

TROTE TELEFÔNICO: UM PROBLEMA QUE AFETA TODO O PAÍS

Santos, Elisangela Maria dos¹
nubyls@gmail.com

RESUMO: O presente estudo tem como objetivo esclarecer o conceito de trote telefônico, apresentar os prejuízos causados aos usuários, apontar os órgãos mais afetados, as sanções adotadas aos atos cometidos pelos infratores e apresentar as legislações que atualmente regulam o assunto.

Palavras-chave: Trote Telefônico, prejuízos causados, sanções aplicadas.

ABSTRACT: The present study aims to clarify the concept of hazing phone, submit the harm caused to users, point the organs most affected, sanctions adopted to acts committed by offenders and introduce laws that currently govern the matter.

Keywords: Telephone Trot, damages, penalties.

1. INTRODUÇÃO

O tema suscitado refere-se à análise da aplicação de trotes telefônicos em serviços de emergência, esclarecendo a importância dos serviços e os prejuízos causados aos próprios usuários decorrentes do seu mau uso, uma vez que os mesmos são oferecidos pelos órgãos governamentais como forma de assistência e manutenção à população em suas necessidades diárias, de cumprimento do dever de assistência estatal em segurança pública, saúde, educação, saneamento básico, etc.

O interesse em abordar esse tema gira no entorno da necessidade de melhorar o entendimento acerca das modalidades dos serviços afetados e a sua influência no cotidiano das pessoas, sua repercussão e importância dentro da administração pública.

Diante da alta incidência de trotes ocorridos e da necessidade do bom funcionamento das políticas públicas assistenciais no país, reconheceu-se a

¹ Santos, Elisangela Maria dos, policial militar do Paraná, graduada em Processos Gerenciais pela Facinter, Especialista em Administração em Segurança Pública, acadêmica de Direito da FAG-Faculdade Assis Gurgacz,.

urgência de legalizar os atos dos infratores e, por isso, algumas leis foram criadas com o objetivo de assegurar o desenvolvimento dos setores públicos, garantir a assistência, a segurança e a saúde para a população.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O trote telefônico é uma espécie de sátira, que se concretiza mediante uma ligação telefônica feita com o intuito de ludibriar uma pessoa, física ou jurídica, desconhecida ou não, em qualquer dia, por uma pessoa que se faz passar por outra ou não se identifica.

Este feito, tido também como brincadeira de mau gosto, teve origem com a popularização das telecomunicações no final da Guerra Fria, intensificando-se após a invenção do telefone celular em 1973, tornando-o, por este motivo, o veículo de comunicação mais popular da atualidade.

No que concerne a trotes às empresas observou-se que os que mais afetam a população são frequentemente relacionados a empresas públicas, especificamente de serviços de emergência, como 190 COPOM - Centro de Operações da Polícia Militar, 192 SAMU - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, 193 SIATE - Serviço Integrado de Atendimento ao Trauma em Emergência, entre outros.

As chamadas identificadas como trotes nos serviços de emergência são comuns devido ao fato de serem gratuitas. No entanto, a ligação que tem como teor falsa ocorrência, trás duplo prejuízo à população, a saber: a) a falsa sensação de gratuidade, já que a conta é paga pelos cofres públicos que tem seus recursos financeiros provindos dos tributos arrecadados pela população e revertidos à sociedade em forma dos bens e serviços públicos, como: segurança pública, saúde, educação, justiça, sistemas de transportes, saneamento etc. que paga a conta subsidiariamente; b) no momento do trote, uma emergência real deixa de ser atendida, afetando o bom e regular andamento dos serviços emergenciais prestados por esses órgãos, colocando assim, vidas em risco.

Segundo Manoel e Arduin² “no campo do Direito uma norma sem sanção declarada dificilmente será obedecida”, assim, para tentar controlar essas atitudes, técnicas de controle dos órgãos e ações governamentais alguns estados sancionaram leis que preveem multas para quem for pego aplicando trotes em órgãos com números de telefones de emergência, em 2012.

O estado de São Paulo, por exemplo, teve em 16/04/2012 a Lei 14.738 sancionada pelo então governador do estado Geraldo Alckimin, a qual propunha medidas contra a prática de trotes telefônicos, sem prejuízo das sanções penais em vigência no país, uma multa de R\$ 1.239,35 para quem passar trote em telefones de emergência, o que corresponde a 67,21 UFESPs (sessenta e sete Unidades Fiscais do Estado de São Paulo e vinte e um centésimos).

Já no estado do Paraná, o governador Beto Richa sancionou a Lei 17.107/12, a qual normatiza a sanção em 2 UFEPs (duas Unidades Fiscais do Estado do Paraná), imputando uma multa de R\$ 135,78 a quem for identificado como autor dos trotes em caso de telefones públicos ou ao titular da linha telefônica em caso de telefones particulares.

Os estados do Rio Grande do Sul e Santa Catarina também têm leis reguladoras para os atos designados como trotes telefônicos promulgadas, as quais são respectivamente Lei 14.149/12³ e Lei 14.953⁴.

Observa-se, no entanto que, os valores aplicados às sanções pecuniárias variam de estado pra estado, o que ocorre devido a estes órgãos pertencerem ao serviço estadual, o que autoriza cada estado a regulamentar de forma particular os valores cobrados.

Notadamente, os valores podem ser alvo de questionamentos, já que a incidência dos trotes em maior ou menor proporção ocorre em todo o país e tem relevância por serem de interesse público. Em síntese, os serviços afetados são os mesmos e as leis se destinam ao mesmo fim, isto é, coibir a prática ilegal, além de modernizar e ampliar as centrais de atendimento das corporações.

² Manoel, Élio de Oliveira e Arduin, Edwayne A A. Direito Disciplinar Militar, teoria, prática e doutrina. P. 67. Associação da Vila Militar. Curitiba, 2004.

³ Lei nº 14.149 de 20 de dezembro de 2012 – Rio Grande do Sul.

⁴ Lei nº 14.953 de 12 de novembro de 2009 – Santa Catarina.

Como tentativa de driblar o sistema de atendimento do 190⁵, que possui diariamente grande número de chamadas, condomínios residenciais dos estados de São Paulo, Salvador, Pernambuco, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Paraíba, firmaram em 2008, acordos para a instalação de sistemas de comunicação por rádio, configurando uma linha direta com a Polícia Militar, com um custo de cerca de R\$ 150 mensais para cada edifício.

Para a promotora Rita Tourinho⁶, *"O convênio agiliza um atendimento que deveria ser oferecido a todos igualmente"*. E acrescenta, *"não se podem criar mecanismos que diferenciem o atendimento. É uma privatização da polícia e da segurança pública"*. É também o entendimento do cientista social Eduardo Paes-Machado, do grupo de pesquisa sobre violência na Universidade Federal da Bahia, a *"polícia incorporou a lógica de mercado, com atendimento personalizado"*.

Segundo o Coronel Sérgio Viana⁷, coordenador do projeto no Pernambuco, *"O atendimento pelo rádio é mais rápido porque, das 18 mil ligações diárias para o 190 no Estado, 3.500 são trotes. Isso atrasa nosso trabalho"*.

Em São Paulo, o Conselho Comunitário de Segurança - Conseg do Cambuci adotou um projeto semelhante em 95 prédios da região da Chácara Klabin, na zona sul da cidade, que se encontra em fase de teste. A Polícia Militar do estado, diz que a parceria⁸ *"melhora as prestações de serviço e não exclui o restante da população. Pelo contrário, contribui para que possa empregar seus recursos humanos e materiais de maneira mais precisa e eficaz, pois é certo que tomará conhecimento de uma eventual emergência com maior rapidez"*.

No entanto, esse projeto afronta o disposto na constituição federal⁹, artigo 144, em que - *"A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de*

⁵ COPOM Central de operações da Polícia Militar.

⁶ Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u649293.shtml>. Acesso em 09/01/2013.

⁷ Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u649293.shtml>. Acesso em 09/01/2013.

⁸ Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u649293.shtml>. Acesso em 09/01/2013.

⁹ CFB, Constituição Federal Brasileira de 1988 – **Vade Mecum** - 7^o edição. São Paulo – Editora RT, Revista dos Tribunais – 2012.

todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio”.

Para o professor José Cretella Júnior¹⁰, a *“segurança das pessoas e das coisas é elemento básico das condições universais, fator absolutamente indispensável para o natural desenvolvimento da personalidade humana”.*

Esse entendimento esclarece que é um dever do Estado oferecer segurança pública, configurando-se incabível a manutenção desse projeto, sendo vedado a cobrança de qualquer contribuição adicional para acesso ao serviço, quando este for de interesse público.

A pesquisadora Viviane Cubas¹¹, do Núcleo de Estudos da Violência da USP (Universidade de São Paulo), diz que o formato adotado não se encaixa no conceito de polícia comunitária, já que *“acontece em detrimento daqueles que não podem pagar pelo serviço direto”*, e complementa, *“se cada um tiver que ter um rádio, o 190 não fará sentido. Se a polícia entende que ele não funciona direito, vamos corrigi-lo, não criamos uma estrutura à parte”.*

Em resposta a aplicação das leis em vigor nos estados uma pessoa foi presa e um adolescente apreendido, já na primeira semana de janeiro de 2013, pela prática desse ato, que é considerado crime pelo atual Código Penal¹².

O artigo 266 do referido diploma legal dispõe a aplicação de pena de detenção de um a três anos, sem prejuízo da multa definida pelos estados em legislações específicas, a quem *“interromper ou perturbar serviço telegráfico, radiotelegráfico ou telefônico, impedindo ou dificultando-lhe o restabelecimento”*, podendo ainda ter as penas aplicadas em dobro se o crime for cometido por ocasião de calamidade pública. Essa disposição é aplicada a qualquer caso independente da vítima.

Já o artigo 265 do Código Penal¹³ estabelece uma pena de reclusão de um a cinco anos e multa a quem atentar contra serviços de utilidade pública.

¹⁰ Júnior, José Cretella. Polícia e poder de polícia, RT 608:7, jun. 1986. Citação de Ives Gandra da Silva Martins. Disponível em: www.gandramartins.com.br/project/ives-gandra/.../0663-07.doc.

¹¹ Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u649293.shtml>. Acesso em 09/01/2013.

¹² Código Penal. Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940.

¹³ Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u649293.shtml>. Acesso em 09/01/2013.

Encontra previsão como falsa comunicação de crime ou de contravenção, no artigo 340 do mesmo diploma legal, quem - *“Provocar a ação de autoridade, comunicando-lhe a ocorrência de crime ou de contravenção que sabe não se ter verificado”*, cabendo detenção de um a seis meses, ou multa.

Além das sanções penais impostas aos que infringem a legislação penal, a Lei de Contravenções Penais¹⁴ incita também à aplicação de pena a pessoa que comete a ação de passar trote com fulcro de causar perturbação à tranquilidade/trabalho do servidor que recebe a ligação, para tanto o agente deve confeccionar um boletim de ocorrência relatando o fato e se apresentando como vítima da ação.

Artigo 65. *“Molestar alguém ou perturbar-lhe a tranquilidade, por acinte ou por motivo reprovável: Pena - prisão simples, de quinze dias a dois meses, ou multa”*.

Em suma, conclui-se que essas centrais de atendimentos telefônicos, constituem canal essencial ao acesso da população aos órgãos de aparatos assistenciais oferecidos pelos governos dos respectivos estados, funcionais em todo o país utilizados para denúncias de crimes, comunicação de acidentes e atendimento médico de emergência. Por este motivo, é inaceitável que a demora do atendimento a uma ocorrência seja motivado indevida e maliciosamente através de trotes cometidos por má-fé da minoria dos próprios usuários.

2.1 CENTRAL DE OPERAÇÕES DA POLÍCIA MILITAR EM CASCAVEL - COPOM

A cidade de Cascavel, localizada no oeste do Paraná, segundo dados divulgados pelo Iparde¹⁵, possui uma área de 2.091,401 km² com cerca de 286.172 habitantes, é sede da Central de Operações da Polícia Militar – COPOM, coordenada pela 1ª Companhia pertencente ao 6º Batalhão, unidade do 5º Comando Regional de Polícia Militar do Paraná responsável pelo atendimento de emergência da cidade polo e de seus quatro distritos – Juvinópolis, Sede Alvorada, São João e Rio do Salto.

¹⁴ Lei de Contravenções Penais. Decreto-lei nº 3.688, de 3 de outubro de 1941.

¹⁵ Instituto paranaense de desenvolvimento econômico e social.

Conforme dados colhidos nos serviços prestados pelos servidores públicos, Policiais Militares desta unidade¹⁶, entre os meses de agosto de 2012 a janeiro de 2013, a cada 100 ligações telefônicas recebidas diariamente pela central de atendimento, em média 53 ligações correspondia ao disque informações¹⁷, 35 tratavam-se de trotes e apenas 12 relacionava-se a ocorrências relacionadas ao serviço de emergência prestado por este órgão de pronto atendimento.

As centrais de atendimento por telefone servem para atender a população em seus respectivos fins e jamais podem ser utilizados como disque informações, visto que os estados possuem um número de telefone específico para utilidade pública 155 e os Municípios possuem o número 156 para informações locais.

Visualiza-se um problema social, dado a má utilização do telefone da central de atendimento da polícia militar pelos próprios usuários, os quais necessitam do serviço cotidianamente; e, sobretudo, estes dados confirmam a pertinente necessidade de conscientizar a população, no que se refere à utilização dos telefones de emergência, visando inibir e extinguir número de trotes aplicados aos telefones de emergência, na busca em servir a população com eficiência, desprendendo o mínimo necessário dos cofres públicos, que é o dinheiro provindo da contribuição dos próprios usuários, buscando maior eficiência nos serviços e a almejada real segurança da população.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo, ao ser elaborado, visou expandir o conhecimento dos usuários a cerca da importância da utilização consciente dos números de telefones do serviço da central de atendimento em emergência da Polícia Militar nos estados, como também dos serviços prestados pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência e pelo Serviço Integrado de Atendimento ao Trauma em Emergência, os quais são os órgãos mais afetados pelos trotes telefônicos no Brasil.

¹⁶ Dados repassados pelo Oficial Chefe do COPOM – Centro de Operações da Polícia Militar em Cascavel, 1ª Ten. QOPM Denise Rauber de Souza.

¹⁷ Serviços de utilidade pública. Verificar anexo I.

Ressaltamos as legislações atualmente promulgadas pelos governadores dos respectivos estados e as sanções aplicadas aos usuários que infringem os artigos de leis referentes a trotes telefônicos no Brasil.

Não obstante, ressaltamos que o Observatório Social do Brasil¹⁸ tem a missão de expandir os direitos civis, além de evitar desperdícios aos cofres públicos, buscando a promoção da soma de esforços para sensibilizar a sociedade para atitudes eticamente responsáveis, promovendo a coesão social, por meio da transparência e destinação válida na gestão dos recursos públicos, provindos dos tributos pagos pelos próprios usuários dos serviços, com o objetivo de despertar a comunidade para a importância socioeconômica dos tributos e para a necessidade de um aumento na eficácia de sua aplicação.

Uma sociedade consciente da utilização dos serviços de emergência é a garantia da escassez dos trotes telefônicos nas centrais de atendimento, menos gastos aos cofres públicos e a certeza da eficiência nos serviços assistenciais em segurança, emergência e saúde, no estado e no país.

4 REFERÊNCIAS

CFB, Constituição Federal Brasileira de 1988 – **Vade Mecum** - 7^o edição. São Paulo – Editora RT, Revista dos Tribunais – 2012.

Decreto-lei nº 3.688, de 3 de outubro de 1941. Lei de Contravenções penais.

Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940. Código Penal.

Disponível em: <http://www.observatoriosocialdobrasil.org.br>. Acesso em

Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u649293.shtml>
Acesso em

Disponível em: <http://www.ipardes.gov.br/cadernos/montapdf.php?municipio=85800>
Acesso em

Disponível em: <http://www.telefonica.net.br/sp/utilidadepublica/emergencia.htm>
Acesso em

¹⁸ www.observatoriosocialdobrasil.org.br

Manoel, Élio de Oliveira e Arduin, Edwayne A A. Direito Disciplinar Militar. Teoria, prática e doutrina. Associação da Vila Militar. Curitiba, 2004.

Dados repassados pela Oficial Chefe do COPOM - Centro de Operações da Polícia Militar em Cascavel, Paraná, 1ª Ten. QOPM Denise Rauber de Souza.

ANEXO I¹⁹ (*) (**)

Telefones de emergência e serviços públicos

Números telefônicos de entidades prestadoras de serviços de socorro e de informações de interesse comunitário.

102	Serviço de Informação de Código de Assinante
142	Centro de Atendimento para a Intermediação da Comunicação para Portadores de Necessidades Especiais

Serviços públicos de emergência

100	Secretaria de Direitos Humanos
128	Serviços de Emergência no âmbito do MERCOSUL
180	Delegacia especializada de Atendimento à Mulher
181	Disque Denúncia
190	Polícia Militar
191	Polícia Rodoviária Federal
192	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (ambulância)
193	Corpo de Bombeiros
194	Polícia Federal
197	Polícia Civil
198	Polícia Rodoviária Estadual
199	Defesa Civil

Demais serviços de utilidade pública

103XY	Prestadoras de serviços telefônicos
105X	Prestadoras de serviços telefônico móvel
106	Prestadoras de serviços de comunicação eletrônica de massa
115	Prestadora de serviço de água e esgoto

¹⁹ www.telefonica.net.br/sp/utilidadepublica/emergencia.htm

116	Prestadora de energia elétrica
118	Serviços de transporte público
127	Ministério público
132	Assistência a dependentes de agentes químicos
135	Ministério da previdência social
138	Governo federal
141	Centro de valorização da vida
144	Agência nacional de energia elétrica (ANEEL)
148	Justiça eleitoral
150	Vigilância sanitária
151	PROCON
152	IBAMA
153	Guarda municipal
154	DETRAN
155	Serviço estadual
156	Serviço municipal
157	Informações sobre oferta de empregos (SINE)
158	Delegacia regional do trabalho
159	Serviços ofertados por órgãos do poder judiciário
160	Disque saúde
161	Denúncia por órgãos da administração pública
130	Hora certa
134	Despertador automático

Outros serviços úteis

0800-0110197	Comgás
0800-555305	Funerária
0800-780191	Prevfone (INSS)
0800-111522	Tele cheque – serviço atendimento
0800-5700100	Correios

(*) chamadas para estes serviços são gratuitas para os usuários.

() verifique se o acesso aos serviços já está disponível em sua localidade.**