

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - ATENDIMENTO DE LIGAÇÕES DE ESTRANGEIROS REALIZADAS PARA O TRIDÍGITO 190

| | | | | |
|--|---|----------------|-----------|--------------------------|
| POLÍCIA MILITAR DE MINAS GERAIS | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO | | | POP · |
| | Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de ligações de estrangeiros realizadas para o tridígito 190 | | | |
| Estabelecido em: | | Atualizado em: | Comissão: | Folha: <u>01/05</u> |

1 RESULTADOS ESPERADOS

1.1 Otimizar o atendimento de ligações de estrangeiros realizadas para o tridígito de emergência policial 190.

2 PROCEDIMENTOS BÁSICOS

2.1 O Teleatendente deve utilizar linguagem formal e respeitosa às pessoas, tratando-as com cortesia. O pronome de tratamento a ser utilizado é SENHOR (A).

2.2 O Teleatendente deve atender a ligação dizendo: “**CENTO E NOVENTA. QUAL É A SUA EMERGÊNCIA?**”, de forma clara e audível. Se não houver resposta, repetir a frase por até três vezes, se necessário, de forma intercalada, com momentos de silêncio, a fim de ouvir algum som significativo.

2.3 O Teleatendente deve, caso não compreenda o idioma do solicitante, dizer “**A MOMENT PLEASE**” (Um momento, por favor) e transferir a ligação para o Supervisor ou Auxiliar do Teleatendimento que seja fluente em língua estrangeira, que dará prosseguimento ao atendimento.

2.4 O Teleatendente deve qualificar a ligação do solicitante estrangeiro no Painel de Teleatendimento como “Emergência Policial”.

2.5 O Supervisor ou Auxiliar do Teleatendimento, fluente em língua estrangeira, deve atender a ligação dizendo: “**WHAT IS YOUR EMERGENCY?**” (Qual é a sua emergência?). A fim de identificar se a ligação do estrangeiro se trata de uma emergência policial, deve formular perguntas básicas, no idioma do solicitante (O quê? Quando? Onde? Quem? Como? Por quê?) e colher todos os

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - ATENDIMENTO DE LIGAÇÕES DE ESTRANGEIROS REALIZADAS PARA O TRIDÍGITO 190

| PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO | | |
|--|---|--|
| POLÍCIA MILITAR <small>DE MINAS GERAIS</small> | Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de ligações de estrangeiros realizadas para o tridígito 190 | POP <small>.....</small> <small>-</small> |
| | Estabelecido em: Atualizado em: Comissão: | Folha: <u>02/05</u> |

detalhes que irão contribuir para o atendimento, entre eles a nacionalidade do solicitante.

2.6 O Supervisor ou Auxiliar do Teleatendimento, caso seja necessário, criar a chamada, deve inserir na aba “Dados gerais” os dados do Solicitante nos campos parametrizados; constar na primeira linha da aba “Históricos” a nacionalidade e o idioma que ele comprehende.

2.7 O Supervisor ou Auxiliar do Teleatendimento deve acessar a aba “Envolvidos”, após isso, clicar no botão editar a frente do nome do solicitante cadastrado e marca o campo “Estrangeiro”.

2.8 O Supervisor ou Auxiliar do Teleatendimento, caso não compreenda o idioma falado pelo solicitante estrangeiro, deve diligenciar para o acionamento de alguém hábil no idioma.

3 ATIVIDADES CRÍTICAS

3.1 O Teleatendente deve repetir a verbalização por até três vezes, se necessário, de forma intercalada com momentos de silêncio a fim de ouvir algum som significativo, se, após atender a ligação de forma clara e audível, não houver resposta. Há situações em que o solicitante pode estar impossibilitado de verbalizar, por algum motivo que pressuponha risco. (Ex: ferido, próximo do autor, etc). Nesta situação, deve cientificar ao Supervisor do Teleatendimento para providências conforme sua avaliação.

3.2 O Supervisor ou Auxiliar do Teleatendimento deve acalmar o solicitante estrangeiros e formular as perguntas adequadas, a fim de identificar o idioma e a real necessidade de criar uma chamada, repetindo a verbalização, se necessário.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - ATENDIMENTO DE LIGAÇÕES DE ESTRANGEIROS REALIZADAS PARA O TRIDÍGITO 190

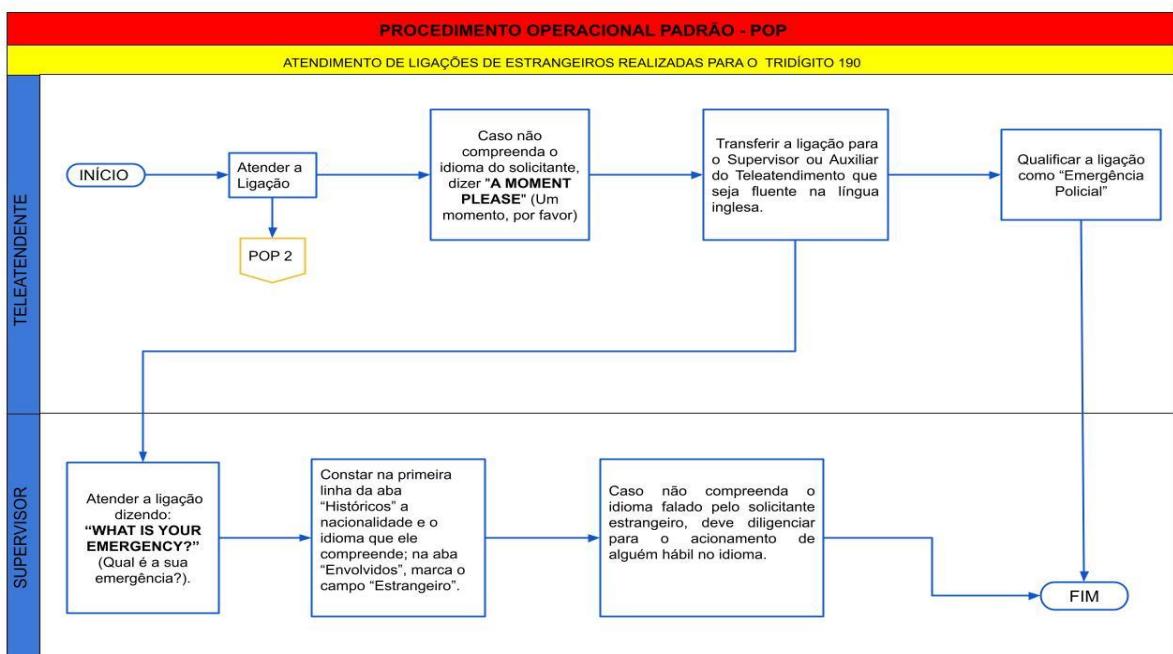
| | | | |
|---|---|----------------|-----------|
|  | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO | | |
| | Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atendimento de ligações de estrangeiros realizadas para o tridígito 190 | | |
| | Estabelecido em: | Atualizado em: | Comissão: |

4 AÇÕES CORRETIVAS

- 4.1** Ao trabalhar no Painel de Teleatendimento, modo conectado, o Teleatendente deve, ao identificar que se trata de solicitante estrangeiro, Clicar no campo “ATENDIMENTO DE ESTRANGEIROS”, no painel de Teleatendimento, para obter informações das diretrizes a serem seguidas.
- 4.2** Se identificar, o Teleatendente, informando o assunto e o número do telefone da ligação em curso do solicitante estrangeiro, nos casos de transferência da ligação para o Supervisor ou Auxiliar do Teleatendimento.

5 ANEXO

5.1 Fluxograma.



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - ATENDIMENTO DE LIGAÇÕES DE ESTRANGEIROS REALIZADAS PARA O TRIDÍGITO 190

| | | | |
|---|--|--------------------------|------------------------|
|  | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO | | |
| | Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade | POP - | |
| | Nome do procedimento: Atendimento de ligações de estrangeiros realizadas para o tridígito 190 | | Folha: <u>04/05</u> |

5.2 Fraseologia de apoio:

Acalmar o solicitante

"I'm here to help."

o quê

"What is your emergency?"

onde

"What is the address of the emergency?"

"Can you tell me your current location?"

"Could you please spell the names of any streets or landmarks you mentioned?"

Quem

"What is your name?"

"Could you please spell your name?"

"is anyone else involved?"

quando

"Is it happening right now?"

Acalmar o solicitante

"Our resources are on the way!"

"Now, tell me exactly what happened."

Como

"could you please describe the vehicle"

"could you please describe"

Porquê

"Do you know the reason ..."

6 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

6.1 Regimento Administrativo e Disciplinar dos Teleatendentes e Auxiliares de Serviços de Monitoramento do CIAD, de 18 de Outubro de 2010.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - ATENDIMENTO DE LIGAÇÕES DE ESTRANGEIROS REALIZADAS PARA O TRIDÍGITO 190

| | | | |
|---|--|--------------------------|----------------------------------|
|  | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO | | |
| | Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade | POP - | |
| | Nome do procedimento: Atendimento de ligações de estrangeiros realizadas para o tridígito 190 | | |
| | Estabelecido em: | Atualizado em: | Comissão: <u>Folha: 05/05</u> |

6.2 Regimento Interno do Centro Integrado de Atendimento e Despacho, de 28 de Março de 2011.

6.3 Regimento Interno do COPOM, de 01 de Dezembro de 2014.

6.4 Instrução 3.03.26/2018 - CG

WALISON DOS SANTOS ALVES, MAJOR PM

Chefe do COPOM/DOP

