




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

Ofício SEJUSP/CIAD nº. 13/2025

Belo Horizonte, 12 de agosto de 2025.

POP 01 CIAD – ATENDER LIGAÇÕES DE EMERGÊNCIAS MG

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 0.0.25.001
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atender ligações de urgência e emergência via WeChat, Telegram ou MG App na plataforma Emergência MG			
	Estabelecido em: 01/08/2023	Atualizado em: 11/08/2025	Comissão/Unidade: N. 01. /2025-CIAD	Folha: <u>01/09</u>

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.

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

2.1 CAD – Controle de Atendimento e Despacho.

2.2 CIAD – Centro Integrado de Atendimento e Despacho.

2.3 DIAO – Diretriz Integrada de Ações e Operações.

2.4 F10 – Função 10.

2.5 COPOM – Centro de Operações Policiais Militares.

2.6 COBOM – Centro de Operações de Bombeiros

2.7 PMMG - Polícia Militar de Minas Gerais

2.8 CBMMG – Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais

3. RESULTADOS ESPERADOS

3.1 Padronizar o atendimento via chat das solicitações de urgência e emergências.

3.2 Otimizar a criação de CHAMADA para inclusão do público-alvo.

3.3 Melhorar a qualidade da 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 via Chat Emergência MG

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

5.1 O Teledigifonista deverá acessar e logar no sistema **CAD no modo conectado** e no **Emergência MG**. Em caso de dificuldade, deverá acionar o Supervisor Administrativo da MGS.

5.2 Após logar nos sistemas, o Teledigifonista deverá, no sistema **Emergência MG**, alterar o status para “**DISPONÍVEL**”, a fim de receber chamadas via chat.

Todas as mudanças de status devem ser realizadas conforme as orientações repassadas pelo supervisor de turno.

5.3 O Teledigifonista deverá manter a janela do sistema **Emergência MG** maximizada, de modo a visualizar prontamente as solicitações de chat recebidas durante todo o expediente.

5.4 Ao receber uma solicitação de atendimento via chat, o Teledigifonista deve imediatamente clicar no botão “**ACEITAR**” para iniciar o atendimento.

5.5 Tratando-se de situações relacionadas à operação direta de atendimento, despacho ou tomada de decisão sobre recursos, o acionamento deve ser direcionado ao supervisor militar, e não ao supervisor civil.

5.6 O **TELEDIGIFONISTA** deve atender ao chamado enviando a mensagem de saudação: “**Qual a sua emergência?**”.

Caso não houver resposta, aguardar 1 minuto, informar o **encerramento do atendimento por falta de interação** e sair do chat.

Havendo resposta avançar para o atendimento.

5.6.1 Caso o chamado seja de **Emergência Policial**, proceder conforme - POP 03 – ATENDER LIGAÇÕES DE EMERGÊNCIAS POLICIAIS do COPOM – PMMG.

5.6.2 Caso o chamado seja de **Emergência de Bombeiro Militar**, proceder conforme – POP 02 – ATENDER EMERGENCIAS E URGENCIAS DE BOMBEIRO do COBOM – CBMMG.

5.6.3 Caso o chamado seja de **Emergência de Polícia Civil**, proceder conforme treinamento integrado.

5.6.4 Caso o chamado seja uma demanda **informacional e/ou orientações**, o **TELEDIGIFONISTAS** deverá informar ao cidadão que a demanda não é emergencial, orientar a buscar o canal adequado e encerrar o atendimento.

5.7 Nos casos em que o usuário não retornar aos questionamentos, aguardar 1 minuto, informar o encerramento do atendimento por falta de interação e sair do chat.

5.8 Durante as chamadas via CHAT em que o solicitante se identifique como deficiente surdo e/ou mudo e queira iniciar chamada de vídeo para se comunicar em libras, informar “**Senhor(a), no momento não dispomos de atendente capacitado em Libras**. Por favor, descreva sua emergência por escrito para que possamos ajudá-lo(a)”.

5.9 Ao gerar **CHAMADAS NO CAD** de **MAIOR GRAVIDADE**, em que a vida do solicitante ou de outrem esteja em **risco iminente**, o **TELEDIGIFONISTAS** deve elevar o **grau de PRIORIDADE** e colocar a **CHAMADA em ALERTA**.

5.10 Nas chamadas em que o **TELEDIGIFONISTA** julgue necessária a interação por vídeo, áudio e/ou imagens, deverá informar ao supervisor da força policial e transferir o atendimento para a fila de supervisão da instituição de origem.

5.11 Ao atender **CHAMADAS** emergenciais via CHAT, que **suscitem dúvidas** o **TELEDIGIFONISTAS** deverá entrar em contato com o **supervisor** que dará o respectivo trato ao chamado conforme Procedimentos Operacional Padrão do Centro.

5.12 O **TELEDIGIFONISTA** poderá gerar chamadas no CAD para todos os municípios mineiros.

O **TELEDIGIFONISTA** poderá a qualquer momento utilizar o recurso de **MENSAGENS RÁPIDAS** para agilizar o atendimento.

5.13 Antes de finalizar o atendimento, o **TELEDIGIFONISTA** deverá **CLASSIFICAR** aquele atendimento clicando em “**Classificação**” e escolhendo a opção que mais se aproxima daquele tipo de documento.

5.14 Ao finalizar o atendimento, o usuário deverá clicar no botão **FINALIZAR ATENDIMENTO**. Caso a chamada esteja na fila dos Bombeiros, deverá clicar em **ENVIAR PARA PESQUISA**, caso esteja na fila da Polícia Militar ou Polícia Civil, deverá clicar em **FINALIZAR**. **(Não contamos até o presente momento com atendimento em libras)**

5.15 Ao finalizar seu turno de trabalho, **TELEDIGIFONISTAS** deve mudar seu status de atendimento para **FIM DE TURNO**, e efetuar o **logout** do sistema **EMERGÊNCIA MG** e do sistema **CAD**.

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 Compreender o fato relatado e definir quanto à necessidade de **gerar uma CHAMADA**. Registrar no mínimo três informações na CHAMADA, que seriam as repostas às perguntas: **O QUE? ONDE? e QUANDO?**

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

6.3 **Classificar 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** deve acionar o **SUPERVISOR** quando tiver dúvida quanto aos procedimentos a serem adotados durante o atendimento.

7.3 O **TELEDIGIFONISTA DAS CHAMADAS EMERGENCIAIS VIA CHAT** 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.

7.4 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.

7.5 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"**.

7.6 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"**.

7.7 Caso o solicitante reclame e insista sobre demora no atendimento, após os esclarecimentos, usar a frase: **"SENHOR, SUA SOLICITAÇÃO JÁ FOI REGISTRADA. POR FAVOR MANTENHA O CANAL DESOCUPADO PARA CHAMADAS DE EMERGÊNCIA"**.

7.7.1 Caso de demora da viatura, o solicitante insista e após os esclarecimentos, usar a frase: **"SENHOR, SUA SOLICITAÇÃO JÁ FOI REGISTRADA. O SENHOR ESTÁ OCUPANDO UMA LINHA DE EMERGÊNCIA, AGUARDE"**.

7.8 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 (BOA TARDE OU BOA NOITE)"**.

7.9 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.

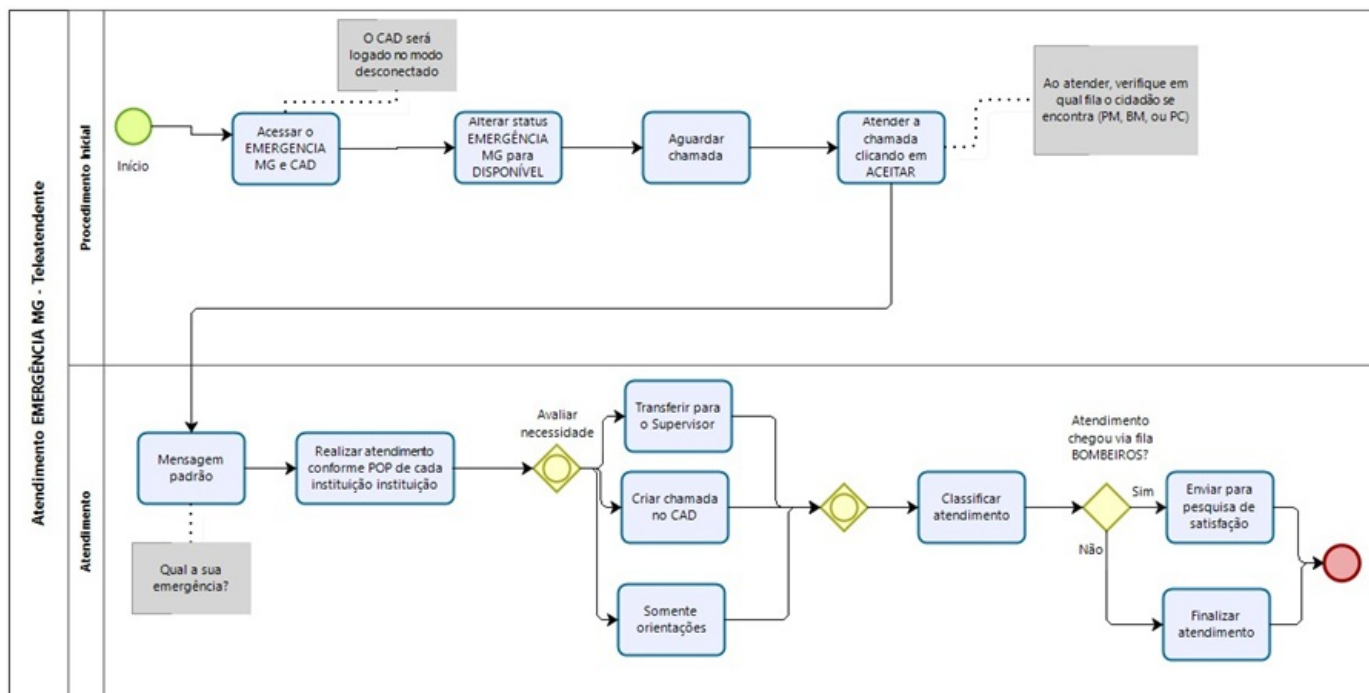
8.4 Deixar o TELEDIGIFONISTA de acionar o SUPERVISOR para conferências referentes à placa de veículos, junto a outros sistemas, caso o Sistema CAD esteja fora do ar.

8.5 Deixar o TELEDIGIFONISTA de acionar o SUPERVISOR 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: 11/08/2025

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 13:15, 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 16:47, 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 **120251279** e o código CRC **741F71B0**.

Referência: Processo nº 1450.01.0159404/2025-35

SEI nº 120251279

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