisões a partir das observações coletadas.

O ciclo que rege a atividade de C² chama-se OODA (orientar, observar, decidir e agir) e grande parte do esforço empregado para definir procedimentos e estabelecer requisitos para os sistemas componentes visam acelerar o ciclo OODA

CICLO OODA

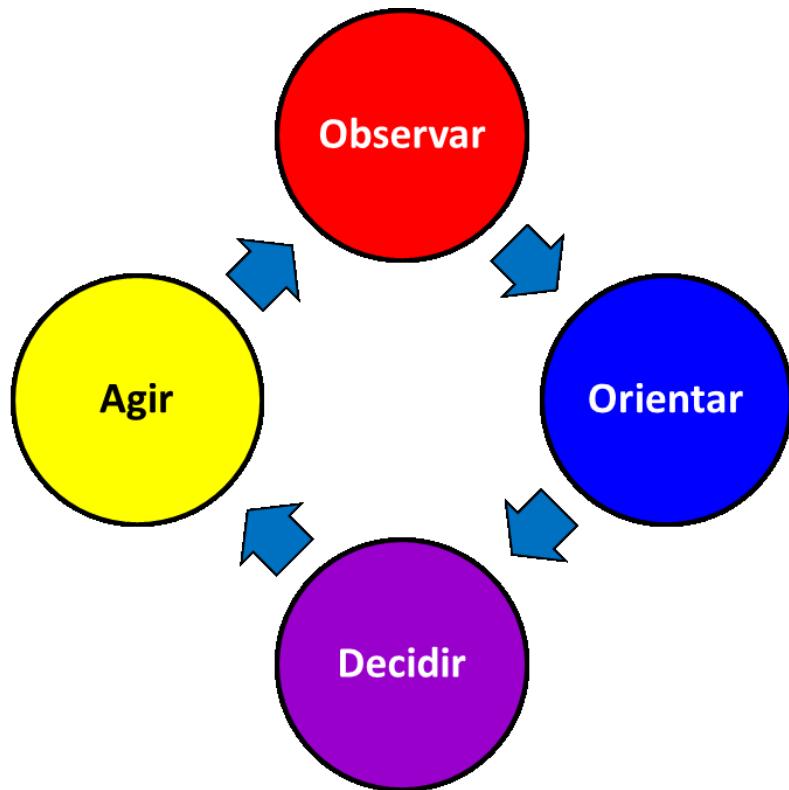


Figura 1 - Ciclo de Coordenação e Cooperação

As fases principais desse ciclo podem ser explicadas da seguinte forma:

- a) Observar - buscar ou coletar dados através das diversas fontes. Consiste no levantamento de informações sobre a situação, o estado das unidades de emprego, a geografia da área de operações, etc.;
- b) Orientar - desenvolver opções baseadas na análise das informações disponíveis, criar opções de decisão;
- c) Decidir - selecionar o curso das ações, preparar e distribuir ordens; e
- d) Agir - programar e avaliar ações, promovendo a realimentação do ciclo.

As atividades de C² são realizadas por ciclo, procedimentos e sistemas. No âmbito dos sistemas, busca-se a implementação de uma plataforma integradora que colete dados dos demais sistemas componentes.

Os sistemas componentes podem ser desde sistemas que servem para integrar as comunicações disponíveis, até os que controlam o recebimento de dados transmitidos por um veículo aéreo não tripulado, por exemplo. Dentre os mais comuns, citam-se o sistema de atendimento de chamadas telefônicas com georreferenciamento da sua origem da chamada, o sistema de despacho, o sistema de gerenciamento de videomonitoramento, o sistema integrado de comunicações, dentre outros.

Aos sistemas de coordenação e cooperação devem ser agregados os compostos de computação e comunicação, emergindo a sigla C⁴, representando as interfaces de coordenação, cooperação, computação e comunicação. Atualmente os tradicionais sistemas de C² são capazes de trafegar essencialmente dados, que em sua maior utilização, contém elementos computacionais, de vídeo ou voz.

Devido à importância dos dados trafegados para o sucesso da missão, os sistemas de C² devem possuir proteção cibernética e eletromagnética, para evitar monitoramento, bloqueio ou sua manipulação.

O C² é exercido por níveis. Estes se caracterizam pela complexidade ou pela sensibilidade das ocorrências e eventos observados e, também, por outros fatores típicos relacionados aos cenários de atuação. Os tomadores de decisão crescem de importância, quando o nível de C² se torna mais elevado.

O ciclo OODA gira em todos os níveis de tomada de decisão. Quanto mais complexa é a análise para tomada da decisão, mais difícil se torna essa atividade e o desafio é não permitir atraso no ciclo. Normalmente, quanto mais se sobe no escalonamento, maior a quantidade de informações necessárias para decidir, necessitando, desta feita, de sistemas componentes eficientes para auxiliar a interpretação dos dados e agilizar a tomada de decisão.

Os procedimentos estabelecem a rotina de trabalho do sistema. O Centro Integrado agrupa instituições com culturas, capacidades e procedimentos diferentes, mas com objetivos comuns, que se juntam para aperfeiçoar o trabalho que realizam. Essas organizações têm que firmar entre si acordos operacionais ou protocolos para garantir a fluidez de atuação de suas frações operacionais ao atendimento dos eventos.

O CIOB, por sua alta representatividade, receberá todo tipo de informação sobre o que está ocorrendo na cidade e os representantes das instituições interessadas poderão orientar suas forças em conjunto, muitas vezes utilizando-se de meios uma das outras, desde que isso esteja pactuado.

Tudo aquilo que puder ser automatizado nos sistemas disponíveis e transformável em rotinas informacionais integrará um sistema de apoio. Por exemplo, as câmeras do sistema de videomonitoramento poderão ter a capacidade de reconhecer placas de automóveis e serem empregadas na localização de um veículo utilizado para a prática de um delito, ao invés de se utilizar pessoas olhando para os monitores de TV, na busca pelo carro. Quanto mais rotinas automáticas forem disponibilizadas, melhor funcionará o sistema. A concepção dessas rotinas orienta os requisitos dos sistemas componentes a serem adquiridos.

Um dos maiores desafios dos operadores dos sistemas de C² é organizar os dados de forma clara, concisa e de fácil interpretação para reduzir o tempo de resposta para as emergências. O tempo sempre é um fator preponderante, daí a necessidade de integrar as informações, padronizar procedimentos e protocolos, proporcionando planejamento e coordenação contínua, com o intuito de agilizar o atendimento.

O CIOB possibilita o uso comum de todos os recursos disponíveis para o cumprimento das missões ou dos atendimentos a serem realizados, sendo desejável o estabelecimento de protocolos entre as organizações que sustentem isso. Os meios disponíveis de uma organização com liderança situacional e atribuição para atender a uma determinada ocorrência podem não ser suficientes ou não estarem em posição oportuna e, pela coordenação do CIOB, outras instituições poderão fornecer a devida resposta ao evento, seja na qualidade de responsáveis compartilhados ou em apoio.

Desta forma, os sistemas componentes serão escolhidos ou concebidos a partir da necessidade operacional, alinhada ao planejamento de atendimento a todos os eventos ordinários e extraordinários, em um exercício que deve ser realizado por pessoas experientes nos tipos de missões a serem realizadas, com o suporte da Inteligência.

A simulação é uma parte muito importante para o sucesso das ações de coordenação e cooperação. Obviamente, não serão simuladas as ações ordinárias, mas as que fogem da normalidade do dia-a-dia e que possuem potencial para causar grandes impactos no cotidiano da cidade ou transtornos na coordenação das equipes destacadas para o seu atendimento. Importante a previsão de atividades voltadas à análise dos resultados das simulações realizadas, pois serão verificados os erros e acertos das atividades, aprimorando-as. O monitoramento das atividades de interesse deve ser feito por processos de vigilância e de reconhecimento. A vigilância percebe quando algo sai do seu curso normal e passa monitorar a ação até que se torne uma ameaça ao evento ou ao cotidiano da cidade. Quando os processos de vigilância identificam um movimento ou uma atitude anormal, eles disparam os meios de reconhecimento.

O reconhecimento nada mais é do que a aproximação de um meio sobre o movimento ou sobre quem ou o que está se comportando indevidamente, a fim de realizar uma abordagem ou a identificação ou uma reorientação ou/e, por fim, passar para a fase de intervenção sobre a ameaça.

Os sistemas que realizam o controle do sistema de C² mandam informações para o centro de tomada de decisão, que apoia a fração destinada a realizar o reconhecimento e/ou a intervenção sobre a ameaça. Nessa hora, o monitoramento deve ser intensificado, pois imprevistos podem acontecer, tal como um grupo destacado para um atendimento que não está conseguindo cumprir a missão, devido ao aumento em sua complexidade, e os operadores do centro de C² resolvem pelo acionamento de reforço para dar suporte à ação já iniciada.

4. OBJETIVO DO GDF AO IMPLANTAR A SOLUÇÃO DE C2

As operações de segurança, mobilidade, fiscalização e prestação de serviços públicos desenvolvidas no CIOB compreendem todas as atividades integradas a serem desenvolvidas pelas IOAs para atendimento aos eventos de interesse do CIOB. Essas atividades incluem desde a gestão de eventos rotineiros até acidentes graves, catástrofes civis e todo acontecimento que impactem a população.

O CIOB possui por meta principal agilizar e otimizar o atendimento dos vários eventos e ocorrências cotidianos e extraordinários, facilitando a interação entre duas ou mais agências, buscando com isso otimizar os recursos disponíveis permitindo tomadas de decisão mais objetivas e precisas no menor espaço de tempo possível. Para tanto, a estratégia empregada será o fortalecimento da coordenação e cooperação.

O Governo do Distrito Federal, por meio do CIOB, pretende alcançar os seguintes objetivos para cidade e seus cidadãos:

- 1)** Fornecimento de serviços de segurança, mobilidade, fiscalização e prestação de serviços públicos de alta qualidade, baseados em tecnologias modernas;
- 2)** Melhoria na eficiência das instituições de segurança, mobilidade, fiscalização e prestação de serviços públicos e demais IOAs, com decisões rápidas e pronta resposta às demandas sociais;
- 3)** Uso de tecnologias modernas para transformar as operações e melhorar a efetividade, a eficiência e a entrega dos serviços de segurança, mobilidade, fiscalização e prestação de serviços públicos;
- 4)** Alinhamento e integração das estratégias corporativas, do modelo operacional, das capacidades organizacionais e dos ambientes tecnológicos das Instituições de Segurança Pública, diante dos eventos ordinários e extraordinários;
- 5)** Definição de funções chaves por meio de um conjunto de protocolos operacionais e padrões tecnológicos integrados para as instituições de segurança, mobilidade, fiscalização e prestação de serviços públicos e demais IOAs;

- 6) Identificação das oportunidades de integração e compartilhamento de ativos, sistemas e soluções tecnológicas para as instituições de segurança, mobilidade, fiscalização e prestação de serviços públicos; e
- 7) Efetividade dos gastos com tecnologia da informação e comunicação, produzindo substancial economia de custos e melhoria na entrega de serviços aos cidadãos.

5. O CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE BRASÍLIA - CIOB

O CIOB, compreendido como um centro destinado a promover a gestão integrada das operações de segurança, mobilidade, fiscalização e prestação de serviços públicos, terá como principais atividades o atendimento das chamadas de urgência e emergência, as atividades de gestão dos eventos de interesse, a gerência de crises e as atividades de inteligência. Em sua concepção inaugural, utilizará os recursos já disponíveis na estrutura da SSPDF, bem como aqueles que são utilizados pelas IOAs que o compõem e que possam ser integrados ou compartilhados, aproveitando as expertises, os procedimentos e culturas já presentes e empregadas para o atendimento das demandas da cidade.

5.1 Teleatendimento

O teleatendimento é a atividade de atender as chamadas direcionadas aos números de urgências ou emergências destinados ao atendimento da população do DF. O teleatendimento poderá se dar também a partir de recebimento de mensagens SMS, de redes sociais, aplicativos, e-mail, ou outros meios. O atendimento das chamadas feitas para os números 190, 192 e 193 será realizado diretamente pela PMDF, SAMU e CBMDF, respectivamente, que serão responsáveis pelo despacho dos recursos necessários para atendimento das ocorrências. O teleatendimento será realizado a partir de central telefônica e de sistemas informatizados interoperáveis com sistema integrador mantido ou desenvolvido pela SSPDF, que será responsável também pela realização de estatísticas e de pesquisas pela qualidade do atendimento, para prestação de contas ao Comitê Gestor do CIOB.

As centrais de atendimento e despacho dos recursos da PMDF, SAMU e CBMDF funcionarão no mesmo prédio do CIOB, destacando que o atendimento dos pedidos de ambulâncias solicitados pelo 192 e 193 funcionarão no mesmo espaço físico e utilizando-se do mesmo sistema informatizado, promovendo assim efetiva interoperabilidade, em seus os três níveis: pessoas, operações e sistemas.

Num futuro próximo poderá ser disponibilizado um número central para atendimento relativo aos demais serviços públicos, como limpeza, iluminação, e conservação geral da cidade, como podas de árvores, buracos na via, bueiros abertos, dentre outros. Os diversos representantes das IOAs no CIOB receberão tais demandas e os encaminharão para atendimento pelas suas respectivas unidades operacionais. Igualmente, espera-se que em breve essas demandas possam ser apresentadas pela população em geral ao CIOB através de aplicativos que possam trazer o georreferenciamento de tais demandas e transmitir imagens dos fatos narrados.

O atendimento das chamadas telefônicas ou das mensagens gerará um encaminhamento direto ao despacho das respectivas IOAs, e tais ocorrências estarão acessíveis aos seus representantes que atuam na Sala de Operações, para que possam, conforme o caso, levar as ocorrências para serem geridas pelo CIOB.

5.2 Coordenação de Operações integradas

A coordenação das operações integradas serão exercidas na Sala de Operações (ou *NOC - Network Operation Center*), ambiente que concentrará representantes de todas as IOAs. Haverá posições com terminais de computadores com acesso aos sistemas informatizados disponíveis no CIOB, acesso à radiocomunicação, sistemas de videomonitoramento e outras facilidades requeridas pelo operador ali localizado. A Sala de Operações concentrará a entrada e disponibilização de dados de todos os sistemas disponíveis para o pleno desenvolvimento das atividades do centro. Além disso, espera-se que sempre que houver possibilidade de integração dos dados, tendo como resultado ganho para a segurança da ação a ser desenvolvida, possa haver um sistema integrador que seja capaz de realizá-la.

Haverá um supervisor de serviço na sala de operações, diariamente. Sua tarefa será monitorar as atividades na sala de operações e apoiar o trabalho de qualquer dos representantes institucionais, em caso de necessidade. Ele será o responsável por autorizar a desgravação de eventos registrados no sistema e orientar a análise dessas ocorrências. Ele também será o responsável pelo acionamento de autoridades, para acompanhar a ocorrência de eventos de maior importância.

Os representantes das IOAs que atuarão na Sala de Operações deverão ser capazes de despachar, diretamente ou por meio de acionamento das respectivas IOAs, com eficiência, os meios de segurança, mobilidade, fiscalização e prestação de serviços públicos e de atendimento às emergências, bem como realizar o acompanhamento da ação a ser desenvolvida. Contarão com um sistema distribuído para os operadores em suas estações de trabalho que permitirá, dentre outras funcionalidades, a localização das ocorrências que necessitem de tratamento integrado. Além disso, haverá um *videowall* a frente dos operadores, onde se poderá projetar, caso disponível, a imagem do local, recebida pelo sistema de videomonitoramento, para que todas as entidades representadas na sala acompanhem o desenrolar da ação.

A estes representantes institucionais e aos supervisores de serviço caberá, conjuntamente, o dever de interceptar aquelas ocorrências que se caracterizarem como eventos de interesse do CIOB, e de provocar a atuação das demais IOAs que possam ou devam atuar no caso concreto, sempre observados os princípios da liderança situacional e da complementaridade.

Espera-se que num futuro próximo esteja disponível na Sala de Operações sistemas integrados de videomonitoramento com capacidade de reconhecimento de caracteres (OCR), reconhecimento facial e análise de vídeo (*vídeo analytics*), contando ainda com um sistema Matriz de Eventos, um sistema de comunicação rádio digital, com segurança e capacidade de georreferenciamento dos seus meios, além de um sistema de comando e controle que seja capaz de integrar os dados de todos os sistemas disponíveis e outros já existentes na cidade.

Nesse novo cenário, espera-se que todos os meios materiais que atuam em consonância com o CIOB, possuam capacidade de comunicações e integração sistêmica com o Centro, tanto em voz quanto em dados.

A interceptação de uma ocorrência pelo pessoal da sala de Operações pode ocorrer pela observação privilegiada que os sistemas disponíveis em suas estações vão lhe fornecer, ou em decorrência dos atendimentos das chamadas dos serviços de emergência. Verifica-se, por exemplo, que nos arredores da ocorrência forma-se uma multidão, que o operador de despacho não tem como prever, e que a viatura que vai atender ao chamado não tem condições de conter. A atividade de coordenação e controle desenvolvida pelos coordenadores e representantes das IOAs reconhece o problema, realiza sua difusão entre aqueles que possuem atribuição legal ou expertise para atuar na atividade, controla o tempo resposta e solicita, se necessário, o despacho de mais meios para dar suporte àquele que foi enviado inicialmente.

É fundamental que as entidades de segurança, mobilidade, fiscalização e prestação de serviços públicos estabeleçam protocolos de atuação integrada, a fim de permitir que a resposta seja efetiva e haja efetividade na atuação do CIOB para responder às ocorrências de seu interesse, enviando ao local da ocorrência todos os meios julgados necessários para solucionar o problema. Da mesma forma, é indispensável que seja elaborada e validada matriz de cenários que permita antecipar situações que demandem atuação integrada das IOAs, pactuando, em cada caso, a quem compete a função de líder situacional. E toda forma, considerando que certamente não será possível prever todas as possibilidades de ocorrências, faz-se necessário conferir ao supervisor de operações o dever de definir qual a IOA que atuará como líder situacional nos casos não previstos.

Observando o despacho dos meios necessários, os outros representantes institucionais não medirão esforços, seguindo os protocolos estabelecidos, para facilitar o atendimento à ocorrência. Por exemplo, o operador do sistema de trânsito indica a rota que deverá ser percorrida pelas viaturas que foram acionadas, controlando, se possível, os sinais de trânsito para facilitar o fluxo das unidades de atendimento.

Espera-se que o representante institucional responsável pelo gerenciamento da ação traga para seu monitor as imagens geradas pelas câmeras que captam a melhor visualização sobre o local da ocorrência e vá atualizando as unidades despachadas sobre a evolução dos fatos. Assim, em lá chegando os atendentes estarão mais bem preparados para iniciar a ação no local.

A ação deverá ser acompanhada até que o atendimento seja realizado e a atividade seja sanada. As comunicações entre as entidades que estão realizando o atendimento devem ser fundidas para que todos tenham consciência geral da situação vigente. O representante institucional responsável, no CIOB, poderá requerer novos meios ou reforços, em função do que está sendo observado, ao mesmo tempo em que apoia a decisão do líder situacional, a partir das informações de que estão disponíveis no centro. Não obstante, deverá comunicar todas as ações desenvolvidas, possibilitando o conhecimento de todos e, com isso, o emprego racional e proporcional dos meios.

As câmeras de videomonitoramento deverão ser direcionadas para os locais onde estejam ocorrendo eventos de interesse, ou, preventivamente, para aqueles locais que rotineiramente concentrem tais eventos (como as manchas criminais da cidade, os locais de atenção para mobilidade, ou que demandem pronta resposta dos serviços públicos ou das ações de fiscalização). A título de exemplo, os operadores da engenharia de tráfego ficarão monitorando as câmeras das vias de tráfego dentro das áreas de interesse, tentando aperfeiçoar o fluxo de carros nessas vias, por operação dos semáforos, de informações e de desvios já orientados.

A gravidade dos eventos que estejam sendo acompanhados pelo CIOB poderá justificar o acionamento de outros níveis de tomada de decisão. Nesse caso, competirá ao supervisor de serviço escalar o problema, dando conhecimento dos fatos ao seu superior hierárquico, prestando-lhe as informações de que dispuser e as ordens emanadas até o momento, iniciando-se assim as atividades de gerenciamento de crises.

5.3 Atividade de Gerência de Crise

Gerência de Crise é a atividade exercida quando a ocorrência extrapola a capacidade de resposta pela Sala de Operações. Quando isso acontece, um gabinete de autoridades, podendo alcançar os gestores máximos das instituições, se reúne com o objetivo de orientar as decisões das equipes operacionais e apoiar logisticamente com o emprego de meios de maior monta, visando a uma intervenção objetiva que permita a célere resolução das demandas decorrentes do fato que estabeleceu a crise.

Na estrutura do CIOB a atividade de gerência de crise será exercida em níveis de tomada de decisão, possibilitando a alocação gradativa e proporcional de recursos humanos e logísticos. Sucessivamente o escalonamento observa as seguintes estruturas:

- 1) Reunião Ordinária de Acompanhamento e Resposta - ROAR;**
- 2) Gabinete Integrado de Acompanhamento e Resposta - GIAR; e,**
- 3) Gabinete de Gestão de Incidentes com Potencial Crítico - GIPC.**

Isso não significa a obrigatoriedade de observância de todos os níveis de resposta para a tomada de decisão. Em um acidente envolvendo múltiplas vítimas, por exemplo, a ocorrência pode passar da sala de operações diretamente para o GIPC.

É aconselhável que a sala onde é exercida a atividade de gerência de crise possua vista geral para o *videowall* da sala de Operações, bem como detenha todos os controles existentes sobre os sistemas de coletas de dados disponíveis no CIOB.

O trabalho das equipes de operações se mantém inalterado, pois somente as decisões que geram as ordens é que passam a ser exercidas pelo gabinete de crise. É evidente que o gabinete só irá se reunir quando uma crise se estabelece, mas as funções exercidas pelo setor de operações continuam as mesmas, quais sejam, coordenar e cooperar com as equipes que estão no terreno atendendo às ocorrências.

5.4 Atividades de Inteligência

As operações desenvolvidas no CIOB terão como suporte as informações procedentes do Subsistema de Inteligência de Segurança Pública do DF (SISP/DF), coordenado pela Subsecretaria de Inteligência da SSP (SI/SSP).

De forma ordinária, o CIOB contará com representante da SI/SSP na Sala de Operações, que será o responsável por fortalecer a consciência situacional das operações ali coordenadas, fornecendo informações para auxiliar no processo de tomada de decisões.

Em situações fora de rotina, o CIOB poderá contar com a atuação da Célula Integrada de Inteligência de Segurança Pública (CIISP), que será acionada e coordenada pela SI/SSP e deverá prover o CIOB de informações em tempo real dos eventos sob coordenação. A CIISP será composta pelos agentes de inteligência dos diversos órgãos componentes do SISP/DF, que serão acionados de acordo com a pertinência temática.

6. AS ESTRUTURAS MÓVEIS DE COORDENAÇÃO, DE COOPERAÇÃO E DE MONITORAMENTO

Diversas IOAs possuem estruturas móveis que podem ser deslocadas para os locais onde acontecem as operações planejadas ou onde são realizadas atividades de resposta aos acidentes e catástrofes. Tais estruturas móveis, como os Centros Integrados de Comando e Controle Móveis (CICCM) da PMDF, CBMDF e as Delegacias Móveis da PCDF, dentre outras, podem ser empregadas não apenas como estrutura operacional avançada de cada força para atuar no terreno, mas também como centros de coordenação e de integração das IOAs envolvidas na operação. Nesse caso os centros deverão atuar de forma sistêmica e em coordenação, podendo ser transferido, se necessário, para o centro local a decisão das questões operacionais imediatas, preservando-se no CIOB a coordenação tática e mediata da operação e a ampla consciência situacional. Cite-se como exemplo o deslocamento das estruturas móveis para pontos de grandes manifestações, festas populares, aeroportos ou outros locais onde se desenvolvam eventos de interesse do CIOB.

A utilização dessas estruturas como centros avançados de coordenação deverá ocorrer com prévio ajuste entre o CIOB e a IOA detentora do recurso.

Essas estruturas móveis devem ser capazes de transmitir e receber dados e informações, e as operações por elas desenvolvidas devem refletir o planejamento integrado desenvolvido ou coordenado pelo CIOB.

As ações relevantes desenvolvidas pelas estruturas móveis de coordenação, de cooperação e de monitoramento deverão ser reportadas ao CIOB, que manterá sua capacidade de coordenação e gestão dos eventos de interesse. Nesse sentido, reforça-se a necessidade de que os representantes das IOAs no CIOB tenham efetiva capacidade de comunicação, comando e controle dos recursos de suas instituições que estejam desdobrados no terreno.

7. INTEGRAÇÃO

A integração é a grande intenção do GDF no projeto do CIOB. Mais do que uma ideia, a integração dos órgãos de segurança pública e demais IOAs é uma meta do Governo do Distrito Federal para melhorar a prestação de serviços à população. Esse movimento pretende abranger culturas organizacionais, procedimentos, sistemas e bancos de dados.

As culturas organizacionais entrarão em contato naturalmente nas salas de operações do CIOB, criando um ambiente situacional e vocacionado para a atuação coordenada e conjunta. A integração de procedimentos será firmada por protocolos que serão levados a aprovação dos comandantes, chefes e diretores das IOAs que participarão do CIOB. Eles terão como objetivo orientar as equipes de campo multifuncionais que trabalharão integradas para atendimento às ocorrências e emergências de interesse.

Os sistemas de monitoramento e de coleta de dados, disponíveis para o trabalho da sala de operações, deverão ser interligados a uma plataforma integradora destinada a melhorar a qualidade da informação ou acelerar a sua disponibilidade aos usuários, ampliando a consciência situacional.

O CIOB deverá ser dotado de sistema de TIC único para todas as estações de trabalho na sala de Operações e em outras instalações e posições eventualmente distribuídas pela cidade. Cada usuário terá sua configuração customizada para o serviço que vai se desenvolver naquela posição. Da mesma forma, o sistema poderá ser acessado pelas estruturas móveis de coordenação, de cooperação e de monitoramento.

A principal função dessa plataforma integradora será a reunião de dados procedentes dos sistemas componentes que enviarão dados para alimentar a atividade de operações. A integração visa estabelecer enlace entre os sistemas refinando os dados que eles produzem e consolidando informações. Esse sistema deverá ainda ter capacidade instalada de incorporar outros meios de comunicações e dados, além dos que já operam regularmente para monitorar a cidade

Poderá ser disponibilizada configuração diferenciada (customizada) para cada usuário ou grupo de usuários, com o objetivo de facilitar o acesso do operador às informações necessárias, de acordo com o trabalho designado para ele cumprir, ou mesmo promover a proteção de informações sensíveis.

Além disso, o sistema deverá possuir um gerador de estatísticas e relatórios de interesse, a fim de permitir o monitoramento e avaliação das atividades desenvolvidas no Centro.

8. CENÁRIOS

A título de ilustração, serão descritos alguns cenários onde atuação integrada das IOAs, coordenadas pelo CIOB, poderá representar otimização de recursos e maior eficiência da Administração do DF, impactando positivamente a população da cidade.

Planejar cenários de atuação é essencial para o sucesso das operações pois permite antever e mitigar os riscos inerentes a cada situação, evitando tomadas de decisões sem prévia análise das circunstâncias envolvidas.

Planejar e mesmo simular o que pode ocorrer, montando um conjunto de planos de atuação em crises, trará mais tranquilidade para os encarregados de gerenciar tais ocorrências. O desenvolvimento de cenários e protocolos de atuação integrada ocorrerá posteriormente, quando a cultura da integração do CIOB estiver consolidada.

8.1 Grandes Eventos

Segundo Brito e Fontes: “um evento é a soma de esforços e ações planejadas com o objetivo de alcançar resultados definidos junto ao seu público alvo”. (Brito e Fontes, 2002, pp.14-15).

Entende-se por grandes eventos aqueles que, permitindo planejamento prévio, possuem como característica grande fluência de público para um local definido (fechado ou aberto), demandam ações complexas por parte do Estado e produzem efeitos de grande abrangência. Dentro deste viés, verificam-se quatro grandes vertentes nas quais podemos enquadrá-los: esportiva, artística/cultural, religiosa, governamental e manifestações populares.

8.2 Desastres

De acordo com a política Nacional de Defesa Civil, desastre é o resultado de eventos adversos, naturais ou provocados pelo homem sobre um ecossistema vulnerável, causando danos (humanos, materiais e ambientais) e, consequentemente, prejuízos econômicos e sociais.

Os desastres, como uma ruptura repentina de uma normalidade anterior socialmente estabelecida, são caracterizados por serem eventos adversos que proporcionam impactos negativos, tanto físicos quanto sociais nas comunidades atingidas.

Em razão, são eventos que necessitam de resgate e/ou transporte de um grande número de vítimas, mobilização e organização dos serviços de emergência e de serviços de apoio ao poder público para atender às ameaças de morte, ferimentos graves ou um grande número de desabrigados e/ou desalojados.

O desastre, além de conjugar os fatores RFP (risco, ferimento e pânico), abrange largas áreas e podem colapsar linhas vitais, principalmente as de comunicações. Observa-se que a velocidade do impacto, concomitante à dificuldade de comunicações, gera uma imprecisão na visão global do cenário. Este quadro excede a capacidade de resposta isolada e exige a coordenação externa para seu gerenciamento.

8.3 Eventos Críticos

Pode-se entender evento crítico quando o Estado percebe uma brusca mudança na vida em sociedade, com teor manifestamente violento, repentino e rápido, traduzindo-se em um momento perigoso ou difícil de um processo do qual deve emergir uma solução. Sendo assim, trata-se de uma situação grave em que os fatos da vida em sociedade, rompendo modelos tradicionais, perturbam a organização de alguns ou de todos os grupos integrados na coletividade.

A realidade do Distrito Federal, por ser a 4^a região metropolitana do país, não foge aos padrões de qualquer outra megalópole no mundo. Em razão disto, é previsível que ações marginais típicas de grandes cidades também possam ocorrer aqui.

Esses eventos, por suas peculiaridades, tendem a extrapolar o poder de resposta individual das instituições e, por isso, necessitam de intervenções integradas especiais com o fim de resolver a demanda primária e outras que dela podem advir.

Passamos, então, a citar situações as quais se enquadram dentro desta abordagem que se buscou enfocar:

- a)** Manifestações populares;
- b)** Ações de reintegração de posse;
- c)** Movimentos grevistas;
- d)** Atos de narcoterrorismo e terrorismo;
- e)** Colapso nos serviços públicos;
- f)** Rebeliões em unidades prisionais;
- g)** Grave perturbação da ordem pública; e
- h)** Casos de endemias, epidemias e pandemias.

9. TECNOLOGIAS DISPONÍVEIS E PREVISTAS

O CIOB iniciará suas atividades com as tecnologias atualmente existentes e disponíveis para utilização pelos representantes institucionais, sejam aquelas já incorporadas à SSP e às forças de segurança, sejam aquelas que venham a ser disponibilizadas pelas demais IOAs que o comporão. Tais equipamentos e sistemas já permitem ampla consciência situacional para coordenação dos eventos de interesse do CIOB, como o videomonitoramento, sistemas de georreferenciamento de ocorrências criminais e de desordens, sistemas de atendimentos e despacho de urgências e emergências, *videowall*, dentre outros. Não obstante, outros recursos e tecnologias de TIC deverão ser incorporadas, desenvolvidas e disponibilizadas ao CIOB, atendendo à sua necessidade e vocação como centro tecnológico para melhor responder tanto às situações de rotina quanto àquelas excepcionais que impactem a cidade.

Dentre as tecnologias e sistemas disponíveis, podemos citar:

9.1 Videomonitoramento

É a vigilância e monitoramento executados em áreas públicas, através de câmeras de vídeo, pelos operadores do CIOB, nas diversas Regiões Administrativas do Distrito Federal, agregando tecnologia de ponta aos serviços prestados pelas diversas IOAs, tornando mais eficiente o controle e as ações nas áreas sob alcance das lentes.

A vigilância por câmeras é importante ferramenta na medida em que possibilita um tempo de resposta extremamente rápido, no caso de identificação de uma situação que fuja da rotina, traga risco ou represente interesse. Da mesma forma, auxilia na investigação de crimes, promovendo a responsabilização de seus autores.

O sistema de videomonitoramento do CIOB é compreendido por um conjunto de câmeras, tanto públicas como privadas, às quais estão agregadas tecnologia de *video analytics*, como leitura de placas.

9.2 Videowall

É um equipamento composto por um conjunto de monitores interligados e gerenciáveis de modo a formar uma grande tela que permite distribuir todas as janelas de operação em uma tela lógica e exibir, simultaneamente, múltiplas aplicações gráficas de diferentes fontes e resoluções.

9.3 Sistema de Georreferenciamento de Ocorrências (Sigeo)

Software que realiza o mapeamento das ocorrências criminais e desordens no Distrito Federal, permitindo a extração de dados estatísticos, manchas criminais e outras informações que auxiliam na orientação da política de segurança pública.

9.4 Sistema de Gestão de Ocorrências (SGO)

Software integrador de atendimento e despacho de chamadas de urgência e emergência, direcionadas para os números 190, 192 e 193. O SGO encontra-se integrado ao SIGEO, bem como ao sistema de videomonitoramento, permitindo rápida gestão dos recursos disponíveis para o atendimento das ocorrências. O SGO ainda agrupa outras informações como a geolocalização de viaturas dos serviços de urgência e emergência.

9.5 Aplicativos

Dentre os aplicativos disponíveis para acionamento dos serviços coordenados pelo CIOB podemos destacar o dispositivo de proteção a mulher ameaçada (denominado VIVA FLOR), que aciona diretamente as estações de despacho de recursos da PMDF quando as mulheres protegidas estiverem em situação de risco, e o dispositivo de acionamento dos serviços do 190, 192 e 193 (SOS CIDADÃO). Registre-se que este último aplicativo encontra-se em fase de implementação e terá suas funções ampliadas à medida em que sua utilização for sendo consolidada.

Outras tecnologias serão integradas ao CIOB ao longo do tempo, fortalecendo o conceito de cidades inteligentes. A integração ou compartilhamento de bases de dados governamentais deverá dar espaço à criação do *big data* GDF, e as inovações tecnológicas sempre poderão proporcionar uma cidade beneficiada por serviços públicos cada vez mais eficientes e eficazes.

10. SISTEMAS DE SEGURANÇA DO CIOB

Para permitir o desenvolvimento de operações seguras, o CIOB deverá contar com diversos sistemas de segurança que provejam a integridade de suas instalações, dos seus integrantes e dos sistemas ali disponíveis.

A política de Segurança será particularizada no Plano de Segurança (PlanSeg) elaborado especificamente para o complexo do CIOB. Este plano contemplará as três áreas seguintes, pormenorizando as ações a serem desencadeadas de acordo com a situação estabelecida, a saber:

10.1 Segurança Cibernética

A Segurança Cibernética tem como principal objetivo proteger o ambiente de TIC contra os ataques realizados por meios digitais. Para que isso aconteça, as melhores práticas de mercado serão implementadas e disponibilizadas, desde controles voltados para segurança da rede como firewall e IPS Checkpoint, passando por controles de processo, como a Política de Segurança da Informação e o gerenciamento de incidentes de segurança da informação, até controles que influenciam diretamente nos usuários, como um programa de conscientização composto por treinamentos e palestras.

10.2 Segurança Eletrônica

Serão adotados meios eletrônicos de segurança com vistas ao controle e monitoramento do acesso de pessoas com vista à segurança orgânica, prevenção e combate a incêndio e à prevenção de vandalismo e sabotagem.

A Segurança Eletrônica é formada por um conjunto de sistemas voltados para monitoração do ambiente por videomonitoramento interno e controle de acesso, que faz parte de um conjunto de subsistemas que formam o sistema de automação predial.

10.3 Segurança Física

Para efeito de segurança física das instalações, serão adotadas medidas preventivas e repressivas conforme a necessidade indicada pela situação. Os tópicos abaixo referenciam as principais ações a serem realizadas para assegurar a integridade das instalações, dos serviços e das pessoas, buscando, com isso, estabelecer condições que garantam o bem-estar e a continuidade na execução das atividades do centro.

10.3.1 Controle de Acesso

O controle de acesso dar-se-á por barreiras físicas e eletrônicas de maneira a impedir a entrada de pessoas descredenciadas, bem como controlar e coordenar o acesso de pessoas credenciadas e o acesso de visitantes.

Tendo em vista a grande quantidade de funcionários que irão circular nas dependências do CIOB, nos diversos turnos existentes para que o serviço de 24 horas não se interrompa, será necessário um sistema complexo e integrado de identificação dos usuários. Ademais, nas instalações do prédio outras estruturas administrativas terão lugar, sendo indispensável o estabelecimento de níveis de acesso. Em consequência, torna-se imprescindível o controle dos acessos aos diversos ambientes.

Vale ressaltar que o controle de acesso físico do CIOB também será parte de um conjunto de subsistemas que formam o Sistema de Automação Predial.

10.3.2 Segurança nos Setores de Trabalho

É provida através de programas e ações que permitam estabelecer regras de conduta que evitem ou minorem acidentes de trabalho, bem como orientem sobre questões de ergonomia e estresse.

10.3.3 Prevenção e Combate a Incêndio

É provida através de regras para atuação da brigada de incêndio no prédio, bem como treinamento para os profissionais que trabalharão no CICC em caso da ocorrência de incêndio.

11. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

Competirá à Subsecretaria de Ensino e Valorização Profissional da SSP desenvolver programa de capacitação tendo como foco os representantes das instituições envolvidas e os demais profissionais que atuarão no centro, buscando dotá-los de conhecimentos sobre o Sistema Integrado de Operações de Brasília, sobre o funcionamento das várias ferramentas tecnológicas disponíveis, bem como sobre técnicas operacionais em um ambiente de atuação integrada,, privilegiando, sobretudo as relações institucionais e interpessoais daqueles profissionais.

O programa de capacitação deverá focar na ideia de interoperabilidade, ou seja, nas possibilidades e desafios de as pessoas, instituições e sistemas atuarem de forma integrada, buscando com isso construir um saber que conduza estes profissionais a lidar com múltiplas competências envolvidas em uma rede de relacionamentos e cooperações internas e externas.