



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública
Centro Integrado de Atendimento e Despacho

Ofício SEJUSP/CIAD nº. 14/2025

Belo Horizonte, 12 de agosto de 2025.

POP 02 CIAD – ATENDER LIGAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIAS NO TELEATENDIMENTO INTEGRADO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 0.025.002
Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atender ligações de Urgência e Emergência no Teleatendimento Integrado do CIAD			
Estabelecido em: 01/08/2025	Atualizado em: 06/08/2025	Comissão/Unidade: N. 01. /2025-CIAD	Folha: 01/07

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

- 1.1 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008).
- 1.2 Regimento Administrativo e Disciplinar dos TELEDIGIFONISTAS e Auxiliares de Serviços de Monitoramento do CIAD, de 18out2010.
- 1.3 Regimento Interno do Centro Integrado de Atendimento e Despacho, 28Mar2011.
- 1.4 Memorando nº 1654/CICOp, de 21 de Maio de 2014.

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

- 2.1 CAD – Controle de Atendimento e Despacho.
- 2.2 CIAD – Centro Integrado de Atendimento e Despacho.
- 2.3 COPOM – Centro de Operações Policiais Militares.
- 2.4 COBOM – Centro de Operações de Bombeiros
- 2.5 CEPOLC – Centro de Comunicação e Operações da Polícia Civil
- 2.6 PMMG - Polícia Militar de Minas Gerais
- 2.7 CBMMG – Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais
- 2.8 DIAO – Diretriz Integrada de Ações e Operações.
- 2.9 F10 – Função 10.
- 2.10 N/S – Nova Solicitação.

3. RESULTADOS ESPERADOS

- 3.1 Padronizar o atendimento integrado das chamadas de urgência e emergência aos tridígitos integrados no teleatendimento emergencial.
- 3.2 Otimizar a criação de CHAMADA para inclusão atendimento imediato ao público-alvo.
- 3.3 Melhorar a qualidade de atendimento as CHAMADA.

4. RECURSOS NECESSÁRIOS

- 4.1 Estação de trabalho (mesas e cadeiras).
- 4.2 Computador (sistemas operacionais e softwares).
- 4.3 Telefone (sistema de telefonia e todos os seus acessórios).
- 4.4 Software instalado para utilização da ferramenta de atendimento CAD e via Chat Emergência MG

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

- 5.1 O Teledigifonista deverá acessar e logar nos sistemas **CAD** e no **Emergência MG**. Em caso de dificuldade, deverá acionar o Supervisor Administrativo da MGS.
- 5.2 O Teledigifonista deverá, após efetuar o login nos sistemas **CAD** e **Emergência MG**, iniciar imediatamente suas atividades operacionais, realizando o atendimento das ligações de Urgência e Emergência por meio dos canais de teleatendimento disponíveis, incluindo WeChat, Telegram e MG App, conforme as diretrizes estabelecidas no **POP nº 0.025.001**.
- 5.3 O teledigifonista deverá efetuar **login** no módulo **CAD**, **acessar** o **Painel de Teleatendimento** e mantê-lo maximizado. Caso o CAD esteja conectado à central telefônica (modo conectado), as funções de atender e encerrar chamadas devem ser realizadas diretamente pelo sistema. Já no modo desconectado, quando não houver conexão com a central, o

atendimento e encerramento devem ser feitos manualmente pelo telefone. Nessa situação, o teledigifonista deverá clicar no ícone verde no CAD para iniciar o atendimento e, ao término da chamada, utilizar o qualificador para encerrá-lo corretamente no sistema.

5.4 O teledigifonista deverá, quando forem atendidas chamadas do APP **EMERGÊNCIA MG**, manter o **CAD** travado clicando botão “**Tornar Indisponível**” e marcar origem do atendimento a opção **Emergência MG**.

5.5 O teledigifonista deverá atender a ligação dizendo (**EMERGÊNCIA** e o seu nome), de forma clara e audível. Se não houver resposta, repetir a verbalização por mais de uma vez, com intervalos de silêncio entre as falas, visando captar ruídos ou sons que possam ser relevantes para o atendimento.

5.6 O teledigifonista deverá perguntar ao solicitante: “**Qual é o seu nome? Qual sua EMERGÊNCIA? Qual o endereço do fato?**” Em relação ao fato narrado pelo solicitante utilizar as perguntas básicas: **O que? Quando? Onde? Quem? Como? Porquê?** (Colher todos os detalhes que irão contribuir para o atendimento).

5.7 O teledigifonista deverá, se não compreender o idioma do solicitante, **dizer “A MOMENT PLEASE”** (um momento, por favor) e contatar o SUPERVISOR DO TELEATENDIMENTO para acionar um intérprete; o qual atenderá a ligação e traduzirá o diálogo entre o solicitante e o teledigifonista, que dará prosseguimento ao atendimento. Nesse caso, o teledigifonista deverá constar na primeira linha da aba Históricos do CAD a nacionalidade e o idioma que o solicitante comprehende.

5.8 O teledigifonista deverá gerar uma chamada, caso necessário, e registrar as informações na aba Históricos, atentando para elaborar uma descrição clara, objetiva e coerente com a natureza, somente encerrando a ligação quando a chamada estiver concluída. Incluir os dados nos campos parametrizados das abas “Envolvidos” e “Veículos”, sempre que possível.

5.9 O teledigifonista deverá, nas situações de emergência que estejam ocorrendo no momento, e exigam a intervenção imediata das Forças de Segurança Pública, escrever na aba “Históricos” do CAD a seguinte frase, além da descrição da situação narrada pelo solicitante: “**FATO EM ANDAMENTO**”, colocar a chamada em “Alerta”, mudar o grau de prioridade, se necessário.

5.10 O teledigifonista deverá, ao gerar chamadas de maior gravidade, em que a vida do solicitante ou de outrem esteja em **risco iminente**, elevar o grau de prioridade e colocar a chamada em “alerta”.

5.11 O teledigifonista deverá, ao gerar chamadas onde **houver fuga/perseguição do autor em andamento**, solicitar a presença de um **SUPERVISOR DO TELEATENDIMENTO** junto à sua cabine, para que este oriente quanto às providências necessárias para o desfecho do atendimento. Deverá ainda, finalizar o **Registro da Chamada**, escrevendo na aba “Históricos” do CAD “**SITUAÇÃO EM DESLOCAMENTO/MOVIMENTO**”, informando a direção e/ou sentido do deslocamento.

5.12 O teledigifonista deverá, tendo em vista outras especificidades, como chamadas de Polícia Militar, Bombeiro militar ou Polícia Civil, agir conforme doutrinado nos POP's e normas específicas de cada força de segurança, conforme treinamento recebido.

5.13 O teledigifonista deverá, ao atender uma **RECHAMADA**, observar se a chamada criada possui todos os elementos necessários e obrigatórios para localização e devida intervenção policial, como: endereço completo, referências, telefone. A ausência de qualquer dos dados citados obriga o responsável pela **RECHAMADA** a cadastrá-los. Além disso, em se tratando de RECHAMADA originada por um terceiro, todavia, traga novas informações (características, direção de fuga, situação evoluindo para crime mais grave e outras) sobre o fato gerado, o teledigifonista deverá acrescentá-las na aba Históricos do CAD, inclusive o novo telefone que originou a chamada. Quaisquer dados acrescidos à RECHAMADA devem ser constados **NOVA SOLICITAÇÃO (N/S)**. Caso a RECHAMADA evolua para situação mais grave, acionar o **SUPERVISOR DO TELEATENDIMENTO**.

5.14 O teledigifonista deverá encerrar a chamada (ou rechamada) utilizando a fraseologia adequada. Se for o caso de empenho de viatura: “**SENHOR, SUA SOLICITAÇÃO FOI REGISTRADA**”. Se não for o caso de empenho de recurso, fornecer as informações devidas e encerrar: “**SENHOR, SUA SOLICITAÇÃO FOI REGISTRADA, TENHA UM BOM DIA (BOA TARDE OU BOA NOITE)**”.

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 Compreender o fato relatado e definir quanto à necessidade de **gerar uma chamada**.

6.2 Identificar as situações que **exijam a intervenção imediata** das unidades do CIAD.

6.3 Registrar a chamada no CAD colocando-a em **ALERTA**, ou mudando o grau de **PRIORIDADE**, se necessário.

7. AÇÕES CORRETIVAS

7.1 O teledigifonista deverá utilizar linguagem formal e respeitosa com todos os cidadãos, tratando-os sempre com cortesia e através do pronome de tratamento **SENHOR (A)**.

7.2 O teledigifonista deverá acionar o **SUPERVISOR** quando tiver dúvida quanto aos procedimentos a serem adotados durante o atendimento, devendo **antes de acionar o SUPERVISOR**, utilizar a seguinte fraseologia com o solicitante: “**POR GENTILEZA, AGUARDE NA LINHA ENQUANTO BUSCO ORIENTAÇÕES COM O SUPERVISOR**”. Em ato contínuo, tentar o contato com o SUPERVISOR via ramal específico. Caso o ramal esteja ocupado, retomar o contato com o solicitante dizendo a seguinte fraseologia: “**POR GENTILEZA, AGUARDE MAIS UM INSTANTE**”.

7.3 Caso o teledigifonista necessite **retornar a ligação** para o solicitante e/ou vítima, **deverá solicitar autorização do SUPERVISOR**, informando-o quanto à necessidade de obter detalhes e/ou complementação de dados, para realizar alterações/complementações na aba “Históricos” do CAD com o objetivo de sanar erros de lançamentos iniciais (informações, nomes, endereço, etc.) na geração da chamada, desde que o retorno da ligação para o solicitante e/ou vítima não venha a colocá-lo em dificuldade ou expô-lo a risco.

7.4 O teledigifonista **não poderá informar sobre prazo para o atendimento**, uma vez que as ocorrências são atendidas conforme o seu grau de prioridade e RECURSOS disponíveis em cada região. O teledigifonista **não poderá informar ao solicitante sobre fila de espera** (que inclusive não existe), sendo também **proibido** ao teledigifonista **estimar o tempo de envio de recursos** ao local, ou **informar sobre a disponibilidade de recurso** para atendimento. No caso de rechamadas e questionamentos sobre a demora no atendimento, sugere-se a seguinte fraseologia:

“SENHOR(A) O ATENDIMENTO É REALIZADO CONFORME O GRAU DE PRIORIDADE DA OCORRÊNCIA E CONFORME A QUANTIDADE DE RECURSOS DISPONÍVEIS EM CADA REGIÃO”.

7.5 Por ser informação sensível, diante de questionamentos sobre a quantidade de recursos, **informar que não pode fornecer esta informação**, por questão de segurança. Sugere-se a seguinte fraseologia: “**SENHOR(A), POR QUESTÃO DE SEGURANÇA, NÓS NÃO PODEMOS FORNECER ESTA INFORMAÇÃO**”.

7.6 Caso o solicitante ligue para reclamar de demora da viatura, e continue a argumentar, mesmo após os esclarecimentos acima, utilizar a seguinte fraseologia: “**SENHOR, SUA SOLICITAÇÃO JÁ FOI REGISTRADA. O SENHOR ESTÁ OCUPANDO UMA LINHA DE EMERGÊNCIA**”.

7.7 Se houver insistência em questionamentos impertinentes, utilizar a seguinte fraseologia: “**O SENHOR JÁ FOI DEVIDAMENTE ORIENTADO, AGUARDE O ATENDIMENTO DA VIATURA E TENHA UM BOM DIA (BOATARDE OU BOA 30 NOITE)**”.

7.8 É proibido ao teledigifonista conforme Regimento Interno do CIAD, ler, comer, utilizar ou conectar qualquer dispositivo eletroeletrônico nas máquinas ou computadores, manter conversas paralelas e/ou fazer qualquer outra atividade alheia ou concorrente com o serviço.

8. ERROS A SEREM EVITADOS

8.1 Reportar-se, o **TELEDIGIFONISTA** ao **SUPERVISOR** dirigindo-se pessoalmente à sua mesa, em detrimento da utilização do telefone, realizando tais contatos via ramal específico.

8.2 Utilizar o **TELEDIGIFONISTA** indistintamente o bloco de notas durante o atendimento das ligações.

8.3 Deixar o **TELEDIGIFONISTA** de pedir ao solicitante para informar uma palavra correspondente a cada letra e conferir esses dados (marca, cor, modelo, município) no sistema ao

registrar placa de veículo.

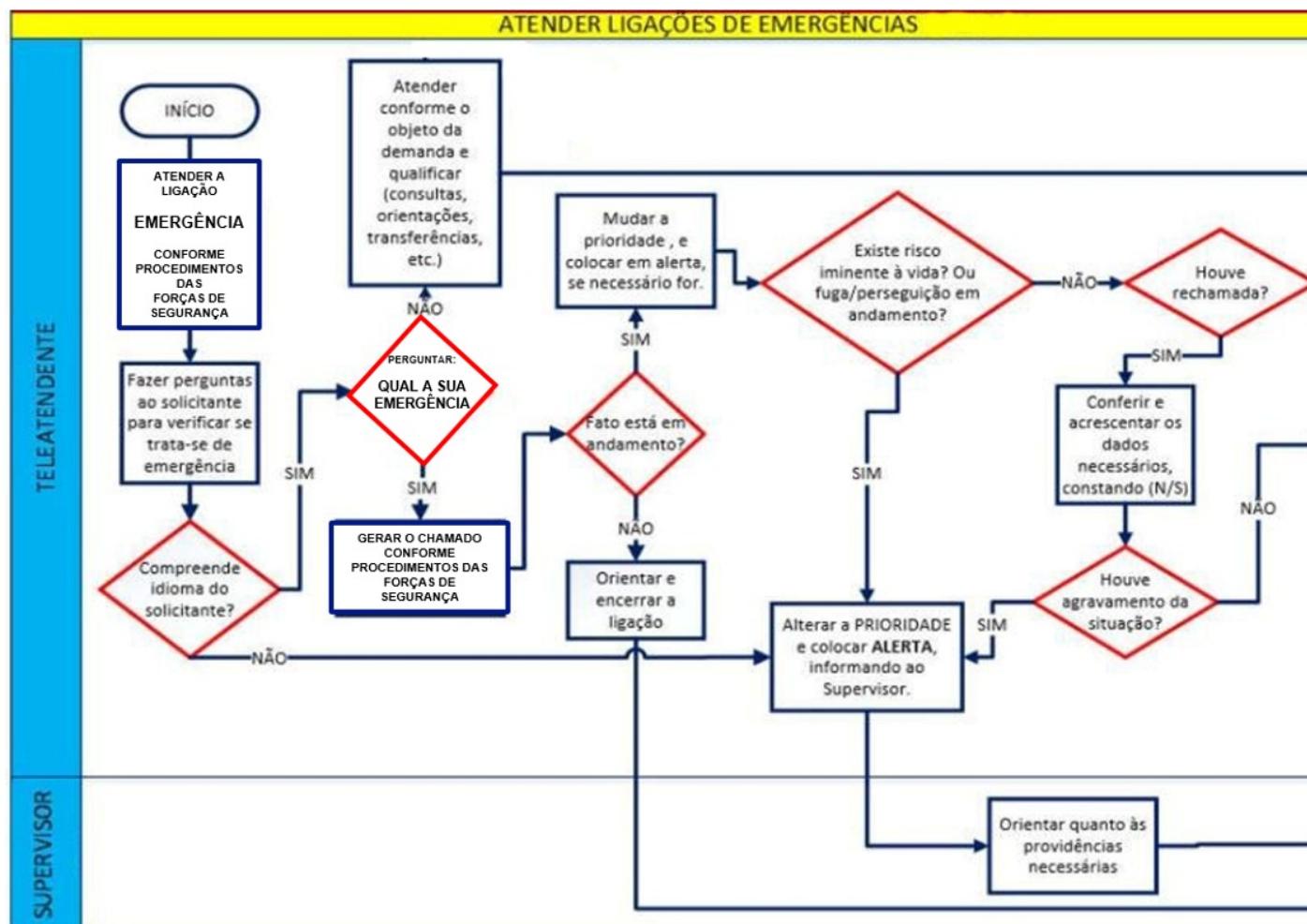
8.4 Deixar o TELEDIGIFONISTA acionar o **SUPERVISOR DE TELEATENDIMENTO PM** para conferências referentes à placa de veículos, junto a outros sistemas, caso o Sistema CAD esteja fora do ar.

8.5 Deixar o TELEDIGIFONISTA acionar o **SUPERVISOR DE TELEATENDIMENTO BM** para conferências referentes a emergências médicas (PCR, AVC, etc) e traumas, junto a outros sistemas, caso o Sistema CAD esteja fora do ar.

8.6 O TELEDIGIFONISTA reportar-se diretamente ao **DESPACHANTE**, ao invés de acionar o **SUPERVISOR DE DESPACHO**.

8.7 O TELEDIGIFONISTA não deve perguntar e/ou induzir o solicitante a deixar as informações anônimas. Esta solicitação deve partir do próprio solicitante.

1. FLUXOGRAMA ANEXO



Estabelecido em: 01/08/2023. Atualizado em: 06/08/2025

BERNARDO PINTO COELHO NAVES
SUPERINTENDENTE DE INTEGRAÇÃO E PLANEJAMENTO OPERACIONAL

CLÁUDIO ALVES DA SILVA, TENENTE-CORONEL PM
CHEFE DO COPOM

PAULO EDUARDO SANTIAGO MESQUITA, TENENTE-CORONEL BM
CHEFE DO COBOM

DR. THIAGO GOMES RIBEIRO, DELEGADO PC
CHEFE DO CEPOLC - CEPD



Documento assinado eletronicamente por Claudio Alves da Silva, Tenente Coronel PM, em 12/08/2025, às 13:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Eduardo Santiago Mesquita, Tenente-Coronel**, em 12/08/2025, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017.



Documento assinado eletronicamente por **Renata Ribeiro Fagundes, Delegada de Polícia**, em 13/08/2025, às 11:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017.



Documento assinado eletronicamente por **Bernardo Pinto Coelho Naves, Superintendente**, em 13/08/2025, às 14:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017.



Documento assinado eletronicamente por **Thiago Gomes Ribeiro, Delegado(a)**, em 29/08/2025, às 17:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **120256619** e o código CRC **3358DCA6**.

Referência: Processo nº 1450.01.0159404/2025-35

Rodovia Papa João Paulo II, 3777 - Edifício Minas - Bairro Serra Verde - Belo Horizonte - CEP 31630-903

SEI nº 120256619