

PRÊMIO GOVERNADOR MÁRIO COVAS
7ª EDIÇÃO 2010-2011

Identificação

Título: “Operação Saque Seguro”.

Nome da instituição envolvida: Polícia Militar do Estado de São Paulo.

Unidade Administrativa: Comando de Policiamento Metropolitano.

Nome do responsável pela inscrição e dos integrantes da equipe:

- Cel PM Wagner Cesar Gomes de Oliveira Tavares Pinto;
- Ten Cel PM Júlio Cesar Dias Vieira;
- Ten Cel PM Ângela Maria de Oliveira e Silva Schmidt e Araujo;
- Maj PM Edilson Veneziani de Souza;
- Cap PM Décio José Aguiar Leão;
- Cap PM José Roberto Rosas Júnior;
- Cap PM Leônidas Dias da Silva Bayer;
- Cap PM Cássio Araújo de Freitas;
- 2º Sgt PM José Lourival Diniz; e
- 2º Sgt PM Leandro Vieira Pinto.

Categoria: Inovação em Gestão Pública.

Descrição Geral da Iniciativa

As pessoas têm sido alvo constante de criminosos quando vão aos bancos sacar dinheiro. Os criminosos estão aperfeiçoando suas técnicas, colocando olheiros nas áreas de atendimento bancário e identificando potenciais vítimas, que são atacadas na saída dos bancos ou acompanhadas por um longo percurso, até ficarem em condição vulnerável. O segmento bancário tem requisito constantemente medidas preventivas da Polícia Militar, a fim de minimizar esse problema criminal,

mas até então nenhuma medida inovadora fora criada para atacar diretamente esse problema.

O Comando de Policiamento Metropolitano (CPM), sensibilizado com os índices criminais relacionados aos roubos e furtos praticados contra as pessoas após saques bancários e cumprindo a missão principal da Polícia Militar de polícia preventiva, desenvolveu uma operação específica para prevenir e reprimir a ocorrência desse delito, popularmente conhecido como “saidinha de banco”.

Essa operação foi denominada “Operação Saque Seguro” e teve como objetivos:

- Prevenir e reprimir roubos e furtos contra pessoas quando forem sacar dinheiro ou pagar contas em estabelecimentos bancários;
- Promover a prevenção primária através da orientação às pessoas.

A operação teve origem no início de 2010, através de um trabalho realizado pelo 2º Sgt PM José Lourival Diniz, do 17º Batalhão de Polícia Militar Metropolitana, em Mogi das Cruzes. O sucesso local dessa iniciativa motivou o Comandante do Policiamento Metropolitano (CPM) a estender o trabalho para toda a área da Grande São Paulo, região que compreende 38 municípios, uma população de quase 9 milhões de habitantes e 867 agências bancárias. O CPM tem sob seu comando 12 mil policiais militares, distribuídos em 4 Comandos de Área e 19 Batalhões de Policiamento.

A “Operação Saque Seguro” consiste em direcionar equipes do Policiamento Comunitário e do Radiopatrulhamento para, durante seu turno regular de serviço, entrar nas agências bancárias, fazer rápidas palestras nas áreas de atendimento ao público e distribuir panfletos de orientação de segurança, orientando assim as pessoas a adotarem um comportamento preventivo no momento que utilizarem os serviços bancários. Simultaneamente, a presença dos Policiais Militares no tempo das palestras faz a prevenção policial ostensiva nas zonas bancárias e mantém contato direto com a gerência das agências bancárias.

O planejamento e execução dessa operação foram divididos em três fases:

– **1ª Fase:**

- Identificação dos pontos de maior incidência criminal desse delito através do SACRIM e INFOCRIM (ferramentas eletrônicas de informação criminal).
- Reunião com representantes da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos) para contato e divulgação da operação junto às grandes redes bancárias, facilitando a atuação dos Policiais Militares nas agências e fornecendo os panfletos de divulgação.
- Preparação dos Policiais Militares, com treinamento em oratória e didática, desenvolvidos pelos Gabinetes de Treinamento das Unidades Subordinadas.

– **2ª Fase:**

- Realização das palestras nas agências bancárias.

– **3ª Fase:**

- Identificação de pontos de desordem social próximos às agências bancárias e comunicação das irregularidades aos órgãos competentes, como as Prefeituras Municipais, envolvendo dessa forma outros órgãos públicos.
- Identificações de itinerários dos criminosos e desenvolvimento de operações específicas, como bloqueios policiais e saturação do policiamento motorizado.



Foto 1: Policial desenvolvendo a palestra da “Operação Saque Seguro”



Foto 2: Policial distribuindo panfletos da “Operação Saque Seguro”



Foto 3: Policial esclarecendo dúvidas na “Operação Saque Seguro”

Destaca-se nessa operação o período de fim de ano, quando as festas natalinas e o pagamento do 13º salário movimentam significativamente o comércio e as agências bancárias. A título de ilustração, somente no mês de Dezembro de 2010 foram realizadas operações em todos os 23 dias úteis do mês, sendo obtidos os seguintes índices:

- Realizadas **8.238** palestras nas **867** agências bancárias da área do CPM;
- Assistiram as palestras **138.960** pessoas;
- Em média, o CPM realizou **9,5** palestras por agência bancária, quase uma por dia em cada agência;
- Em média, participaram **16,9** pessoas em cada palestra.

A “Operação Saque Seguro” continua em funcionamento na área do CPM e seu sucesso fez com que o Governador do Estado, Exmo. Sr. Dr. Geraldo Alckmin determinasse que essa operação fosse desenvolvida em todo o Estado de São Paulo.

Caráter Inovador

A inovação da “Operação Saque Seguro” está na ação realizada junto aos cidadãos usuários do sistema bancário.

As ações realizadas anteriormente para combaterem os crimes de roubo e furto pós-saque nos bancos sempre foram focadas nas ações tradicionais de policiamento preventivo, como rondas de viaturas próximas às agências bancárias ou posicionamento de policiais militares em patrulhamento a pé nas áreas bancárias.

Outras ações visavam a orientação aos gerentes e funcionários das agências bancárias, ações que muitas vezes pouco surtiam efeito, pois como foi analisado no “*modus operandi*” dessa modalidade criminosa, o roubo ou furto propriamente dita não ocorre dentro da agência bancária, mas fora dela, às vezes até centenas de metros distante.

Ao estudar o problema detalhadamente e analisar o que já havia sido feito, procurou-se inovar um trabalho direcionado para aqueles que são o principal cliente: as pessoas. Pode-se crer que isso é óbvio, mas esse óbvio não se apresentava até a inovação da “Operação Saque Seguro”, quando a atenção dos Policiais Militares focou a orientação às pessoas, ensinando-as a usarem corretamente os serviços bancários, a sacar pouco dinheiro e alertarem a não mostrar suas senhas a estranhos ou a identificar pessoas em situações suspeitas.

Reconhecimento da Inovação

O reconhecimento imediato dessa inovação veio das próprias pessoas que assistiram às palestras dos Policiais Militares enquanto usavam os serviços bancários. Além dos elogios e perguntas para esclarecerem dúvidas, as pessoas freqüentemente aplaudiam os policiais ao término de suas falas. As ações foram alvo de reportagem da TV Globo, que ouviu pessoas após receberem as orientações dos policiais e declaram não só apoio à iniciativa como a importância dessa operação para a segurança pessoal de cada um.

Outros meios de comunicação também divulgaram positivamente a “Operação Saque Seguro”, enaltecendo sua importância para a sociedade: a chamada “sensação de segurança” foi plenamente atingida.

The image shows a newspaper page from 'DIÁRIO DO ALTO TIETÊ' and a website snippet. The newspaper page features several headlines: 'Em coletiva, Abissamra nega dívidas', 'Da sala de aula para a horta da escola', 'PM fará operação contra as 'saidinhas' de banco', and 'Caminhão sem freio atropela aposentado'. The website snippet shows a news article titled '“OPERAÇÃO SAQUE SEGURO” CONTINUA NESTE ANO EM ARUJÁ' with a photo of a person at an ATM.

Foto 4 e 5: Notícias de divulgação da “Operação Saque Seguro”

The image shows a screenshot of the O Diário online website. The main article is titled "Polícia alerta mogianos sobre 'saldinha de banco'" and is dated 30 Nov 2010. The article text describes a police operation in Mogi das Cruzes aimed at reducing bank robberies. The website interface includes a search bar, navigation tabs (Principal, Assinatura, Classificados, Expediente, Contatos), and various sidebars with advertisements and additional news items.

Foto 6 e 7: Notícias de divulgação da “Operação Saque Seguro”

Destaca-se o reconhecimento do sistema bancário, nas palavras do Diretor Técnico de Segurança da FEBRABAN, Wilson Gutierrez, ao comentar a queda no número de assaltos a agências bancárias de todo o País, que caiu 82% nos últimos dez anos, por causa da colaboração estreita da comissão de segurança dos bancos com as polícias estaduais (no ano 2000 foram registrados 1.903 assaltos a agências contra 337 casos em 2010).

Foi amplamente noticiado que:

*“Entre as medidas mais efetivas de colaboração policial, ele (Wilson Gutierrez) disse que a Polícia Militar de São Paulo propôs, no ano passado, que policiais visitassem as agências para fazer palestras aos usuários e bancários sobre cuidados necessários para evitar a ação de assaltantes nas agências e para inibir os casos de “saldinha” (assalto nos arredores da agência, com a ajuda de “olheiros” que atuam dentro das agências). Ele disse que a proposta foi imediatamente encampada pela FEBRABAN. Os policiais paulistas começaram a campanha-piloto em agências na região de Mogi das Cruzes, com palestras e distribuição de folders com recomendações de segurança. **A campanha foi levada para a região metropolitana de São Paulo, em dezembro do ano passado, com “excelentes resultados”, segundo***

*Gutierrez. **Tanto que a FEBRABAN quer estender a ação a todo o estado.** Segundo ele, **esse tipo de colaboração mostra eficiência, ao contrário de propostas de projetos de lei** que defendem a criação de biombos nos caixas para impedir a ação de “olheiros” e a proibição de uso de celulares, capacetes ou gorros dentro das agências. Como os vigilantes e os bancários não têm poder de polícia, ele diz que a sugestão é inócua.*

Notícia veiculada através do site <http://www.brasil.gov.br/noticias/arquivos/2011/03/10/assaltos-a-bancos-cairam-82-em-dez-anos-segundo-a-febraban> e em outros meios de comunicação.

Eficiência no Uso de Recursos Públicos e Eficácia

Pode-se afirmar que a “Operação Saque Seguro” não teve nenhum custo para o Estado.

O efetivo policial militar que foi treinado e empregado nessa operação, em toda área do CPM foi de 211 policiais militares, sendo em cada Comando de Área foram treinados e empregados:

- CPA/M-6 (Região do ABC): 50 policiais militares;
- CPA/M-7 (Região de Guarulhos): 41 policiais militares;
- CPA/M-8 (Região de Osasco): 94 policiais militares;
- CPA/M-12 (Região de Mogi das Cruzes): 26 policiais militares.

Destaca-se que esse efetivo não foi designado especialmente para a operação, tampouco foi utilizado fora de seu horário normal de serviço. O efetivo foi simplesmente treinado e direcionado para que, em alguns momentos dos seus dias normais de serviço, cumprissem metas pré-estabelecidas de palestras.

Um custo material pontual dessa operação é o panfleto com orientações de segurança, conforme ilustração abaixo. A produção desse material foi feita integralmente pela FEBRABAN, que produziu inicialmente 250 mil exemplares. O panfleto conta com uma área livre para publicidade, permitindo que instituições

privadas possam patrocinar a publicação dos panfletos, isentando o Estado de despesas extras nessa operação.

O panfleto foi estudado cuidadosamente para obter o máximo de aproveitamento junto aos cidadãos. Destaca-se no panfleto:

- Texto principal com mensagens simples e objetivas, uma vez que é notório o fato de que as pessoas, em geral, não têm paciência para lerem grandes textos;
- Texto principal ilustrado com caricaturas, a fim de apoiar graficamente o texto;
- Um campo para anotações no verso do panfleto, com o objetivo de servir de apoio para as pessoas que costumemente precisam anotar dados quando estão nos bancos e não dispõem de um papel; fazendo anotações nesse panfleto, as pessoas forçosamente irão levá-lo para casa.



Foto 8 e 9: Panfleto da “Operação Saque Seguro” (frente e verso)

Relevância do Trabalho

A “Operação Saque Seguro” mostrou-se de suma importância para a prevenção do crime de roubo e furto de pessoas após o uso dos serviços bancários, tecnicamente chamado de crimes “pós-saque” e popularmente conhecidos como “saidinhas de banco”.

A iniciativa não acaba com o problema, mas ofereceu uma solução inovadora, de baixíssimo custo, de pronta-resposta, que agradou tanto o segmento bancário do nosso Estado como a população usuária desse sistema. A satisfação das pessoas e a sensação de segurança ao verem os Policiais Militares fazendo orientações de segurança no momento mais crítico para elas – quando estão sacando dinheiro – foram os maiores e melhores resultados dessa operação.

Objetivamente, nesse primeiro ano de atuação, a “Operação Saque Seguro” ajudou a minimizar os índices criminais relacionados à banco na Região da Grande São Paulo, como pode-se observar nos índices criminais dos últimos anos:

CPM	2009	2010	2011
FURTO CONSUMADO E TENTADO EST.BANCÁRIO	310	157	22
ROUBO CONSUMADO E TENTADO EST.BANCÁRIO	118	44	8
PÓS-SAQUE	457	204	7

Fonte: SACrim, Infocrim e 2ª EM/PM

Obs: 2011 até 14FEV11

Acreditamos que a médio e longo prazo, o trabalho de educação da população em usar corretamente os serviços bancários e adotarem procedimentos preventivos e de segurança primária irão diminuir ainda mais essa modalidade criminosa.

Destaca-se a interação profissional que está ocorrendo entre os gerentes das agências bancárias e os Policiais Militares, uma vez que estes, atuando no Policiamento Comunitário, com área fixa onde fazem as palestras, passam a se conhecerem, terem um contato e ligação direta, podendo trocar informações, bem como responderem rapidamente às situações suspeitas identificadas pelos gerentes.

Promoção de Participação e Controle Social

O Comando de Policiamento Metropolitano controla as ações da “Operação Saque Seguro” através de relatórios semanais, onde as unidades subordinadas informam a cidade onde ocorreram as palestras, a quantidade de palestras e a quantidade de pessoas presentes em cada palestra. Com o dado de quantidade de bancos por cidade, faz-se a média de palestras por cidade e média de público, de forma que o CPM consegue identificar variações negativas de quantidade de palestras, a fim de que as unidades mantenham a meta de uma palestra por agência bancária, por semana, no mínimo.

Outros resultados estão sendo obtidos com a “Operação Saque Seguro”. A FEBRABAN, além de divulgar amplamente essa parceria, inclusive para o Governador do Estado, está solicitando outras ações similares do Comando de Policiamento Metropolitano. Há a intenção de treinar e orientar os funcionários dos bancos quanto a seqüestros, a fim de que eles também adotem comportamentos preventivos.

Desenvolvimento de Parcerias

A “Operação Saque Seguro” foi realizada em parceria com a Comissão de Segurança da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN). O principal objetivo da operação é a segurança das pessoas usuárias do sistema bancário, uma vez que os crimes acontecem na maioria das vezes fora das agências bancárias. Entretanto, as agências bancárias estão indiretamente relacionadas com os crimes, uma vez que os criminosos observam as pessoas sacando dinheiro nos caixas. Essa situação tornou imperioso que o sistema bancário fosse parceiro nessa iniciativa.

Coube a FEBRABAN:

- Divulgação da operação na rede bancária, especialmente nas chamadas “grandes redes”, que compreendem o Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Bradesco, Itaú, Santander e HSBC, que juntos, totalizam

praticamente 90 % das agências bancárias na Grande São Paulo. A divulgação foi um grande facilitador da operação, pois os gerentes das agências bancárias já sabiam que os Policiais Militares iriam comparecer para ministrarem as palestras e já tinham autorização de seus superiores para permitirem essa ação.

- Fornecimento de panfletos de orientação para a população, um recurso de apoio às palestras importantíssimo, complementando as palestras dos policiais, sendo fornecidos inicialmente 250 mil panfletos coloridos.

A interação entre governo, através da Polícia Militar, e da iniciativa privada, através da FEBRABAN, estreitou significativamente a relação entre a polícia e o segmento bancário, criando um relacionamento mais íntimo e direto que está resultando na troca de informações criminais, identificação de necessidades pontuais de segurança e melhoria na satisfação e sensação de segurança pública.

Possibilidade de Multiplicação

A principal característica da “Operação Saque Seguro” é a simplicidade. Essa operação é extremamente satisfatória, com uma excelente relação “custo X benefício”, onde poucos recursos humanos e materiais estão sendo empregados para atingir um grande número de pessoas, expondo positivamente a Polícia Militar e criando não apenas a tão almejada “sensação de segurança”, como também uma prevenção efetiva com a presença constante dos Policiais Militares que compulsivamente acabam por policiar o entorno das agências bancárias.

A possibilidade de multiplicação já ocorreu. O Exmo. Sr. Comandante Geral da Polícia Militar, Cel PM Álvaro Batista Camilo, ao receber elogios e citação positiva do Governador do Estado, Exmo. Sr. Dr. Geraldo Alckmin, que soube da operação inicialmente através da FEBRABAN, determinou que a “Operação Saque Seguro” fosse estendida para todo o Estado de São Paulo.

Ainda neste mês, todas as Unidades Operacionais de policiamento territorial – Capital e Interior – deverão realizar a “Operação Saque Seguro”, conforme fora

idealizada pelo CPM, uma prova de sucesso e viabilidade dessa iniciativa em gestão pública, que muito orgulho trás ao Comando de Policiamento Metropolitano e seus integrantes.

São Paulo, 10 de março de 2011.

WAGNER CESAR GOMES DE OLIVEIRA TAVARES PINTO
Coronel PM Comandante do Policiamento Metropolitano