

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO - POP

CENTRO INTEGRADO DE COMUNICAÇÕES OPERACIONAIS

**Regula as atividades de
Atendimento de Emergências Policiais**



INSTRUÇÃO Nº 01/2017-CICOP



Regula as atividades de Atendimento de Emergências Policiais pela Polícia Militar de Minas Gerais

**Belo Horizonte – MG
2017**

GOVERNADOR DO ESTADO

Fernando Damata Pimentel

COMANDANTE-GERAL DA PMMG

Coronel PM Helbert Figueiró de Lourdes

SUBCOMANDANTE-GERAL DA PMMG

Coronel PM André Agostinho Leão de Oliveira

DIRETOR DE APOIO OPERACIONAL

Coronel PM Mauro Lúcio de Moura Alves

ELABORAÇÃO

Ten Cel PM ALEXANDRE MAGNO de Oliveira

Maj PM Agmar Gomes CAIXETA

2º Ten PM WIESNIESKY Antônio Santana

Sub Ten PM Ademar MEIRELES Ferreira Filho

Sub Ten PM Paulo SERGIO Frade

Sub Ten PM José Geraldo de REZENDE

1º Sgt PM WANDER LEMOS de Freitas

2º Sgt PM BRENO Fabrício de Paula

Cb PM FERNANDA Araujo de Matos

Cb PM LENINE da Silva Neves

COLABORADORES

Maj PM Paulo RIBEIRO

Maj PM Marcio Luiz GUILHERME

Maj PM ALEXANDRE de Paula dos SANTOS

Maj PM Anderson Alexandre JESUÉ

Maj PM José AGNALDO Rodrigues

Cap PM Wanderley MOREIRA

1º Ten PM MARCOS ANTÔNIO Corrêa

1º Ten PM JESSE James Souza

2º Ten PM POLIANA Aparecida Duarte Silva

2º Ten PM MARILENE Teixeira do Carmo

2º Ten PM CÉLIO Ferreira da Silva

Sub Ten PM Robson MARINHO da Silva

Sub Ten PM Paulo LUCIANO da Costa

Sub Ten PM ADILSON Antonio da Conceição

Sub Ten PM Marcus VINICIUS Bernardo Soares

Sub Ten PM ELMITON Leno Costa

Sub Ten PM WAGNER Alves da Fonseca

Sub Ten PM STÉFANI Luis de Almeida
1º Sgt PM PATRÍCIA da Conceição Cortez
2º Sgt PM Julio Cesar VENTURA
2º Sgt PM JEFFERSON Cosme de Siqueira
2º Sgt PM GLEIDSON Marcio Pereira dos Santos
3º Sgt PM ROBSON Carlos da Silva
3º Sgt PM FRANÇOISE Kelly Ferreira
3º Sgt PM MICHELE Gomes dos Santos

REVISÃO DOUTRINÁRIA

Maj PM Agmar Gomes CAIXETA
Sub Ten PM Paulo SERGIO Frade

REVISÃO FINAL

Ten Cel PM ALEXANDRE MAGNO de Oliveira

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
2	NOTAS DA REVISÃO	7
3	TERMOS E DEFINIÇÕES	12
4	POPS ATUALIZADOS	17
	POP 01 - INICIAR/ENCERRAR O TURNO E REALIZAR PAUSAS NO SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA POLICIAL	17
	POP 02 - ATENDER LIGAÇÕES QUE NÃO SEJAM EMERGÊNCIAS POLICIAIS E QUALIFICÁ-LAS NO SISTEMA GALE	22
	POP 03 – ATENDER LIGAÇÕES DE EMERGÊNCIAS POLICIAIS	26
	POP 04 - ATENDER LIGAÇÕES DE POLICIAIS MILITARES	32
	POP 05 - ATENDER CHAMADAS DE AGRADECIMENTOS E/OU QUEIXAS DE ATUAÇÃO DE PM OU CIVIS DO TELEATENDIMENTO.	36
	POP 06 - ATENDER CHAMADAS RELACIONADAS A VEÍCULOS	41
	POP 07 - ATENDER COMUNICADOS DE REMOÇÃO DE VEÍCULO POR EMPRESAS DE GERENCIAMENTO DE TRÂNSITO	49
	POP 08 - EMPENHAR, EVOLUIR, ENCERRAR, CLASSIFICAR CHAMADAS	53
	POP 09 - ATENDER LIGAÇÕES QUE ENVOLVAM CONSULTA DE MBA /PRONTUÁRIO/CNH	59
	POP 10 - MONITORAR CÂMERAS DE VIDEOMONITORAMENTO	64
	POP 11: CRIAR CHAMADA PARA DIVULGAÇÃO DE FURTOS/ROUBOS DE VEÍCULOS DO INTERIOR DE MINAS GERAIS	69

POP 12 - GERENCIAR CHAMADAS QUE ENVOLVAM O CICC/MG E O COP-BH	73
POP 13 - CRIAR E GERENCIAR CHAMADAS NO CASO DE PARADA DO SISTEMA CAD.	77
POP 14 - GESTÃO DA INTEGRAÇÃO CAD/REDS E CORREÇÃO DE DADOS APÓS A CLASSIFICAÇÃO DA CHAMADA	84
POP 15 - ATENDER CHAMADAS RELACIONADAS A DESACORDOS, EVASÃO E DESORDEM EM UNIDADES DE SAÚDE	88
POP 16 - GERENCIAR CHAMADAS RELACIONADAS À DENÚNCIA/AMEAÇA DE ATO TERRORISTA	92
POP 17 - ROTEIRO PARA ACIONAMENTO DE RECURSOS DA POLÍCIA CIVIL (PERÍCIA E RABECÃO)	97
POP 18 - CLASSIFICAR CHAMADAS EM QUE NÃO HAJA RECURSO DISPONÍVEL PARA EMPENHO	101
POP 19 - ATENDER CHAMADAS REFERENTES A DISPARO DE ALARME	105
POP 20 - ATENDER CHAMADAS RELACIONADAS À DEFESA DO CONSUMIDOR	109
POP 21 - ATENDER CHAMADAS RELACIONADAS À UTILIZAÇÃO DE TORNOZELEIRA ELETRÔNICA	113
POP 22 - ATENDER CHAMADAS DE POSSÍVEIS FRAUDES EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS FORA DO HORÁRIO BANCÁRIO	119
POP 23 - ATENDER CHAMADAS QUE SEJAM RELACIONADAS À DELEGACIA VIRTUAL	123
POP 24 - GERENCIAR CHAMADAS DE DESTAQUE	129

1 INTRODUÇÃO¹

O Centro de Operações da Polícia Militar de Minas Gerais (COPOM) foi oficialmente criado em 19 de maio de 1976, a partir da Resolução nº 387. Posteriormente, em 1988, passou a funcionar no Prédio do QCG, localizado na Rua da Bahia 2115, Lourdes, Minas Gerais. Naquela época foi considerado o mais moderno Centro de Operações da América Latina.

Em 1993, foi feita uma grande modernização tecnológica no COPOM, com investimentos em hardware, software e comunicação; passando o telefone de emergência 190 a funcionar com 20 cabines distribuídas em colunas e separadas por divisórias. Hoje, o CICOp conta com 50 cabines do telefone de emergência.

Em 2001, através da Resolução nº 3580 de 19 de março, o COPOM deu origem ao Centro Integrado de Comunicações Operacionais (CICOp). Logo em seguida, o CICOp passou a atuar sob a coordenação da Secretaria Estadual de Defesa Social (SEDS), compondo o Centro Integrado de Atendimento e Despacho (CIAD), composto pela Polícia Militar, Polícia Civil, e Corpo de Bombeiros Militares, trabalhando todos em um mesmo espaço físico.

Nesse processo de modernização do Centro Integrado, o CICOp estabeleceu em meados de 2003, durante o comando do, então, Ten Cel Elói Lopes Filho, Procedimentos Operacionais Padrão (POP's), os quais se destinavam à padronização de atividades e tarefas desenvolvidas por funcionários civis que trabalham no teleatendimento, e por policiais militares que coordenam o atendimento de emergências policiais no centro de teleatendimento e no centro de despacho.

Assim, verificando que a adoção dos POP's facilitou a harmonização dos esforços e comunicações operacionais, estes passaram a ter um caráter permanente, sendo necessária, entretanto, sua revisão periódica para fins de atualização, adequação e correção conforme recomenda a legislação interna da Polícia Militar. Este é o objeto da realização deste trabalho.

¹ Esta seção tem como referência a obra de (SANTOS FILHO, 2007).

2 NOTAS DA REVISÃO

Em Julho de 2016, deu-se início a revisão dos POP's do CICOp, os quais haviam sido revisados anteriormente em 13 de abril de 2015.

Para a realização do trabalho de revisão dos POP's, a equipe revisora utilizou-se da ferramenta de qualidade denominada fluxograma, que é a representação gráfica de um processo que mostra as relações entre as etapas do processo. Existem muitos estilos de fluxogramas, mas todos os fluxogramas de processos mostram as atividades, os pontos de decisão e a ordem de processamento. (PMI, 2008, p.198)².

Durante a construção dos fluxogramas a equipe verificou que várias informações que estavam espalhadas em mais de um POP poderiam ser melhor organizadas, se fossem incluídas em POP's que tratavam sobre o mesmo assunto. Desta forma, todos os POP's foram corrigidos e readequados.

Da mesma forma, quando da realização dessa adequação, verificou-se que alguns POP's perderam a razão de sua existência, uma vez que as informações constantes nestes procedimentos passaram a integrar o conteúdo de outros POP's.

Em contrapartida, observou-se que alguns assuntos importantes ainda não estavam regulamentados pelo CICOp, na forma de POP. Assim, a equipe revisora criou novos POP's e realizou uma série de atualizações que abaixo serão discriminadas.

O POP 01 - "INICIAR/ENCERRAR O TURNO E REALIZAR PAUSAS NO SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA POLICIAL" foi reestruturado com uma nova redação e teve o título alterado para melhor compreensão do conteúdo do POP: **"POP 01-INICIAR/ENCERRAR O TURNO E REALIZAR PAUSAS NO SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA POLICIAL"**.

O POP 02 "ATENDER EMERGÊNCIAS POLICIAIS", e o POP 03 "ATENDER E

² PMI. Um Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos (Guia PMBOK) – 4.Ed. – EUA: Project Management Institute, 2008.

QUALIFICAR TROTOS, SOLICITAÇÕES DE ORIENTAÇÕES OU INFORMAÇÕES/RECHAMADA” tiveram a sua numeração invertida, para melhor ordenar as ações adotadas pelo TELEATENDENTE. De fato, primeiro o TELEATENDENTE assume a Cabine de serviço, depois atende as ligações, identificando a sua natureza, e só depois cria as CHAMADAS. Assim, o POP foi reestruturado com uma nova redação e teve o título alterado: **POP 02 - “ATENDER LIGAÇÕES QUE NÃO SEJAM EMERGÊNCIAS POLICIAIS E QUALIFICÁ-LAS NO SISTEMA GALE”**.

Já o título do POP 03 foi alterado para **“POP 03 - ATENDER LIGAÇÕES DE EMERGÊNCIAS POLICIAIS”**, o qual também foi reestruturado com uma nova redação, sendo que as orientações contidas no antigo POP 04 “ATENDER LIGAÇÕES DE ESTRANGEIROS” foram inseridas no POP 03, dada a similaridade do assunto.

Foi criado um NOVO **POP 04 - “ATENDER LIGAÇÕES DE POLICIAIS MILITARES”**; sendo aí incluídas as informações constantes do POP 09, a fim de formatar os principais assuntos referente ao Teleatendimento nos POP's de 01 a 07.

O POP 05 - “ATENDER AGRADECIMENTOS E/OU QUEIXAS DE ATUAÇÃO PM E CIVIS DO TELEATENDIMENTO” foi reestruturado com nova redação e teve o título alterado para **POP 05 - “ATENDER CHAMADAS DE AGRADECIMENTOS E/OU QUEIXAS DE ATUAÇÃO PM E CIVIS DO TELEATENDIMENTO”**.

O POP 06 - “ATENDER CHAMADAS DE FURTO/ROUBO DE VEÍCULOS, MOTOCICLETAS, E OUTROS” foi totalmente reestruturado, tendo o seu título sido alterado para **POP 06 - “ATENDER CHAMADAS RELACIONADAS A VEÍCULOS”**.

O **POP 07 - “ATENDER COMUNICADOS DE REMOÇÃO DE VEÍCULO POR EMPRESAS DE GERENCIAMENTO DE TRÂNSITO”** foi reestruturado com uma nova redação, mas não houve alteração no título.

O POP 08 – “EMPENHO E ENCERRAMENTO DE OCORRÊNCIAS PELO OPERADOR DE PATRULHAS” foi reestruturado com uma nova redação e teve o título alterado: **POP 08 - “EMPENHAR, EVOLUIR, ENCERRAR E CLASSIFICAR**

CHAMADAS”.

O antigo POP 09, que tratava do atendimento de ligações de Policiais Militares, foi renumerado como POP 04. Então, foi criado outro POP 09 com o seguinte assunto: **POP 09 - “ATENDER CHAMADAS QUE ENVOLVAM CONSULTA DE PRONTUÁRIO/MBA”**, o qual foi totalmente reestruturado com uma nova redação, e com informações do POP 13 e do POP 16.

O POP 10 - “MONITORAR CÂMERAS DE OLHO VIVO” foi reestruturado com nova redação e teve o seu título alterado para **“POP 10 – MONITORAR CÂMERAS DO VÍDEOMONITORAMENTO”**.

O POP 11 – “CRIAR CHAMADAS PARA DIVULGAÇÃO DE FURTO /ROUBO DE VEÍCULOS NO INTERIOR DE MG “ foi reestruturado com nova redação e teve o título alterado para **“ POP 11- CRIAR CHAMADA PARA DIVULGAÇÃO DE FURTOS/ ROUBOS DE VEÍCULOS NO INTERIOR DE MINAS GERAIS”**.

As orientações que constavam no POP 12 – “GERAR, RETRANSMITIR/ENCERRAR VEÍCULOS FURTADO/ROUBADO NO CAD” foram inseridas no POP 06, dada a similaridade do assunto, e desta forma, este POP foi extinto. Então foi criado um novo POP 12, com o seguinte tema: **“POP 12- GERENCIAR CHAMADAS QUE ENVOLVAM O CICC/ COP”**, a fim de padronizar ações relacionadas a grandes eventos e ameaças de atos terroristas.

As orientações que constavam no POP 13 foram incluídas no POP 06 (em relação às pesquisas relacionadas a veículos) e no POP 09 (no que tange a pesquisa de prontuários), desta forma, ele perdeu sua razão de existir e foi extinto. Assim, o POP 24 foi renomeado como **“POP 13 - CRIAR E GERENCIAR CHAMADAS NO CASO DE PARADA DO SISTEMA CAD”** a fim de dar lógica à sequência numérica da Coletânea de POP’s do CICOp.

O POP 14 – “ ACERTO DE NATUREZA NO CAD APÓS ENCERRAMENTO E CLASSIFICAÇÃO “ foi reestruturado com nova redação e teve o título alterado para **“POP 14 – GESTÃO DA INTEGRAÇÃO CAD/REDS E CORREÇÃO DE DADOS**

APÓS A CLASSIFICAÇÃO DA CHAMADA”.

O POP 15 “ATENDER CHAMADAS QUE RELATEM DESAPARECIMENTO, FUGA, EVASÃO E OU RETIRADAS NÃO AUTORIZADAS EM UNIDADES HOSPITALARES” foi reestruturado com nova redação e teve o título alterado para **“POP 15 – ATENDER CHAMADAS RELACIONADAS A DESACORDOS, EVASÃO E DESORDEM EM UNIDADES DE SAÚDE “.**

As orientações que constavam no POP 16 foram incluídas nos POP's 06 e 09, de modo que ele perdeu a razão de existir, e foi extinto. Então, foi criado outro POP 16 com o seguinte tema: **“POP 16 - GERENCIAR CHAMADAS RELACIONADAS A DENÚNCIA/AMEAÇA DE ATO TERRORISTA”.**

O POP 17 – **“ ROTEIRO PARA ACIONAMENTO DE RECURSOS DA POLÍCIA CIVIL (PERÍCIA E RABECÃO) “** foi reestruturado com nova redação.

O POP 18 - **“CLASSIFICAR CHAMADA EM QUE NÃO HAJA RECURSO DISPONÍVEL PARA EMPENHO”** foi reestruturado com nova redação.

O **“POP 19 – “ATENDER CHAMADAS REFERENTES A DISPARO DE ALARME”** foi reestruturado com nova redação.

O POP 20 – **“ATENDER CHAMADAS RELACIONADAS À DEFESA DO CONSUMIDOR”** foi reestruturado com nova redação.

O POP 21 – **“ATENDER CHAMADAS RELACIONADAS Á UTILIZAÇÃO DE TORNOZELEIRA ELETRÔNICA”** foi reestruturado com nova redação.

O POP 22 – **“ATENDER CHAMADAS DE POSSÍVEIS FRAUDES EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS FORA DO HORÁRIO BANCÁRIO”** foi reestruturado com nova redação.

O POP 23 – **“ATENDER CHAMADAS RELACIONADAS À DELEGACIA VIRTUAL”** foi reestruturado com nova redação.

As orientações que constavam no POP 24 foram incluídas no POP 13, de modo que ele perdeu a razão de existir, e foi extinto. Então, foi criado outro POP 24 com o seguinte tema: **“POP 24 - GERENCIAR CHAMADAS DE DESTAQUE”**.

3 TERMOS E DEFINIÇÕES

ATIVIDADE: É a atuação ou participação Policial e/ou de Bombeiros Militar desencadeada, de ofício, solicitação e/ou em cumprimento a determinação superior, para: prevenir a ocorrência de fatos que possam perturbar a ordem pública, treinamento, investigação, controle, coordenação e procedimentos administrativos diversos, dentre outras.

CAD (Sistema de Controle de Atendimento e Despacho): É um sistema informatizado destinado ao gerenciamento de atividades e despacho, ferramenta esta que irá auxiliar a coordenação de atendimentos para todo o Estado de Minas Gerais. No aplicativo é possível a consolidação de dados para planejamento operacional, e o acompanhamento dos RECURSOS, CHAMADAS e ATIVIDADES desenvolvidas pelas Unidades PM/BM/PC, otimizando assim o controle de atendimentos ao cidadão e o despacho das OCORRÊNCIAS.

CHAMADA: É todo registro de solicitação ao Sistema de Atendimento de Emergência Policial e/ou de Bombeiros Militar, que exija a intervenção do Estado, mediante deslocamento de recursos operacionais.

CHAMADA EM ALERTA: É aquela CHAMADA que devido à gravidade ou urgência do fato, necessita de prioridade no atendimento. Quando uma CHAMADA de alerta é gerada, o campo do nº da CHAMADA fica na cor vermelha no CAD e na lista de CHAMADAS ativas, servindo assim para chamar a atenção do DESPACHANTE para aquela CHAMADA.

CHAMADA EM DESTAQUE: É a função que utilizamos para destacar uma CHAMADA. Serve para destacar aquelas CHAMADAS consideradas destaques ou que por algum motivo precisam aparecer no filtro de CHAMADAS de destaque do SUPERVISOR e do coordenador.

CHAMADAS SIMILARES: (RECHAMADA OU NOVA SOLICITAÇÃO N/S): É uma pequena tela que abre automaticamente quando o usuário tenta salvar uma CHAMADA

no mesmo endereço de uma CHAMADA já gerada. Serve para alertar ao usuário que ele pode estar gerando uma CHAMADA em duplicata de uma já gerada.

CLASSIFICAÇÃO DE CHAMADA: É a última ação que realizamos no CAD após o término da CHAMADA, dando uma classificação final para a CHAMADA ou OCORRÊNCIAS, liberando-a da tela e enviando para o arquivo. Serve para que o DESPACHANTE dê uma destinação final à CHAMADA ou a OCORRÊNCIA, verificando se há ou não necessidade de confecção de boletim de OCORRÊNCIA classificando de acordo com o tipo de relatório.

COMENTÁRIOS : É o local (campo) do CAD destinado ao lançamento dos dados de uma CHAMADA que deve ser lançado pelo TELEATENDENTE durante ou após o seu diálogo com o solicitante e também pelo DESPACHANTE, sempre que houver fatos novos relacionados à CHAMADA durante sua evolução e até seu encerramento.

CONSULTA SIP-SDAK : Realiza a integração do Sistema CAD e Administrativo (ADM) com os sistemas SIP (base de dados de Indivíduos da Polícia Civil) e SDAK (base de dados de Veículos do Detran). É a opção que nos permite através de consulta ao SIP/SDAK, consultar dados utilizando a identidade do envolvido ou a placa do veículo, consultar os dados dos mesmos e após essa consulta, enviar os dados para a CHAMADA de acordo com o campo a ser preenchido (pessoas, veículos). Nas OCORRÊNCIAS em que hajam pessoas e veículos envolvidos, utilizamos a opção clicando na aba ação e após “consulta ao SIP/SDAK”.

DIVISÃO DE CHAMADA: É a opção que utilizamos para dividir uma CHAMADA com o DESPACHANTE de outro batalhão. Quando houver necessidade de apoio de outro batalhão no atendimento de uma CHAMADA o DESPACHANTE responsável pela CHAMADA deverá dividi-la com o DESPACHANTE do batalhão que irá fazer o apoio para que este faça o empenho da viatura apoiadora.

EMPENHO DE UM RECURSO: É a ação que realizamos quando vamos vincular uma ou mais viaturas a uma CHAMADA para atendimento. Quando a CHAMADA é gerada ela aparece na cor verde na lista de CHAMADAS ativas; sendo que a cor verde indica

que a CHAMADA ainda não foi atendida. Seleccionamos a CHAMADA que está na cor verde na lista de CHAMADAS ativas, seleccionamos em seguida a viatura a ser empenhada na matriz de despacho e após, clicamos no status despachada, ficando a viatura e a CHAMADA na cor amarela que é a cor que caracteriza viatura e CHAMADA despachada.

EMPREGO OPERACIONAL: É a disponibilização estratégica dos recursos humanos e logísticos da Polícia Militar, Polícia Civil ou do Corpo de Bombeiros Militar no cumprimento de sua missão constitucional.

EVENTOS: A língua portuguesa define a palavra **Evento** como um acontecimento, algo que obteve sucesso, ou uma eventualidade. A partir desses significados podemos compreender que um Evento pode se referir também à alguma atividade que tenha saído da rotina, que tenha sido realizada diferente do costume, ou que não possua uma periodicidade.

EVENTO DE DEFESA SOCIAL: É todo fato policial, de trânsito urbano e rodoviário, de meio ambiente, de bombeiros e outros afins, que requer a intervenção dos Órgãos que compõem o sistema de Defesa Social do Estado, independentemente da origem, forma de comunicação ou documento inicial. Incluem-se, aqui, as atividades desenvolvidas em serviço.

EVOLUÇÃO DA CHAMADA: É uma tela que quando acionada exibe todas as evoluções ocorridas durante o atendimento de uma CHAMADA. Podendo ser essas evoluções fatos normais do atendimento que precisam ser registrados ou alterações que ocorreram durante o atendimento e que também precisam ser registradas. Ex.: (Viatura apresentou problemas mecânicos durante o deslocamento e precisou ser substituída) isso é uma evolução. Algumas evoluções de CHAMADAS são registradas para além de manter o histórico da ação, fazer contato com outro DESPACHANTE (do mesmo tipo de unidade de serviço ou não). Porém, ao inserir uma nova evolução, os demais DESPACHANTES que visualizam a CHAMADA não ficam sabendo a não ser que abram a tela EVOLUÇÃO da CHAMADA. Para facilitar a visualização por parte dos demais usuários sobre uma evolução importante, o sistema agora permite que o registro seja enviado para o campo COMENTÁRIOS da CHAMADA. Com isto, a

CHAMADA aparece na lista dos usuários com o fundo em amarelo, destacando que ela sofreu mudanças.

GATE - GRUPAMENTO DE AÇÕES TÁTICAS ESPECIAIS DA POLÍCIA MILITAR DE MINAS GERAIS: O Grupamento de Ações Táticas Especiais "GATE" é composto por policiais militares subdivididos em equipes de adentramento tático (assault), tiro de comprometimento (sniper) e explosivistas (esquadrão antibomba), maximizando assim, suas ações nas atribuições específicas, quais sejam, o atendimento de OCORRÊNCIAS de alta complexidade.

LIGAÇÃO: É a ligação telefônica direcionada para o Sistema de Atendimento de Emergência Policial ou de Bombeiros Militar, por intermédio dos tridígitos de emergência (190, 193 ou 197), que exija ou não intervenção do Estado.

LISTA DE CHAMADAS ATIVAS: É a parte do CAD onde ficam armazenadas todas as CHAMADA geradas, que estão sendo atendidas, que estão aguardando atendimento ou terminadas. As CHAMADAS só deixam a lista de CHAMADAS ativas após serem classificadas. Toda vez que vamos trabalhar com uma CHAMADA temos que selecioná-la na lista de CHAMADA ativas.

LISTA DE CHAMADAS SIMILARES DE VEÍCULOS: Campo próprio no sistema CAD que permite ter acesso a todos os dados relacionados a determinado veículo (furto/roubo, localização do veículo).

OCORRÊNCIA: É todo fato que, de qualquer forma, afete ou possa afetar a ordem pública, exigindo a intervenção Policial e/ou de Bombeiros Militar, de ofício, por solicitação de qualquer pessoa, ou em cumprimento a requisição de autoridade competente para este ato, por meio de ações e/ou operações, compreendendo OCORRÊNCIAS típicas e atípicas.

PAINEL DE ATENDIMENTO OU GALE (GESTÃO DE ATENDIMENTO DE LIGAÇÕES DE EMERGÊNCIA): Nova versão do CAD, com foco na Gestão de Atendimento de ligações de Emergência.

RECURSO: Todo e qualquer contingente que possa ser efetivamente empregado (EMPENHADO) no atendimento de uma CHAMADA e/ou OCORRÊNCIA POLICIAL, seja humano (o policial militar) ou mecânico (veículos, aeronaves, semoventes, postos fixos como POV (posto de observação e vigilância), Companhia PM, Sala de Operações das Unidades (SOU/SOF) etc...).

REDS (REGISTRO DE EVENTOS DE DEFESA SOCIAL): Módulo informatizado, desenvolvido para permitir o lançamento dos registros de fatos policiais (da Polícia Militar e da Polícia Civil), de trânsito urbano e rodoviário, de meio ambiente, de Bombeiros e outros afins, independentemente da origem, forma de comunicação ou documento inicial, a fim de constituir base de dados única, formada pela totalidade dos Eventos de Defesa Social do Estado de Minas Gerais. Os registros efetuados no módulo REDS receberão uma numeração seqüencial única e anual. O número do evento constituir-se-á o identificador do fato que permitirá o seu acompanhamento desde o Atendimento da Emergência Policial ou de Bombeiro, até a execução da pena, nos casos em que houver a condenação.


REGISTRO DE CHAMADAS: É a parte do **CAD** onde são lançados os endereços e informações do solicitante para geração de CHAMADAS.

STATUS DO RECURSO: É a função que nos permite registrar os deslocamentos e a situação do recurso durante atendimento de uma CHAMADA. Auxilia a controlar os tempos de deslocamento durante os atendimentos.

TRANSMISSÃO: É o ato comunicar os dados da CHAMADA ao Coordenador do Turno ou ao RECURSO que irá atender a ocorrência.

4 POPS ATUALIZADOS

POP 01 - INICIAR/ENCERRAR O TURNO E REALIZAR PAUSAS NO SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA POLICIAL

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.001
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Iniciar/encerrar o turno e realizar pausas no serviço de teleatendimento de emergência policial			
	Estabelecido em: 29/08/2003	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DOUTRINÁRIA

1.1 Regimento Administrativo e Disciplinar dos Teleatendentes e Auxiliares de Serviços de Monitoramento do CIAD, de 18out2010.

1.2 Regimento Interno do Centro Integrado de Atendimento e Despacho, 28Mar2011.

1.3 Regimento Interno do CICOp de 01dez2014.

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

2.1 CAD – Controle de Atendimento e Despacho;

2.2 CIAD – Centro Integrado de Atendimento e Despacho

2.3 CICOp – Centro Integrado de Comunicações Operacionais

2.4 GALE – Gestão de Atendimento de Ligações de Emergência

2.5 PIN – Personal Identification Number

2.6 POP – Procedimento Operacional Padrão

3. RESULTADOS ESPERADOS

3.1 Padronizar o início e o encerramento do turno, bem como a realização de pausas no serviço de teleatendimento de emergência policial.

3.2 Otimizar o cumprimento dos procedimentos básicos do TELEATENDENTE no que se refere ao início/término do turno de serviço (*login/logoff*), bem como dos horários das pausas previstas de acordo com as normas regimentais.

4. RECURSOS NECESSÁRIOS

- 4.1** Aparelho de identificação biométrica (ponto biométrico).
- 4.2** Estação de trabalho (mesas e cadeiras).
- 4.3** Computador (sistemas operacionais e softwares).
- 4.4** Telefone (sistema de telefonia e todos os seus acessórios).

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

- 5.1** O TELEATENDENTE deve dirigir-se à cabine de trabalho, de acordo com a escala de serviço do turno, imediatamente após passar o cartão de ponto ou realizar a identificação biométrica.
- 5.2** Verificar se há algum equipamento danificado, e se houver, informar ao SUPERVISOR para que este adote as providências necessárias.
- 5.3** Efetuar o *login* no módulo CAD e NOVO CAD (GALE).
- 5.4** Cientificar o SUPERVISOR se houver problema com o *login*. No caso de problema no GALE, efetuar o *login* diretamente no telefone, desbloqueando-o, através do (PIN) da seguinte forma (** 0 senha # c grupo ausente/presente c). O aparelho telefônico SOMENTE será utilizado quando não houver conexão do GALE com a Central telefônica. Após logar no aparelho telefônico, o TELEATENDENTE deverá também logar no GALE (Módulo desconectado).
- 5.5** Iniciar o atendimento, conforme POP 02 e POP 03.
- 5.6** Sempre que o TELEATENDENTE se ausentar momentaneamente da cabine, deverá justificar o motivo da indisponibilidade clicando em "Tornar Indisponível" no sistema GALE: Ex: Pausa 10, 20; e deverá efetuar *logoff* no módulo CAD (Registro de CHAMADAS) e no módulo GALE. Ao retornar para a cabine o teleatendente deverá logar novamente nos módulos CAD e GALE.
- 5.7** Em caso de pausa não programada (indisponibilidade pessoal / administrativa ou feedback), além do previsto no item anterior, o TELEATENDENTE, deverá cientificar pessoalmente ao SUPERVISOR DO TELEATENDIMENTO o motivo de sua saída; cientificando-o, também, quando de seu retorno.
- 5.8** Efetuar *logoff*, ao fim do turno de serviço, no módulo CAD e no GALE, após justificar o motivo da indisponibilidade (FIM DE TURNO).

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

- 6.1** *Login* e *Logoff* no módulo CAD e NOVO CAD (GALE).

6.2 Realização de pausas em geral.

7. AÇÕES CORRETIVAS

7.1 O TELEATENDENTE deverá acessar, durante seu turno de serviço, no mínimo duas vezes o menu “MENSAGEM AO DESPACHANTE”, do Módulo CAD e QUADRO DE AVISOS do sistema GALE.

7.2 Para solicitar apoio do SUPERVISOR, o TELEATENDENTE deverá clicar em "ACIONAR SUPERVISOR" no GALE. Após ser orientado, clicar em "CANCELAR ACIONAMENTO DO SUPERVISOR". Caso o SUPERVISOR não visualize o acionamento em tempo hábil, acenar para o SUPERVISOR que estiver no mesmo ambiente.

7.3 O TELEATENDENTE, para se comunicar com ramais internos (SUPERVISOR e/ou outros), deverá utilizar o número do ramal específico.

7.4 O TELEATENDENTE não poderá se ausentar de sua cabine, fora dos períodos assinalados como pausa, sendo que tal situação será fiscalizada pelo SUPERVISOR. Atentar para a utilização das pausas pessoal e administrativa somente em casos extremos e mediante cientificação ao SUPERVISOR do TELEATENDIMENTO.

7.5 O SUPERVISOR ao ser informado pelo TELEATENDENTE sobre esquecimento e/ou extravio de seu crachá deverá fazer o lançamento do horário de sua chegada no respectivo relatório de serviço, caso o registro de ponto biométrico não esteja funcionando.

8. ERROS A SEREM EVITADOS

8.1 Dirigir-se, o TELEATENDENTE, à cabine do SUPERVISOR e/ou outros para se comunicar, em detrimento à utilização do número do ramal específico.

8.2 Promover, o TELEATENDENTE, conversas paralelas no ambiente de trabalho, sobre assuntos diversos ao serviço.

8.3 Ausentar-se, o TELEATENDENTE, de sua cabine para passar dados de OCORRÊNCIA pessoalmente ao DESPACHANTE.

8.4 Deixar, o TELEATENDENTE, de comunicar com o SUPERVISOR a sua chegada para assumir o turno de serviço, bem como o esquecimento e/ou extravio de seu crachá.

8.5 Ao assentar-se, deixar o TELEATENDENTE, de ajustar a altura da cadeira e do micro, a fim de obter uma boa ergonomia.

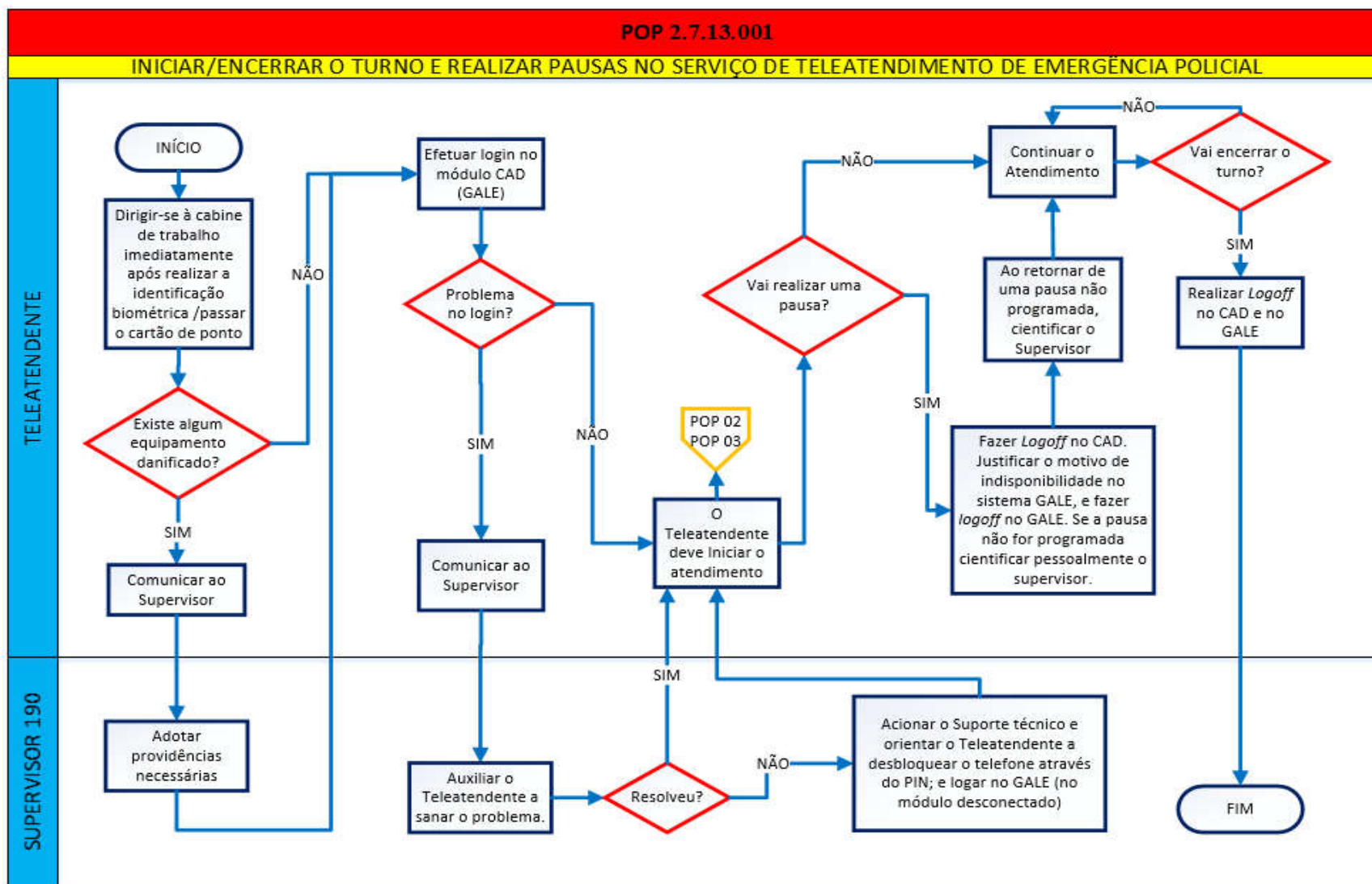
8.6 Utilizar o TELEATENDENTE, indevidamente, de pausas pessoal e administrativa, fora dos casos excepcionais e sem a devida comunicação ao SUPERVISOR DO TELEATENDIMENTO.

8.7 Deixar o TELEATENDENTE de se apresentar ao SUPERVISOR DO TELEATENDIMENTO, responsável pela escala, após realizar a identificação biométrica/passar o cartão de ponto, antes de se dirigir à sua cabine de trabalho.

8.8 Pesquisar, o TELEATENDENTE, durante o turno de serviço, as CHAMADAS criadas, a fim de verificar o desfecho destas e solicitar eventuais elogios. Tal acompanhamento e solicitação são inerentes à função do SUPERVISOR DO TELEATENDIMENTO.


9 FLUXOGRAMA OU ANEXO

Em anexo.



Estabelecido em: 29/08/2003. Atualizado em: 10/03/2017.

POP 02 - ATENDER LIGAÇÕES QUE NÃO SEJAM EMERGÊNCIAS POLICIAIS E QUALIFICÁ-LAS NO SISTEMA GALE

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.002
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atender ligações que não sejam emergências policiais e qualificá-las no sistema GALE			
	Estabelecido em: 29/08/2003	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

1.1 Regimento Administrativo e Disciplinar dos Teleatendentes e Auxiliares de Serviços de Monitoramento do CIAD, de 18out2010.

1.2 Regimento Interno do Centro Integrado de Atendimento e Despacho, 28Mar2011.

1.3 Regimento Interno do CICOp de 01dez2014.

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

2.1 CIAD – Centro Integrado de Atendimento e Despacho.

2.2 CICOp – Centro Integrado de Comunicações Operacionais.

2.3 GALE – Gestão de Atendimento de Ligações de Emergências.

2.4 SAMU – Serviço de Atendimento Médico de Urgência.

3. RESULTADOS ESPERADOS

3.1 Otimizar o atendimento de ligações que não sejam emergências policiais.

3.2 Padronizar a qualificação das ligações no sistema GALE para fins estatísticos.

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).

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

5.1 O TELEATENDENTE deve atender a ligação dizendo (EMERGÊNCIA POLICIAL

e seu nome), de forma clara e audível. Se não houver resposta, repetir a verbalização por mais de uma vez prestando muita atenção.

5.2 Se, após se identificar por três vezes, o solicitante não responder, proceder ao encerramento, utilizando a seguinte fraseologia: **“SUA LIGAÇÃO SERÁ ENCERRADA POR FALTA DE COMUNICAÇÃO”**, ou caso a ligação seja interrompida inesperadamente, clicar no qualificador de ligações do GALE: "FALHA NA COMUNICAÇÃO", selecionando uma das opções oferecidas.

5.3 No caso de CHAMADA referente à Emergência Policial, qualificar no GALE como EMERGÊNCIA POLICIAL.

5.4 Se a ligação for referente a fato já registrado, clicar no qualificador de ligações do GALE: "RECHAMADA".

5.5 Se a ligação for referente a assunto operacional, porém não for emergência policial, clicar no qualificador de ligações do GALE: "APOIO OPERACIONAL", selecionando uma das opções oferecidas. Observar os POP's 4 e 9.

5.6 Se o fato relatado for referente a atendimento realizado pelo Corpo de Bombeiros ou SAMU, clicar no qualificador de ligações do GALE: "APOIO A OUTROS ÓRGÃOS". A mesma qualificação deve ser dada nos comunicados de registros de remoção por agentes de empresas de gerenciamento de trânsito (ÓRGÃOS DE TRÂNSITO). Observar o POP 7.

5.7 Se a ligação for referente à orientação e informação, clicar no qualificador de ligações do GALE: "ORIENTAÇÃO/INFORMAÇÃO". A mesma qualificação deve ser dada nos casos de agradecimento ou queixa referente a fato pretérito. Observar o POP 5. Se a informação buscada não estiver relacionada à Segurança Pública, encerrar a ligação utilizando a seguinte fraseologia: **“SENHOR (A): ESTA É UMA LINHA DE EMERGÊNCIA, NÃO FORNECEMOS ESTE TIPO DE INFORMAÇÃO, SUA LIGAÇÃO SERÁ ENCERRADA”**.

5.8 Se a ligação for referente a TROTE, proceder ao encerramento, utilizando a seguinte fraseologia: **“ESTA É UMA LINHA DE EMERGÊNCIA, SUA LIGAÇÃO SERÁ ENCERRADA”** e clicar no qualificador de ligações do GALE: "TROTE".

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 Identificar, o TELEATENDENTE, as ligações que sejam Emergência Policial.

6.2 Realizar, o TELEATENDENTE, a correta qualificação no sistema GALE das

ligações que não sejam emergências policiais.

7. AÇÕES CORRETIVAS

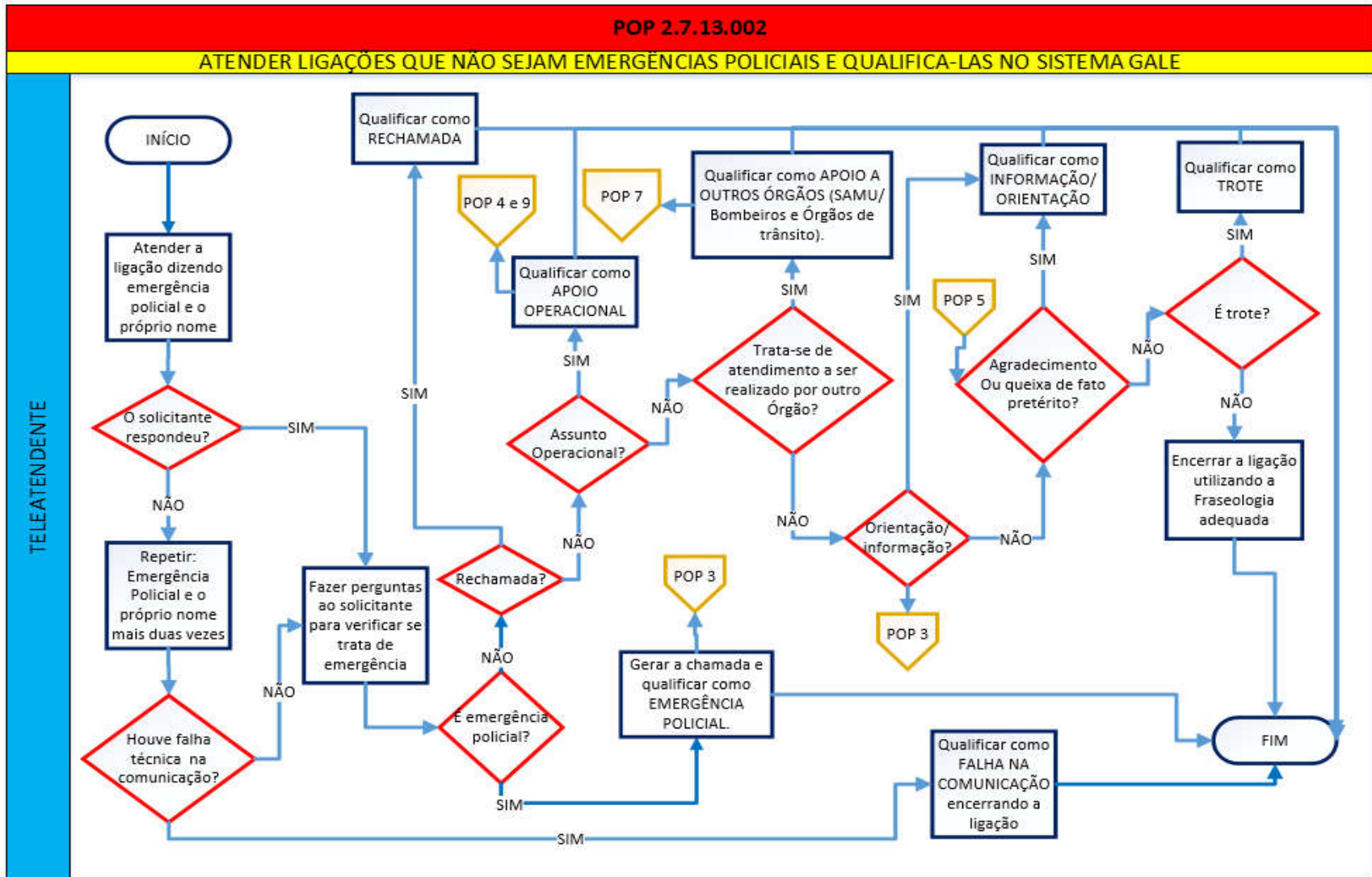
7.1 Quando não estiver ouvindo o solicitante, o TELEATENDENTE deverá atentar para uma situação mais grave em que o solicitante não possa falar de forma clara e audível. Ex: Refém no interior de residência em que os infratores estejam no local.

8. ERROS A SEREM EVITADOS

8.1 Qualificar incorretamente as ligações no sistema GALE.


9. FLUXOGRAMA OU ANEXO

Em anexo.



Estabelecido em: 29/08/2003. Atualizado em: 10/03/2017

POP 03 – ATENDER LIGAÇÕES DE EMERGÊNCIAS POLICIAIS

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.003
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			
	Nome do procedimento: Atender ligações de emergências policiais			
	Estabelecido em: 15/07/2008	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	Folha: <u>01/06</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 Teleatendentes e Auxiliares de Serviços; de Monitoramento do CIAD, de 18out2010.
- 1.3 Regimento Interno do Centro Integrado de Atendimento e Despacho, 28Mar2011.
- 1.4 Regimento Interno do CICOp de 01dez2014.
- 1.5 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 CICOp – Centro Integrado de Comunicações Operacionais.
- 2.4 DIAO – Diretriz Integrada de Ações e Operações.
- 2.5 F10 – Função 10.
- 2.6 N/S – Nova Solicitação.

3. RESULTADOS ESPERADOS

- 3.1 Padronizar o atendimento de ligações de emergências policiais.
- 3.2 Otimizar a criação de CHAMADA.
- 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).

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

5.1 O TELEATENDENTE deve atender a ligação dizendo (EMERGÊNCIA POLICIAL e o seu nome), de forma clara e audível. Se não houver resposta, repetir a verbalização por mais de uma vez, prestando muita atenção.

5.2 Perguntar ao solicitante: “Qual o seu nome? Qual sua EMERGÊNCIA? Qual o endereço do fato? Em relação ao fato utilizar as perguntas básicas: O que? Quando? Onde? Quem? Como? Por quê? (Colher todos os detalhes que irão contribuir para o atendimento). Se for o caso de empenho de recurso, perguntar onde o solicitante irá aguardar a viatura (Rua, número, apto, bairro, cidade, referência).

5.3 Se não compreender o idioma do solicitante, o TELEATENDENTE irá dizer "**A MOMENT PLEASE**" (um momento, por favor) e deverá contatar o SUPERVISOR DO TELEATENDIMENTO que irá acionar um intérprete, o qual atenderá a ligação e traduzirá o diálogo entre o solicitante e o TELEATENDENTE, que dará prosseguimento ao atendimento. Nesse caso, o TELEATENDENTE deve constar na primeira linha do campo COMENTÁRIOS a nacionalidade do solicitante e o idioma que ele compreende.

5.4 GERAR uma CHAMADA, se necessário, e registrar as informações no campo COMENTÁRIOS (F10), atentando para elaborar um histórico simples, objetivo e coerente com a natureza e somente encerrar a ligação quando a CHAMADA estiver concluída. Sempre que possível incluir na TABELA DE ENVOLVIDOS (F8) os dados das pessoas e veículos relacionados à CHAMADA.

5.5 Nas situações de EMERGÊNCIA que estejam em ANDAMENTO, e exijam a intervenção imediata da Polícia Militar, lançar no campo COMENTÁRIOS (F10) a seguinte frase: “**FATO EM ANDAMENTO**”, colocar a CHAMADA em **ALERTA**, mudar o grau de PRIORIDADE, se necessário.

5.6 Ao gerar CHAMADAS de MAIOR GRAVIDADE, em que a vida do solicitante ou de outrem esteja em risco iminente, o TELEATENDENTE deve elevar o grau de PRIORIDADE e colocar a CHAMADA em **ALERTA**.

5.7 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 (ex: autorizar a transferência da ligação para o DESPACHANTE correspondente). Deverá ainda, finalizar o registro da CHAMADA, lançando no campo

COMENTÁRIOS (F10) SITUAÇÃO EM DESLOCAMENTO/MOVIMENTO e a direção e/ou sentido do deslocamento.

5.8 Ao atender uma RECHAMADA observar se a CHAMADA gerada possui todos os elementos necessários e obrigatórios para sua 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 TELEATENDENTE deverá acrescentá-las no campo COMENTÁRIOS (F10), inclusive o novo telefone que originou a CHAMADA. Quaisquer dados acrescidos à RECHAMADA devem ser constados NOVA SOLICITAÇÃO (N/S).

5.9 Caso a RECHAMADA evolua para situação mais grave, acionar o SUPERVISOR DO TELEATENDIMENTO

5.10 Encerrar a CHAMADA (ou RECHAMADA) utilizando a fraseologia adequada. Se for o caso de empenho de viatura: **“SENHOR, SUA SOLICITAÇÃO FOI REGISTRADA. AGUARDE O ATENDIMENTO QUE UMA VIATURA IRÁ ATENDÊ-LO”**. 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 Registrar no mínimo três informações na CHAMADA, que seriam as repostas às perguntas: O QUE? QUANDO E ONDE?

6.3 Identificar as situações que exijam a intervenção imediata da Polícia Militar.

6.4 Classificar a CHAMADA colocando-a em ALERTA, ou mudando o grau de PRIORIDADE, se necessário.

7. AÇÕES CORRETIVAS

7.1 O TELEATENDENTE 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 TELEATENDENTE deve 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 TELEATENDENTE 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 no campo COMENTÁRIOS 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 TELEATENDENTE 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 TELEATENDENTE não poderá informar ao solicitante sobre fila de espera (que inclusive não existe), sendo também proibido ao TELEATENDENTE 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 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**

NOITE)”.

7.8 Os servidores civis e militares desse Centro só poderão atender ou repassar ligações via 190 de caráter pessoal e/ou particular, mediante autorização do Chefe ou SUPERVISOR DO TELEATENDIMENTO.

7.9 É proibido ao TELEATENDENTE em seu local de trabalho: ler, comer, utilizar ou conectar aparelho celular ou outro dispositivo nos computadores, manter conversas paralelas e/ou fazer qualquer outra atividade alheia ao serviço.

8. ERROS A SEREM EVITADOS

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

8.2 Utilizar o TELEATENDENTE indistintamente o bloco de notas durante o atendimento das ligações;

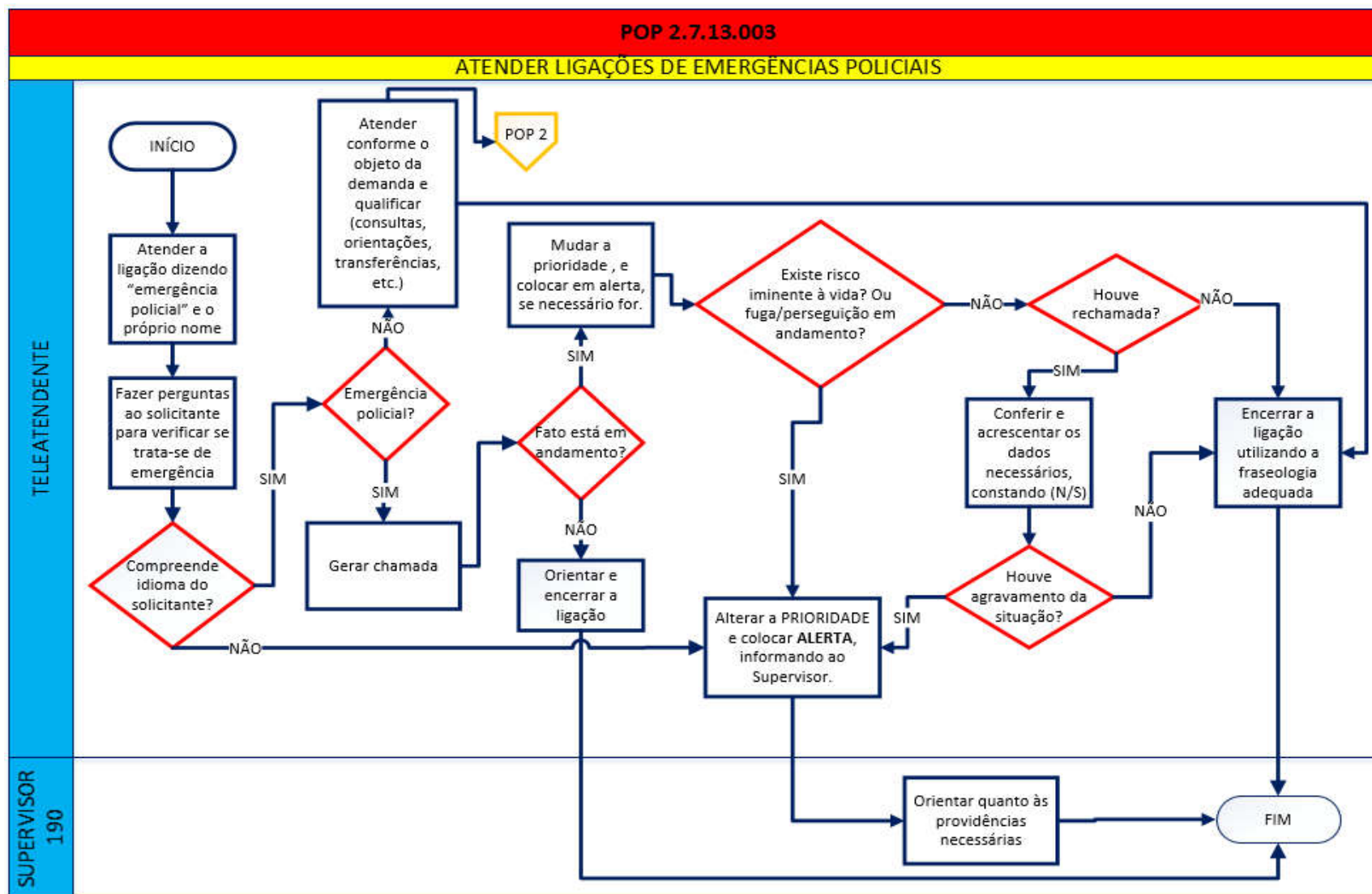
8.3 Deixar o TELEATENDENTE de pedir ao solicitante para informar uma palavra correspondente a cada letra e conferir esses dados (marca, cor, modelo, município) no sistema ao registrar placa de veículo.

8.4 Deixar, o TELEATENDENTE 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 Reportar-se diretamente ao DESPACHANTE, ao invés de acionar o SUPERVISOR DE DESPACHO.


9. FLUXOGRAMA OU ANEXO

Em anexo.



Estabelecido em: 15/07/2008. Atualizado em: 10/03/2017.

POP 04 - ATENDER LIGAÇÕES DE POLICIAIS MILITARES

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.004
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			
	Nome do procedimento: Atender ligações de policiais militares			Folha: <u>01/04</u>
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

- 1.1** Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008).
- 1.2** Regimento Administrativo e Disciplinar dos Teleatendentes e Auxiliares de Serviços de Monitoramento do CIAD, de 18out2010
- 1.3** Regimento Interno do Centro Integrado de Atendimento e Despacho, 28Mar2011;
- 1.4** Regimento Interno do CICOp de 01dez2014

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

- 2.1** CIAD – Centro Integrado de Atendimento e Despacho
- 2.2** CICOp – Centro Integrado de Comunicações Operacionais
- 2.3** CNH – Carteira Nacional de Habilitação
- 2.4** DIAO – Diretriz Integrada de Ações e Operações
- 2.5** POP – Procedimento Operacional Padrão
- 2.6** BPTRan – Batalhão de Polícia de Trânsito
- 2.7** RCAT – Regimento de Cavalaria Alferes Tiradentes

3. RESULTADOS ESPERADOS

- 3.1** Padronizar o atendimento de ligações de policiais militares
- 3.2** Otimizar o atendimento ao público interno, auxiliando os policiais militares solicitantes nas demandas apresentadas.

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).

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

5.1 O TELEATENDENTE deve atender a ligação conforme o POP 03.

5.2 Assim que o solicitante se identificar como Policial Militar, utilizar a seguinte fraseologia: "POIS NÃO SENHOR (A) EM QUE POSSO AJUDAR?" O SENHOR DESEJA GERAR UMA CHAMADA, REALIZAR UMA PESQUISA OU É OUTRO ASSUNTO?"

5.3 Se o Policial Militar desejar gerar uma CHAMADA, gerar conforme POP 3; lançando no campo COMENTÁRIOS todas as informações básicas da OCORRÊNCIA.

5.4 Confirmar se o solicitante é Policial Militar, perguntando o número de Polícia, nome completo e em qual unidade está lotado, utilizando a seguinte fraseologia: "POIS NÃO SENHOR, VOU PRECISAR CONFIRMAR ALGUNS DADOS: QUAL É O SEU NÚMERO DE POLÍCIA? QUAL É O SEU NOME COMPLETO? ESTÁ LOTADO EM QUAL UNIDADE?"

5.5 Se o Policial Militar disser que alguém do CICOp solicitou o contato, utilizar a seguinte fraseologia: "UM MOMENTO SENHOR (A), QUE VOU TRANSFERIR". Iniciar a transferência e confirmar no RAMAL solicitado se realmente houve a solicitação. Após a verificação, transferir a ligação imediatamente.

5.6 CASO O MILITAR ALEGUE QUE É URGENTE, transferir a ligação IMEDIATAMENTE para o ramal desejado, seja a COORDENAÇÃO, seja para o DESPACHANTE. Caso tenha dificuldade em realizar a transferência o TELEATENDENTE deverá acionar o SUPERVISOR diretamente em sua cabine.

5.7 Se solicitado, o TELEATENDENTE deverá realizar consulta sobre veículos, prontuários ou CNH conforme POP 09.

5.8 Se o TELEATENDENTE não puder auxiliar o Policial Militar, efetuar transferência para o DESPACHANTE/Centrão/Coordenação, conforme for solicitado.

5.9 Se o ramal desejado pelo solicitante estiver ocupado, retomar imediatamente a ligação, e utilizar a seguinte fraseologia: "SENHOR (A), O RAMAL ESTÁ OCUPADO, AGUARDE QUE VOU TRANSFERIR PARA O SUPERVISOR. Em seguida, o TELEATENDENTE deve transferir para o SUPERVISOR, repassando a demanda.

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 Confirmar se o solicitante é Policial Militar, perguntando o número de Polícia, nome completo e em qual unidade está lotado.

6.2 CASO O MILITAR ALEGUE QUE É URGENTE, transferir a ligação IMEDIATAMENTE para o ramal desejado.

7. AÇÕES CORRETIVAS

7.1 É comum que Policiais com dúvidas relacionadas a Trânsito queiram tirar dúvidas com o DESPACHANTE do BPTRAN, sendo que esse procedimento interfere no bom andamento do serviço desta cabine. Por isso as ligações só podem ser transferidas para este DESPACHANTE, caso o Solicitante seja do BPTRAN/RCAT. Se o militar for de outra Unidade, utilizar a seguinte fraseologia: SENHOR, O DESPACHANTE DO TRÂNSITO ESTÁ MUITO OCUPADO, POSSO TRANSFERIR PARA O DESPACHANTE DA SUA UNIDADE? ”. Se a resposta for negativa, transferir para o SUPERVISOR).

7.2 O TELEATENDENTE, ao gerar uma CHAMADA DE INICIATIVA do Policial Militar, deve solicitar-lhe todos os dados necessários para sua complementação, ficando PROIBIDO constar no campo COMENTÁRIOS a informação “DADOS POSTERIORES”. Não sendo possível lançar no campo COMENTÁRIOS todas as informações básicas da CHAMADA, o TELEATENDENTE deverá constar no campo COMENTÁRIOS o motivo do não lançamento. Ex: “MILITAR RECUSOU PASSAR MAIS DADOS”.

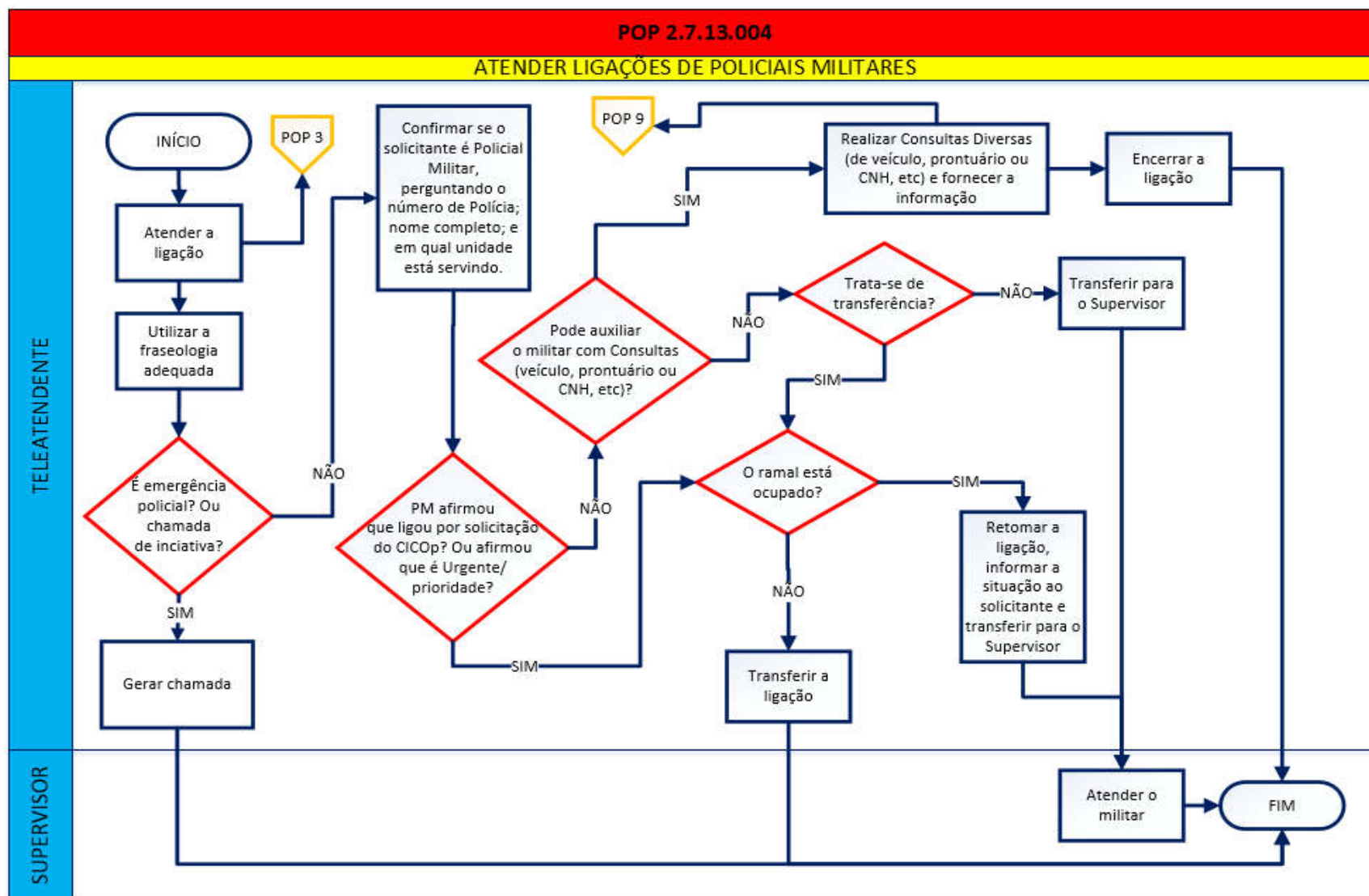
8. ERROS A SEREM EVITADOS

8.1 Permanecer o TELEATENDENTE com o Policial na linha por muito tempo.

8.2 Deixar de transferir a ligação do Policial Militar rapidamente para o setor solicitado.


9. FLUXOGRAMA OU ANEXO

Em anexo.



Estabelecido em: 19/05/2014. Atualizado em: 10/03/2017

POP 05 - ATENDER CHAMADAS DE AGRADECIMENTOS E/OU QUEIXAS DE ATUAÇÃO DE PM OU CIVIS DO TELEATENDIMENTO.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atender CHAMADAS de agradecimentos e/ou queixas de atuação de PM ou civis do teleatendimento			POP nº 2.7.13.005
	Estabelecido em: 14/06/2006	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	Folha: <u>01/05</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 Teleatendentes e Auxiliares de Serviços de Monitoramento do CIAD, de 18out2010.
- 1.3 Regimento Interno do Centro Integrado de Atendimento e Despacho, 28Mar2011.
- 1.4 Regimento Interno do CICOp de 01dez2014.
- 1.5 Instrução Conjunta de Corregedorias n. 01, de 03 de fevereiro de 2014 - ICCPM/BM n. 01/14.
- 1.6 Instrução Conjunta de Corregedorias n. 02 (ICCPM/BM Nº 02/2014).

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

- 2.1 BM – Bombeiro Militar.
- 2.2 CAD – Controle de Atendimento e Despacho.
- 2.3 CIAD – Centro Integrado de Atendimento e Despacho.
- 2.4 CICOp – Centro Integrado de Atendimento e Despacho.
- 2.5 CPU – Coordenador do Policiamento da Unidade.
- 2.6 CPCia – Coordenador do Policiamento da Companhia.
- 2.7 DIAO – Diretriz Integrada de Ações e Operações.
- 2.8 ICCPM/BM – Instrução Conjunta da Corregedoria da Polícia Militar e Bombeiro Militar.
- 2.9 PC – Polícia Civil.
- 2.10 PMMG – Polícia Militar do Estado de Minas Gerais.

3. RESULTADOS ESPERADOS

3.1 Padronizar o atendimento de ligações de agradecimentos e/ou queixas de atuação de Policiais Militares e de funcionários civis do teleatendimento.

3.2 Otimizar a criação de CHAMADAS de agradecimento, queixas e reclamações de forma transparente.

3.3 Uniformizar o atendimento de CHAMADAS que reportem queixas de Policiais Militares.

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).

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

5.1 O TELEATENDENTE deve atender a ligação conforme os POP's 02 e 03.

5.2 Verificar se o fato relatado é referente a agradecimentos ou queixas.

5.3 Se o denunciado pertencer a outros Órgãos do Estado e/ou da Prefeitura, o TELEATENDENTE deverá orientar o reclamante a ligar para o tridígito correspondente.

5.4 Em se tratando de AGRADECIMENTOS de serviços prestados por Policiais Militares ou integrantes do CICOp, anotar todos os dados possíveis como nomes dos servidores, local, horário e natureza do fato que originou o agradecimento, e GERAR UMA CHAMADA COM A NATUREZA U 30. 001 (Agradecimento de atuação BM/PC/PMMG). Nesse caso, o DESPACHANTE deverá repassar a CHAMADA ao AUXILIAR DA COORDENAÇÃO que deverá confeccionar um relatório ao Cmt da UEOp ou Chefe do Centro.

5.5 Em se tratando de QUEIXAS de atuação de Integrantes do CICOp, em relação ao serviço de Teleatendimento, o TELEATENDENTE deverá colher todos os dados possíveis para a identificação do militar ou do funcionário civil de quem o solicitante está reclamando e GERAR A CHAMADA COM A NATUREZA U 50.001 (RECLAMAÇÃO ATUAÇÃO SERVIÇO TELEATENDIMENTO ÓRGÃO DEFESA SOCIAL), ficando a cargo do SUPERVISOR DO TELEATENDIMENTO o encerramento da CHAMADA e confecção do relatório para a Administração do CICOp.

5.6 Em se tratando de queixas contra Policiais Militares da PMMG, sendo o FATO

PRETÉRITO, o TELEATENDENTE deverá orientar o denunciante a procurar a Corregedoria da Polícia Militar, repassando-lhe o endereço do referido Órgão, caso ele tenha condições de identificar o denunciado de alguma forma.

5.7 Em se tratando de queixas contra Policiais Militares da PMMG, e estando o FATO EM FLAGRANTE, o TELEATENDENTE deverá colher todos os dados possíveis, como: horário, local, nome dos policiais, prefixos dos RECURSOS e GERAR A CHAMADA COM NATUREZA U 50.002 (RECLAMAÇÃO ATUAÇÃO SERVIÇO OPERACIONAL ÓRGÃO DEFESA SOCIAL).

5.8 Em se tratando de queixas contra Policiais Militares da PMMG, e estando o FATO EM FLAGRANTE, o DESPACHANTE deverá repassar o fato para o CPU/CPCia, via telefone empenhando-o em seguida no (CAD) e após informar ao SUPERVISOR DE DESPACHO. Após todas as providências necessárias o DESPACHANTE encerrará e classificará a CHAMADA.

5.9 O SUPERVISOR DE DESPACHO deverá cientificar ao COORDENADOR/ADJUNTO sobre a CHAMADA de NATUREZA U 50.002 (RECLAMAÇÃO ATUAÇÃO SERVIÇO OPERACIONAL ÓRGÃO DEFESA SOCIAL).

5.10 O COORDENADOR/ADJUNTO deverá acionar a Corregedoria, caso necessário, e adotar as demais providências contidas na Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008).

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 Verificar se trata de fato pretérito ou em flagrante, a fim de tomar as providências necessárias ao fato tratado, após confirmada a queixa.

6.2 Em se tratando de queixas contra Policiais Militares da PMMG, e estando o FATO EM FLAGRANTE, o DESPACHANTE deverá repassar o fato para o CPU/CPCia, via telefone.

6.2 O COORDENADOR deverá providenciar o acionamento da Corregedoria e adotar as providências necessárias em tempo hábil caso o fato o exija.

7. AÇÕES CORRETIVAS

7.1 Adotar as providências necessárias de acordo com a situação relatada, não deixando de prestar anúncio ao nível superior, caso o fato assim o exija.

7.2 O TELEATENDENTE somente poderá informar o endereço da Corregedoria de Polícia Militar, ficando vedado informar número de telefone, tendo em vista que para

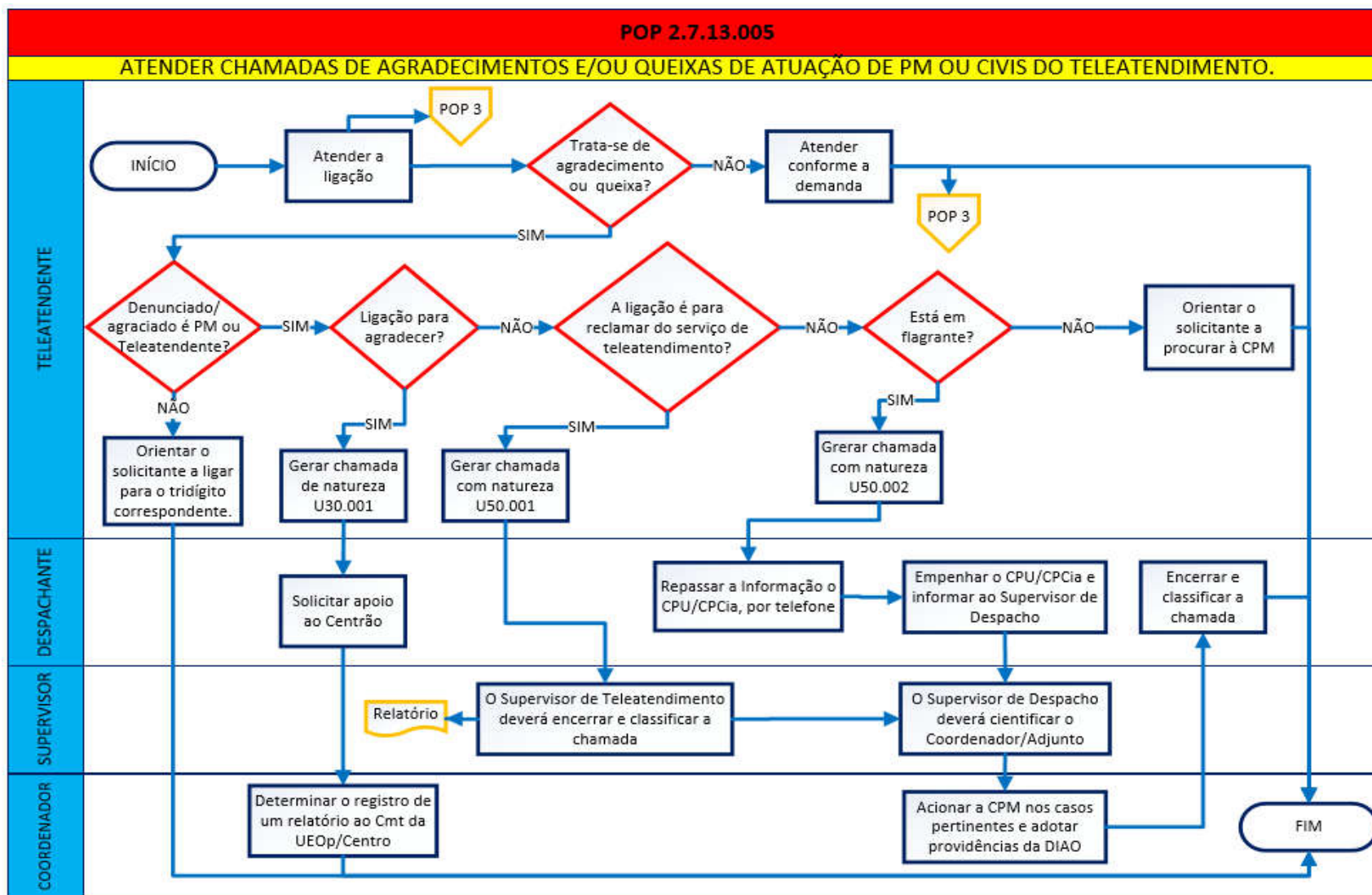
formalizar denúncias, os reclamantes devem comparecer pessoalmente.

8. ERROS A SEREM EVITADOS

8.1 Gerar, o TELEATENDENTE, CHAMADAS de queixa ou agradecimento referente a integrantes de outros Órgãos do Estado e/ou da Prefeitura.


9. FLUXOGRAMA OU ANEXO

Em anexo.



Estabelecido em: 14/06/2006. Atualizado em: 10/03/2017.

POP 06 - ATENDER CHAMADAS RELACIONADAS A VEÍCULOS

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.006
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			
	Nome do procedimento: Atender CHAMADAS relacionadas a veículos			
	Estabelecido em: 02/06/2008	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	Folha: <u>01/08</u>

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

- 1.1 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008).
- 1.2 CPB – Código Penal Brasileiro (Decreto-lei Nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940).
- 1.3 Ofício Nº 568.2/15-DMAT (Instrução Normativa 2/2015 do DETRAN, de 06mai2015).

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

- 2.1 BHTRANS - Empresa de Transporte e Trânsito de Belo Horizonte S/A.
- 2.2 CAD – Controle de Atendimento e Despacho.
- 2.3 CPB – Código Penal Brasileiro.
- 2.4 CPF – Cadastro de Pessoa Física.
- 2.5 DMAT – Diretoria de Meio Ambiente e Trânsito.
- 2.6 DERFRV - Delegacia Especializada em Repressão a Furtos e Roubos de veículos.
- 2.7 DETRAN – Departamento Estadual de Trânsito.
- 2.8 DIAO – Diretriz Integrada de Ações e Operações.
- 2.9 SDAK – Nome dado ao servidor criador do banco de dados de veículos.
- 2.10 PRODEMGE - Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais.
- 2.11 RG – Registro Geral.
- 2.12 SIP – Sistema de Informações Policiais.

3. RESULTADOS ESPERADOS

- 3.1 Uniformizar a criação de CHAMADAS relacionadas a furtos e roubo de veículos com o correto cadastramento dos veículos produto de furto/roubo para análise,

estatística e localização.

3.2 Padronizar as providências relacionadas às CHAMADAS envolvendo veículos automotores, definindo parâmetros para geração de CHAMADAS de veículos furtado/roubado, bem como padrão de orientação para vítima de furto/roubo, e finalização de seu atendimento.

3.3 Otimizar a resposta operacional nas OCORRÊNCIAS envolvendo veículos, no que tange à transmissão dos dados via rede rádio e a respectiva sinalização.

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).

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

5.1 O TELEATENDENTE deve atender a ligação conforme o POP 03.

5.2 Antes de gerar qualquer CHAMADA envolvendo VEÍCULO, o TELEATENDENTE deverá consultar a placa no CAD, para ver se há queixa ou remoção do veículo. (Consultar a placa com o SUPERVISOR, caso o CAD esteja sem conexão com a PRODEMGE). Não havendo registro de queixa furto/roubo, nem remoção, o TELEATENDENTE prosseguirá gerando a CHAMADA.

5.3 Em se tratando de VEÍCULO REMOVIDO por Órgãos de Trânsito ou por empresas de gerenciamento de trânsito, informar o fato ao solicitante e orientá-lo a entrar em contato com a empresa.

5.4 Em se tratando de VEÍCULO LOCALIZADO, para o qual já existe QUEIXA FURTO/ROUBO, gerar CHAMADA de natureza – A 16. 0000 (VEÍCULO LOCALIZADO RECUPERADO) lançando os dados do veículo na GRIDE ENVOLVIDOS – na SITUAÇÃO – VEÍCULO A SER LOCALIZADO. Havendo suspeitos próximo ao veículo, DEVERÁ colocar a chamada em ALERTA, e relatar esta situação no campo COMENTÁRIOS. Demais casos de VEÍCULOS LOCALIZADOS, mesmo que não haja QUEIXA FURTO/ROUBO, acionar o SUPERVISOR.

5.5 Em se tratando de VEÍCULO para o qual já existe QUEIXA FURTO/ROUBO, caso o veículo não tenha sido localizado, orientar o solicitante que já existe CHAMADA nesse sentido. Caso seja solicitada a retransmissão do furto/roubo do veículo, o TELEATENDENTE deverá criar uma nova CHAMADA com a natureza W 98.010

(RETRANSMISSÃO DE VEÍCULO FURTADO/ROUBADO), cadastrando o veículo na GRIDE ENVOLVIDOS (F8), no MENU VEÍCULO, marcando a SITUAÇÃO de VEÍCULO A SER LOCALIZADO.

5.6 Em se tratando de ROUBO, o TELEATENDENTE deverá gerar a CHAMADA com a natureza (W 98.007 - VEÍCULO TOMADO DE ASSALTO/FURTO DE VEÍCULO).

5.7 Sempre que gerar (W98.007 - VEÍCULO TOMADO DE ASSALTO/FURTO DE VEÍCULO), o TELEATENDENTE deverá cadastrar o veículo na GRIDE ENVOLVIDOS (F-8), conferindo placa, cor, modelo, ano, município. Em seguida lançar no campo COMENTÁRIOS (F10) data/hora do fato, informações como direção de fuga, dados do veículo, características dos agentes, tipo de armamento e outros. Orientar ao solicitante que aguarde o RECURSO no local, para que seja feito o registro do REDS/Boletim de OCORRÊNCIA. Se a vítima estiver em local de risco orientar a deslocar para local seguro.

5.8 Em se tratando de FURTO, se houver condições de rastreamento, POSSIBILIDADE CONCRETA DE PRISÃO dos autores e/ou RECUPERAÇÃO DO VEÍCULO; em que haja características dos autores e/ou direção de fuga, o TELEATENDENTE deverá gerar (W98007 - VEÍCULO TOMADO DE ASSALTO/FURTO DE VEÍCULO), e orientar ao solicitante a aguardar o RECURSO no local.

5.9 Caso o veículo tenha sido furtado no interior de estacionamento de shopping e/ou particular, e não tenha ocorrido nenhum outro crime simultaneamente, o TELEATENDENTE deverá gerar a CHAMADA com natureza (W 98.001 – COMUNICAÇÃO DE VEÍCULO FURTADO/ROUBADO), discriminando no campo COMENTÁRIOS os dados do estacionamento e o tempo aproximado que o veículo permaneceu naquele local. Deverá também orientar o solicitante a comparecer à Delegacia de Polícia para ratificação do furto no prazo de 72 horas, informando ao solicitante que a RECURSO não comparecerá ao local.

5.10 Caso o veículo tenha sido furtado do interior de garagem residencial ou comercial, o TELEATENDENTE deverá gerar a CHAMADA com natureza: W 98.007 (VEICULO TOMADO DE ASSALTO/FURTO DE VEÍCULO), discriminando na primeira linha do campo COMENTÁRIOS que se trata de um furto (arrombamento) residencial ou comercial, com veículo furtado.

5.11 Após encerrar a coleta de dados, informar ao solicitante que no caso de FURTO/ROUBO de veículo, ele DEVERÁ comparecer no máximo em 72 horas a uma

Delegacia de Trânsito para formalizar a queixa, sob pena de ter a sinalização de seu veículo suspensa do sistema. Utilizar a seguinte fraseologia: SENHOR (A), SINALIZAMOS O FURTO/ROUBO DE SEU VEÍCULO. PORÉM, O SENHOR DEVE PROCURAR A DELEGACIA DE TRÂNSITO PARA REGISTRAR UMA QUEIXA PESSOALMENTE. SE O SENHOR NÃO FOR À DELEGACIA, EM ATÉ 72 HORAS, ESSE REGISTRO QUE ESTAMOS FAZENDO SAIRÁ DO SISTEMA.

5.12 O DESPACHANTE, ao receber CHAMADA com Natureza (W 98.001 – COMUNICAÇÃO DE VEÍCULO FURTADO/ROUBADO), deverá transmiti-la à Rede Rádio. O DESPACHANTE responsável pela CHAMADA, após 30 minutos, deverá classificá-la com a natureza (C 01.155 FURTO) selecionando a opção TRANSMITIDO À REDE. Deverá também, no caso de (W 98.010 - RETRANSMISSÃO DE VEÍCULO FURTADO/ROUBADO), fazer a CLASSIFICAÇÃO da CHAMADA selecionando a opção TRANSMITIDO À REDE, após todos os DESPACHANTES terem feito a retransmissão.

5.13 Os AUXILIARES DA COORDENAÇÃO deverão acompanhar constantemente o filtro (SDAK – POSSUI VEÍCULO FURTADO/ROUBADO SEM AÇÃO DO SUPERVISOR), com objetivo de sinalizar os veículos constantes nas CHAMADAS ATIVAS de furto e/ou roubo de veículo.

5.14 Os AUXILIARES DA COORDENAÇÃO antes de proceder à sinalização deverão conferir:

- a) Se os dados do veículo e do informante foram cadastrados corretamente na GRIDE ENVOLVIDOS (F8);
- b) Se o campo SITUAÇÃO (FURTADO NÃO RECUPERADO e ROUBADO NÃO RECUPERADO) foi preenchido corretamente;
- c) Se os dados cadastrados estão coerentes com a natureza W 98.001 ou W 98.007, solucionando (editando ou excluindo) no caso de discrepância, reportando imediatamente o fato ao SUPERVISOR DO TELEATENDIMENTO para que este possa tomar providências cabíveis junto ao TELEATENDENTE;
- d) Se existe CHAMADA de REMOÇÃO no sistema pela BHTRANS ou outra empresa de gerenciamento de trânsito (consulta via CHAMADAS Similares de veículos no CAD). Caso o veículo tenha sido removido não proceder à sinalização e informar o fato ao SUPERVISOR DO TELEATENDIMENTO;
- e) Se a CHAMADA não se refere à natureza **W 98.009 – PLACA FURTADA** ou à natureza **U 34.200 - EXTRAVIO DE OBJETOS PESSOAIS** no caso de **PLACA**

EXTRAVIADA.

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 O TELEATENDENTE deverá conferir a placa do veículo no CAD, antes de gerar a CHAMADA, consultando sempre o SUPERVISOR, caso o sistema esteja inoperante.

6.2 Caso o CAD esteja sem conexão com a PRODEMGE, verificar a placa do veículo com o SUPERVISOR, no intuito de evitar cadastro com dados equivocados na CHAMADA.

6.3 Cadastrar corretamente o veículo na GRIDE ENVOLVIDOS (F-8) sempre que gerar CHAMADA de FURTO/ROUBO DE VEÍCULO).

6.4 O TELEATENDENTE deverá orientar o proprietário do veículo furtado e/ou roubado, caso ele mesmo localize o veículo, que em hipótese alguma retire o do local e tome como única medida o acionamento do serviço de emergência policial – 190.

6.5 O TELEATENDENTE após confirmado os dados do solicitante a fim de verificar se ele é o proprietário, deverá fornecer informações que o auxiliem a reaver o veículo que tenha sido localizado, caso a CHAMADA de A16.000 esteja CLASSIFICADA. Caso a CHAMADA ainda esteja ATIVA, o TELEATENDENTE não deverá fornecer informações, devendo orientar ao solicitante que ligue mais tarde.

6.6 O TELEATENDENTE, ao gerar CHAMADA de natureza W 98.009 – (PLACA DE VEÍCULO FURTADA), deverá cadastrar na GRIDE ENVOLVIDOS a situação PLACA FURTADA, constando na primeira linha do campo COMENTÁRIOS a SITUAÇÃO de “PLACA FURTADA”, e orientar o solicitante a comparecer à Unidade Policial Militar ou Civil mais próxima, a fim de efetuar o registro e regularizar a situação da placa de seu veículo.

6.7 O TELEATENDENTE, ao gerar uma CHAMADA de natureza U 34.200 – (EXTRAVIO DE OBJETOS PESSOAIS), em se tratando de PLACA EXTRAVIADA, deverá constar na primeira linha do campo COMENTÁRIOS a SITUAÇÃO de “PLACA EXTRAVIADA”, orientando que, para regularizar a situação da placa de seu veículo, deverá comparecer à uma Delegacia de Trânsito.

6.8 O AUXILIAR DO CENTRÃO, antes de realizar a SINALIZAÇÃO do veículo deverá ter especial cuidado quando o solicitante não tenha presenciado o crime. Deverá conferir as informações citadas no CAMPO COMENTÁRIOS.

7. AÇÕES CORRETIVAS

7.1 O TELEATENDENTE deverá informar ao solicitante o Telefone da Polícia Civil (197), para que ele confirme o horário de funcionamento das Delegacias Especializadas, como a Delegacia Especializada em Repressão a Furtos e Roubos de veículos (DERFRV).

7.2 Em caso de RECHAMADA de veículo furtado/roubado o TELEATENDENTE deverá orientar o solicitante/proprietário, sobre a necessidade de comparecer à Delegacia Especializada (DERFRV/DETRAN), para que a queixa não seja suspensa no sistema, devendo gerar nova CHAMADA de RETRANSMISSÃO, caso seja solicitado, cadastrando o veículo como “Furtado/Roubado (não recuperado)”, fazendo alusão no campo COMENTÁRIOS da CHAMADA sobre a data do furto/roubo, nº da CHAMADA, nas situações de pesquisa de veículos furtados/roubados, que ainda não tenham sido localizados, e constatando que ele não está mais sinalizado no SDAK.

7.3 O TELEATENDENTE deverá gerar a CHAMADA de natureza W 98.001 (COMUNICAÇÃO DE VEÍCULO FURTADO/ROUBADO), nos casos em que o veículo foi furtado/roubado na área da **Polícia Rodoviária Federal (Rodovias Federais)** para que a informação fique registrada no CAD. Todavia, deverá orientar o Solicitante a acionar o (191) para o registro da OCORRÊNCIA.

7.4 Os DESPACHANTES, não responsáveis pela CHAMADA, em se tratando de W98001 (COMUNICAÇÃO DE VEÍCULO FURTADO/ROUBADO), W98007 (VEÍCULO TOMADO DE ASSALTO/FURTO DE VEÍCULO) e de W98010 (RETRANSMISSÃO DE VEÍCULO FURTADO/ROUBADO), após sua transmissão, devem liberá-la do respectivo filtro.

7.5 O DESPACHANTE deverá alterar a natureza para (C 99.000 - OUTROS TIPOS DE INFRAÇÕES CONTRA O PATRIMÔNIO), e CLASSIFICAR após 30 minutos, selecionando a opção TRANSMITIDO À REDE, no caso em que o delito esteja relacionado apenas à PLACA de veículo.

7.6 Sendo necessária a remoção de veículo, o DESPACHANTE deverá cadastrar os veículos e envolvidos na GRIDE ENVOLVIDOS antes de classificar a ocorrência, caso isso ainda não tenha sido feito.

8. ERROS A SEREM EVITADOS

8.1 Deixar o TELEATENDENTE de consultar os dados do veículo com o SUPERVISOR caso o sistema esteja inoperante.

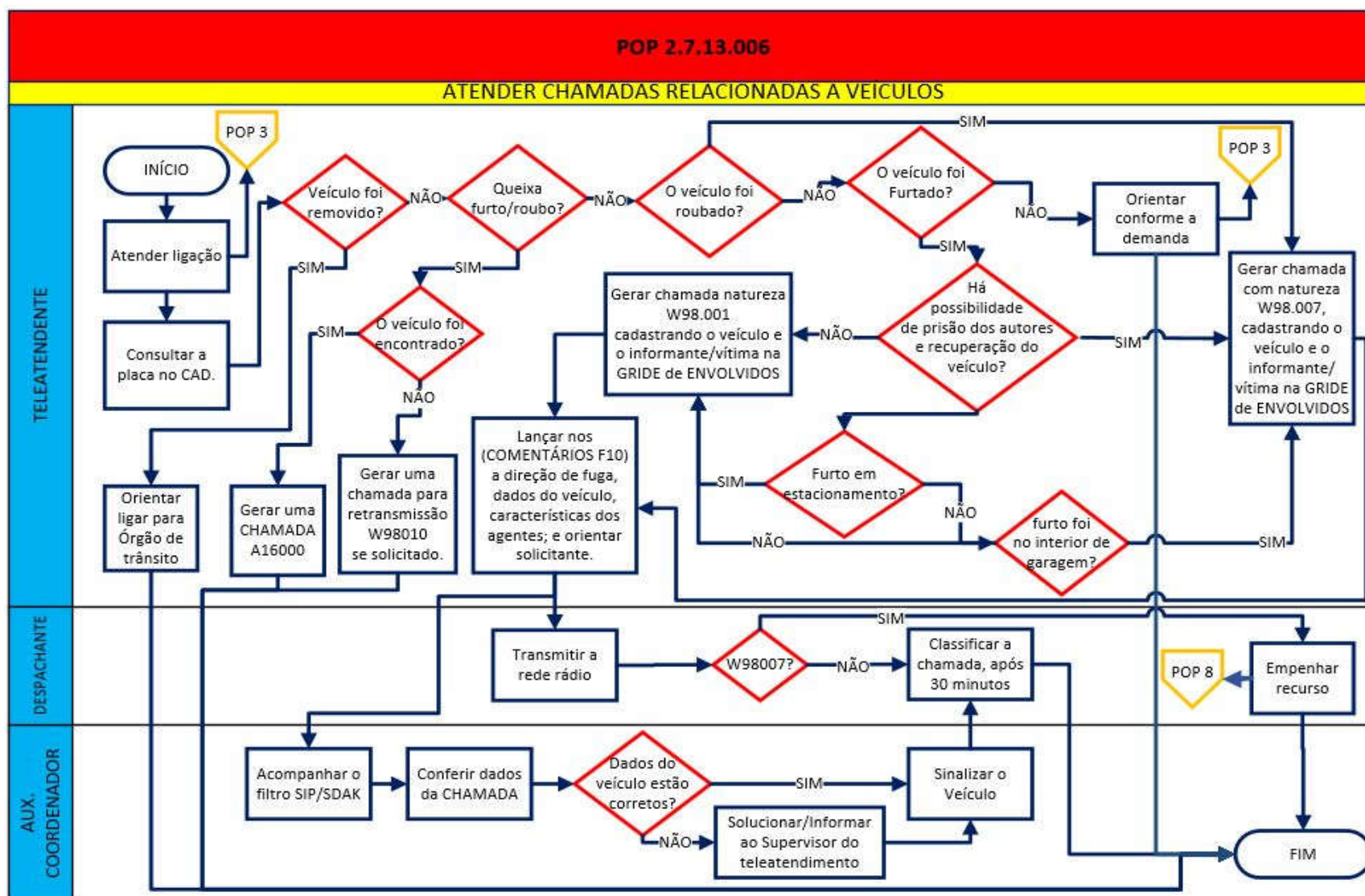
8.2 Deixar o TELEATENDENTE de lançar no campo (COMENTÁRIOS F10) data/hora do fato, direção de fuga, dados do veículo, características dos agentes, tipo de armamento e outros, ao gerar a CHAMADA de FURTO/ROUBO.

8.3 Deixar o TELEATENDENTE de confirmar e registrar o RG, CPF do solicitante, e cadastrá-lo no campo “INFORMANTE”, ao cadastrar o veículo.

8.4 Deixar o TELEATENDENTE de cadastrar o(s) veículo(s) e envolvido(s) de forma manual em campo próprio, após confirmação dos dados com o SUPERVISOR DO TELEATENDIMENTO, caso o sistema SDAK esteja inoperante.


9 FLUXOGRAMA OU ANEXO

Em anexo.



Estabelecido em: 02/06/2008. Atualizado em: 10/03/2017.

POP 07 - ATENDER COMUNICADOS DE REMOÇÃO DE VEÍCULO POR EMPRESAS DE GERENCIAMENTO DE TRÂNSITO

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.007
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atender comunicados de remoção de veículo por empresas de gerenciamento de trânsito			
	Estabelecido em: 30/05/2008	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	Folha: <u>01/04</u>

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

- 1.1** Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008).
- 1.2** LEI Nº 9.503, de 23 de Setembro de 1997, CTB – Código de Trânsito Brasileiro.
- 1.3** Ofício Nº 568.2/15-DMAT (Rfr. Instrução Normativa 2/2015 do DETRAN, de 06mai2015).
- 1.4** Memorando Nº 2030/2015-CICOp de 01jul2015.

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

- 2.1** BHTRANS - Empresa de Transporte e Trânsito de Belo Horizonte S/A.
- 2.2** CAD – Controle de Atendimento e Despacho.
- 2.3** CICOp – Centro Integrado de Comunicações Operacionais.
- 2.4** CTB – Código de Trânsito Brasileiro.
- 2.5** DETRAN – Departamento de Trânsito.
- 2.6** DIAO – Diretriz Integrada de Ações e Operações.
- 2.7** DMAT – Diretoria de Meio Ambiente e Trânsito.
- 2.8** Nº - Número.
- 2.9** PRODEMGE - Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais.
- 2.10** POP – Procedimento Operacional Padrão.
- 2.11** Rfr – Referência.
- 2.12** TRANSCON – Departamento de Trânsito de Contagem.

3. RESULTADOS ESPERADOS

3.1 Padronizar a criação de CHAMADAS relacionadas aos atendimentos de comunicados de remoção de veículos por empresas de gerenciamento de trânsito.

3.2 Melhorar o atendimento de emergências policiais relacionadas a veículos, através do correto registro dos dados.

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).

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

5.1 O TELEATENDENTE deve atender a ligação conforme o POP 03.

5.2 Verificar se trata de solicitação de agente da BHTRANS, TRANSCON, ou qualquer outro órgão/empresa de gerenciamento de trânsito, informando sobre remoção de veículos.

5.3 Anotar o nome do funcionário, número de identificação, e nome da empresa de gerenciamento de trânsito a qual ele pertence.

5.4 Anotar os dados e confirmar a placa, marca, cor e modelo do veículo e, verificar no CAD se há CHAMADA (s) relacionada (s) a furto/roubo do (s) veículo(s). (Consultar a placa com o SUPERVISOR, caso o CAD esteja sem conexão com a PRODEMGE).

5.5 Caso exista queixa de furto/roubo para o veículo gerar CHAMADA de A16000 (VEICULO LOCALIZADO / RECUPERADO).

5.6 Caso não exista queixa furto/roubo, gerar a CHAMADA de natureza A 40.999 (REMOÇÃO DE OUTROS TIPOS DE VEÍCULO) no endereço citado pelo funcionário. Lançar no campo COMENTÁRIOS F10 – o motivo da remoção e o local para onde o veículo foi encaminhado. O TELEATENDENTE deverá cadastrar o veículo na GRIDE ENVOLVIDOS (F-8) e selecionar no campo SITUAÇÃO a condição de REMOVIDO.

5.7 Caso haja remoção em mais de um endereço, o TELEATENDENTE deverá gerar uma CHAMADA para cada endereço de onde os veículos estejam sendo removidos.

5.8 Caso haja mais de uma remoção em um mesmo endereço o TELEATENDENTE deverá gerar uma única CHAMADA e cadastrar todos os veículos na GRIDE

ENVOLVIDOS.

5.9 Fica o DESPACHANTE da cabine para a qual for direcionada a CHAMADA, responsável por CLASSIFICÁ-LA, após confirmada inserção de todos os dados pelo TELEATENDENTE.

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 Consultar a placa do(s) veículo(s) antes da geração da CHAMADA, confirmando todos os dados , bem como se existe alguma CHAMADA relacionada.

6.2 Gerar CHAMADA de A16000 (VEICULO LOCALIZADO / RECUPERADO) caso exista queixa furto/roubo para o veículo.

7. AÇÕES CORRETIVAS

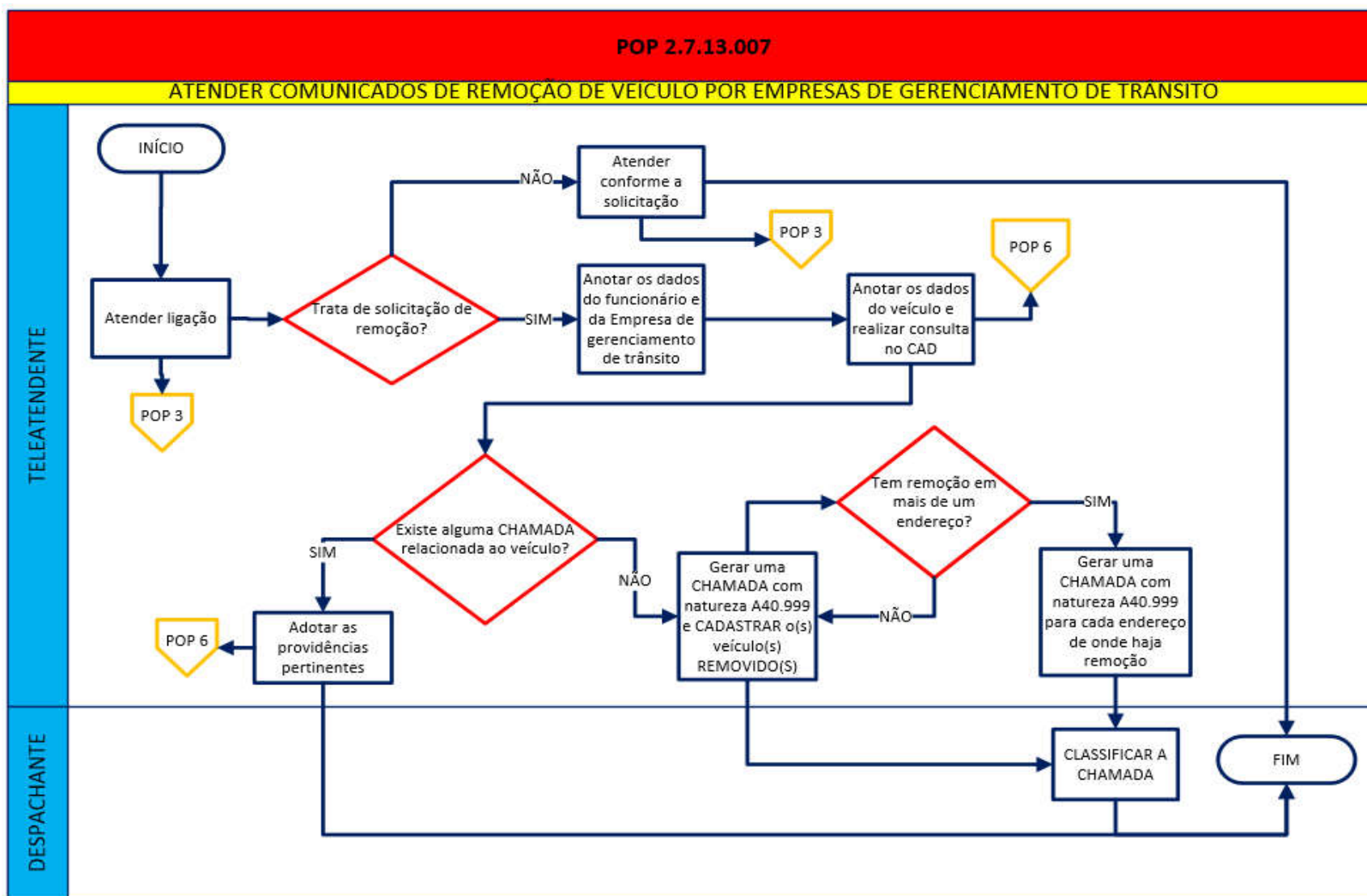
7.1 Sendo necessária a remoção de veículo, o DESPACHANTE deverá cadastrar os veículos na GRIDE ENVOLVIDOS antes de classificar a ocorrência, caso isso ainda não tenha sido feito.

8. ERROS A SEREM EVITADOS

8.1 O TELEATENDENTE cadastrar vários veículos em uma única CHAMADA, no caso de remoção em vários endereços.


9. FLUXOGRAMA OU ANEXO

Em anexo.



Estabelecido em: 30/05/2008. Atualizado em: 10/03/2017.

POP 08 - EMPENHAR, EVOLUIR, ENCERRAR E CLASSIFICAR CHAMADAS

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.008
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Empenhar, evoluir, encerrar e classificar CHAMADAS			
	Estabelecido em: 25/10/2007	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

- 1.1 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008).
- 1.2 Decreto-Lei. Nº 2.848, de 07 de Dezembro de 1940 (CPB).
- 1.3 Resolução Nº 3933 de 21 de Junho de 2007 Resolução 3933/2007 (Disciplina o emprego e a utilização dos equipamentos, serviços e infra-estrutura de telecomunicações na PMMG).
- 1.4 Instrução 03/1997 de 18 de Março de 1997.
- 1.5 Memorando Nº 49 do CICOp, de 06 de Janeiro de 2009.

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

- 2.1 CAD – Controle de Atendimento e Despacho.
- 2.2 CEPOLC – Central de Operações de Telecomunicações da Polícia Civil.
- 2.3 CICOp – Centro Integrado de Comunicações Operacionais.
- 2.4 CPU – Coordenador do Policiamento da Unidade.
- 2.5 CPB – Código Penal Brasileiro.
- 2.6 CPCia – Coordenador do Policiamento da Companhia.
- 2.7 DIAO – Diretriz Integrada de Ações e Operações.
- 2.8 Nº - Número.
- 2.9 PDR – Posto Diretor da Rede.
- 2.10 PMMG – Polícia Militar de Minas Gerais.
- 2.11 POP – Procedimento Operacional Padrão.
- 2.12 QSL – “Entendido/recebido”, conforme o Código quebec.
- 2.13 QLO – “Estou no local”, – conforme o Código quebec.
- 2.14 SOU – Sala de Operações da Unidade.
- 2.15 SOF – Sala de Operações da Fração.

3. RESULTADOS ESPERADOS

3.1 Padronizar o empenho, encerramento e a CLASSIFICAÇÃO de CHAMADAS, através do constante acompanhamento das CHAMADAS geradas a fim de verificar se houve alguma atualização, agilizando o atendimento àquelas que forem prioritárias.

3.2 Melhorar o controle dos recursos operacionais, através do controle do STATUS do RECURSO, com acompanhamento do tempo de deslocamento, tempo de permanência no local, tempo no local intermediário e tempo de encerramento, constantes na GRIDE STATUS do Sistema CAD.

3.3 Otimizar a qualidade do atendimento de emergências policiais, através do gerenciamento e monitoramento de forma eficiente e eficaz da rede rádio pelo DESPACHANTE, a fim de minimizar o tempo de despacho dos RECURSOS para atendimento da CHAMADA.

4. RECURSOS NECESSÁRIOS

4.1 Estação de trabalho (mesas e cadeiras).

4.2 Computador (sistemas operacionais e softwares).

4.3 Rádio de comunicação.

4.4 Telefone (sistema de telefonia e todos os seus acessórios).

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

5.1 O DESPACHANTE deve gerenciar a rede rádio, pois ele é o **Posto Diretor da Rede (PDR)** e deve primar por uma linguagem técnica, sendo proibido o uso de gírias, comentários ou qualquer comportamento contrário às normas em vigor. Deve comunicar ao CPU/CPCia qualquer irregularidade constatada, levando também o fato ao conhecimento do SUPERVISOR.

5.2 O DESPACHANTE deve conferir se o contido no campo COMENTÁRIOS da CHAMADA é coerente com a natureza, e transmitir na rede de acordo com a PRIORIDADE. Em seguida deverá utilizar a seguinte fraseologia: "ATENÇÃO TODA A REDE"; e logo após divulgar o código ou descrição da natureza bem como o bairro onde ocorreu o fato. O DESPACHANTE, imediatamente, após transmitir a CHAMADA à REDE RÁDIO deverá registrar a "TRANSMISSÃO ao CPU/CPCIA" no sistema CAD.

5.3 O DESPACHANTE deve verificar constantemente se houve alterações/atualizações nas CHAMADAS em espera, toda vez que o sistema sinalizar a CHAMADA na cor amarela na lista de CHAMADAS ATIVAS.

5.4 O DESPACHANTE deverá marcar como DESTAQUE todas as CHAMADAS conforme Instrução 03/1997, dando ciência em seguida ao SUPERVISOR DE DESPACHO, que cientificará ao COORDENADOR/ADJUNTO do CICOp.

5.5 O DESPACHANTE, a partir da disponibilização de dados no campo COMENTÁRIOS, deverá TRANSMITIR as CHAMADAS DE PRIORIDADE 1 (um) à rede -rádio, em até 03 (três) minutos; e as demais naturezas em até 15 minutos.

5.6 Havendo manifestação de RECURSO, repassar todas as informações relacionadas à CHAMADA constantes no campo COMENTÁRIOS (F10) e da GRIDE ENVOLVIDOS (F8).

5.7 Não havendo manifestação de qualquer RECURSO para assumir a CHAMADA, em até 05(cinco) segundos, acionar o CPU/CPCia e repassar as CHAMADAS a ele.

5.8 Caso o CPU/CPCia se manifeste, repassar a CHAMADA pendente na subárea, informar o bairro e solicitar o prefixo do RECURSO que pode ser empenhado.

5.9 Não havendo manifestação do CPU/CPCia, o DESPACHANTE deverá empenhar o RECURSO disponível na MATRIZ DE RECOMENDAÇÃO do CAD, repassando os dados da CHAMADA.

5.10 O DESPACHANTE, ao realizar o EMPENHO, deverá certificar-se que a guarnição recebeu o EMPENHO, cobrando o QSL.

5.11 O DESPACHANTE deverá manter controle do STATUS do RECURSO, acompanhando o tempo de deslocamento, tempo de permanência no local, tempo no local intermediário e tempo de encerramento, constantes na GRIDE STATUS do Sistema CAD; cobrando do RECURSO a localização (QLO) e agilidade. Qualquer irregularidade deve ser levada ao conhecimento do SUPERVISOR e do CPU/CPCIA.

5.12 Havendo dificuldade no encerramento de OCORRÊNCIA na delegacia, o DESPACHANTE deverá determinar que a Guarnição aguarde no local e levar o fato ao conhecimento da COORDENAÇÃO através do CAD (EVOLUÇÃO DA CHAMADA) para que se busque uma solução. Por exemplo, acionando o CPU/CPCIA e/ou a CEPOLC.

5.13 O DESPACHANTE deverá ENCERRAR a participação de todos os seus RECURSOS no sistema CAD, mesmo que a CLASSIFICAÇÃO da CHAMADA seja de responsabilidade de outra cabine.

5.14 O DESPACHANTE deverá ENCERRAR as CHAMADAS em que houve empenho de RECURSO, inserindo no campo COMENTÁRIOS (F10), quais as providências adotadas e CLASSIFICÁ-LAS.

5.15 O DESPACHANTE deverá CLASSIFICAR também as CHAMADAS em que não

haja EMPENHO DE RECURSO, **EXCETO**: W 08.000 - CANCELADA POR INDISPONIBILIDADE DE MEIOS (VIATURA / PESSOAL); W 09.000 - CANCELADA POR ORDEM DO ÓRGÃO DE COORDENAÇÃO E CONTROLE; e W 99.000 - OUTROS TIPOS DE PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS, cuja responsabilidade de CLASSIFICAÇÃO é exclusiva do SUPERVISOR DO DESPACHO.

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 Conferir se o contido no campo COMENTÁRIOS da CHAMADA é coerente com a natureza, e transmitir na rede rádio de acordo com a PRIORIDADE.

6.2 Esforçar-se para TRANSMITIR as CHAMADAS DE PRIORIDADE 1 (um) à rede rádio em até 03 (três) minutos, e as demais naturezas na maior brevidade possível.

6.3 Manter controle do STATUS do RECURSO, acompanhando o tempo de deslocamento, tempo de permanência no local, tempo no local intermediário e tempo de encerramento, constantes na GRIDE STATUS do Sistema CAD.

7. AÇÕES CORRETIVAS

7.1 O DESPACHANTE deverá gerenciar apenas as CHAMADAS de responsabilidade de sua cabine.

7.2 No caso de algum RECURSO não responder o chamado do CICOp, o DESPACHANTE deverá chamar este RECURSO por mais duas vezes. Caso não se manifeste, deverá solicitar à SOU/SOF que faça outros 03 (três) chamados. Não havendo êxito, o DESPACHANTE deverá constar o RECURSO como INDISPONÍVEL na MATRIZ DE RECOMENDAÇÃO, por não atender o rádio e cientificar ao CPU/CPCIA.

7.3 Na hipótese do CPU/CPCia não responder o chamado do CICOp, o DESPACHANTE deverá chamá-lo por mais duas vezes. Caso não se manifeste, o DESPACHANTE deverá solicitar à SOU/SOF que faça outros três chamados.

7.4 Caso o CPU/CPCIA não responda a nenhum dos Chamados, o DESPACHANTE deverá informar ao SUPERVISOR DE DESPACHO, o qual dará ciência ao COORDENADOR DO CICOp, para adotar as demais providências.

7.5 O DESPACHANTE deverá observar o POP específico ao CLASSIFICAR as CHAMADAS das seguintes naturezas:

- A 40.999 (OUTROS TIPOS REMOÇÃO VEÍCULO), observar o POP 07;
- W 98.001 (COMUNICAÇÃO DE VEÍCULO FURTADO/ROUBADO), W 98.009 (PLACA

VEICULAR FURTADA) e W 98.010 (RETRANSMISSÃO DE VEÍCULO FURTADO/ROUBADO), observar o POP 06;

- U 40.000 - COMUNICAÇÃO DE PESSOA EXTRAVIADA OU DESAPARECIDA, observar o POP 15.

8. ERROS A SEREM EVITADOS

8.1 Deixar o DESPACHANTE de informar ao SUPERVISOR DE DESPACHO, toda CHAMADA/OCORRÊNCIA envolvendo autoridades civis e militares, sinalizando-a como DESTAQUE no sistema CAD.

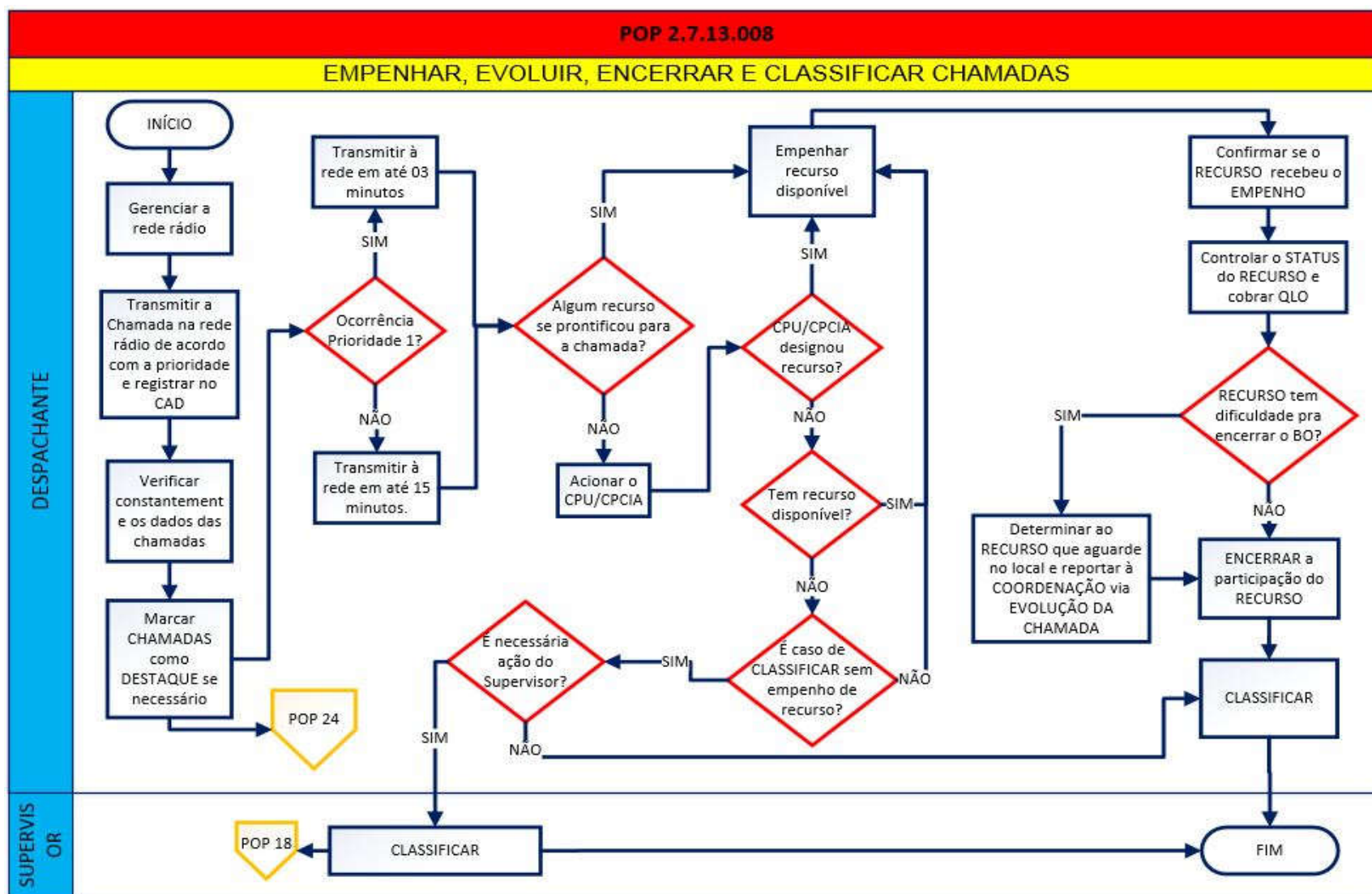
8.2 Deixar o DESPACHANTE de informar ao SUPERVISOR DE DESPACHO, toda CHAMADA/OCORRÊNCIA em que houver a presença da imprensa no local do fato, sinalizando-a como DESTAQUE no sistema CAD.

8.3 Deixar o DESPACHANTE de informar ao SUPERVISOR DE DESPACHO toda alteração relacionada ao encerramento da OCORRÊNCIA principalmente natureza em desacordo com o contido no campo COMENTÁRIOS da CHAMADA.

8.4 Deixar o DESPACHANTE o telefone fora do gancho, intencionalmente ou não, impossibilitando a efetividade deste meio de contato.


9. FLUXOGRAMA OU ANEXO

Em anexo.



Estabelecido em: 25/10/2007. Atualizado em: 10/03/2017.

POP 09 - ATENDER LIGAÇÕES QUE ENVOLVAM CONSULTA DE MBA /PRONTUÁRIO/CNH

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.009
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atender ligações que envolvam consulta de MBA /PRONTUÁRIO/CNH			
	Estabelecido em: 22/11/2007	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

- 1.1 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008).
- 1.2 Decreto-Lei. Nº 2.848, de 07 de Dezembro de 1940 (Código Penal Brasileiro).
- 1.3 Decreto Lei Nº 3.689, de 03 de Outubro de 1941, (Código de Processo Penal).
- 1.4 Lei Nº 8.069, de 13 de Julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente).

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

- 2.1 Art. – Artigo.
- 2.2 CPB - Código Penal Brasileiro.
- 2.3 DIAO – Diretriz Integrada de Ações e Operações.
- 2.4 F8 – Função 8.
- 2.5 MASP – Matrícula do Servidor Público.
- 2.6 MBA - Mandado de Busca e Apreensão.
- 2.7 Nº - Número.
- 2.8 POP – Procedimento Operacional Padrão.
- 2.9 RG – Registro Geral.

3. RESULTADOS ESPERADOS

- 3.1 Padronizar o atendimento de ligações que envolvam consulta de MBA, PRONTUÁRIO, de CNH, etc.
- 3.2 Otimizar as consultas de Mandado de Busca e Apreensão (MBA) de pessoa menor de idade, Prontuário e CNH.

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).

5 PROCEDIMENTOS BÁSICOS

- 5.1** O TELEATENDENTE deve atender a ligação conforme o POP 4.
- 5.2** Após confirmar que o solicitante é Policial Militar pleiteando consultas diversas, o TELEATENDENTE deverá realizar a consulta e dar a resposta ao Solicitante. Se o sistema estiver indisponível o TELEATENDENTE deverá transferir a ligação para o SUPERVISOR.
- 5.3** Caso a consulta solicitada for de Mandado de Busca e Apreensão - MBA (prontuário de pessoa menor de idade), o TELEATENDENTE deverá gerar uma CHAMADA com natureza inicial A 05.000 (AVERIGUAÇÃO PESSOA / VEÍCULO EM ATITUDE SUSPEITA) de INICIATIVA caso o militar esteja vinculado a algum RECURSO, ou CHAMADA de SERVIDOR caso o militar não esteja vinculado a nenhum RECURSO. OBRIGATORIAMENTE o TELEATENDENTE deverá cadastrar o NOME e o TELEFONE de contato do Policial Militar que solicitar a consulta.
- 5.4** O TELEATENDENTE deverá lançar na GRIDE ENVOLVIDOS (F8) os dados da pessoa a ser consultada [nome, filiação, data de nascimento, registro geral (RG)]. No campo COMENTÁRIOS deverá lançar na primeira linha a seguinte informação: CONSULTA MBA. Demais informações ou dados que forem necessários poderão ser lançados no campo COMENTÁRIOS.
- 5.5** Após gerar a CHAMADA o TELEATENDENTE cientificará o Policial Militar solicitante que a resposta será dada via rádio, em caso de CHAMADA de INICIATIVA, ou através do telefone informado, se for CHAMADA SERVIDOR.
- 5.6** O DESPACHANTE, assim que a CHAMADA entrar na LISTA DE CHAMADAS ATIVAS de seu FILTRO (Cabine/Unidade) deverá solicitar apoio ao Centrão, através da EVOLUÇÃO da CHAMADA, via "SOLICITAÇÃO DE APOIO AO CENTRÃO".
- 5.7** Após o recebimento da resposta pela Polícia Civil, caso o militar SOLICITANTE não esteja vinculado a nenhum RECURSO, o AUXILIAR DA COORDENAÇÃO deverá via telefone dar retorno da pesquisa; informando também os dados do Policial Civil que forneceu a informação (nome, MASP, etc). Posteriormente, deverá CLASSIFICAR a CHAMADA.

5.8 Caso o SOLICITANTE esteja vinculado a algum RECURSO, o AUXILIAR DA COORDENAÇÃO dará retorno ao DESPACHANTE, e este dará resposta via rede rádio CLASSIFICANDO a CHAMADA em seguida.

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 Confirmar que o solicitante é Policial Militar.

6.2 O TELEATENDENTE deverá transferir a ligação para o SUPERVISOR caso o sistema esteja indisponível.

6.3 Quando se tratar de consulta de MBA, o TELEATENDENTE deve lançar na primeira linha do campo COMENTÁRIOS a seguinte informação: CONSULTA MBA; e deverá lançar na GRIDE ENVOLVIDOS (F8) os dados da pessoa a ser consultada [nome, filiação, data de nascimento, registro geral (RG)], ao gerar a CHAMADA.

7. AÇÕES CORRETIVAS

7.1 O SUPERVISOR DO TELEATENDIMENTO e/ou TELEATENDENTE devem ter cuidado ao tratar de informações restritas de Segurança Pública, cuja revelação implica em crime de violação de sigilo funcional sujeito à pena prevista no artigo 325 do CPB. “Ipsis litteris”: Violação de Sigilo Funcional - Código Penal Brasileiro – “Art. 325 - Revelar fato de que tem ciência em razão do cargo e que deva permanecer em segredo, ou facilitar-lhe a revelação. Todas as pesquisas realizadas podem ser submetidas à auditoria”.

7.2 O TELEATENDENTE deverá repassar aos POLICIAIS MILITARES: se o indivíduo possui mandado de prisão em aberto; artigos incursos; e caso seja solicitado, dados de condutor, tais como número da CNH, categoria, validade, nome e outros. Demais dados solicitados, serão submetidos à análise do SUPERVISOR do TELEATENDIMENTO, que analisará a legalidade do repasse.

7.3 O TELEATENDENTE, ao realizar uma pesquisa para subsidiar a criação da CHAMADA, **não deve** repassar informações sobre essa pesquisa ao interlocutor.

7.4 O TELEATENDENTE, verificando que a consulta solicitada pelo Policial Militar, se refere a prontuário e/ou CNH, somente irá gerar a CHAMADA de A 05.000 (AVERIGUAÇÃO PESSOA / VEÍCULO EM ATITUDE SUSPEITA) se for solicitado, visto que, para tais consultas não é necessário gerar CHAMADA.

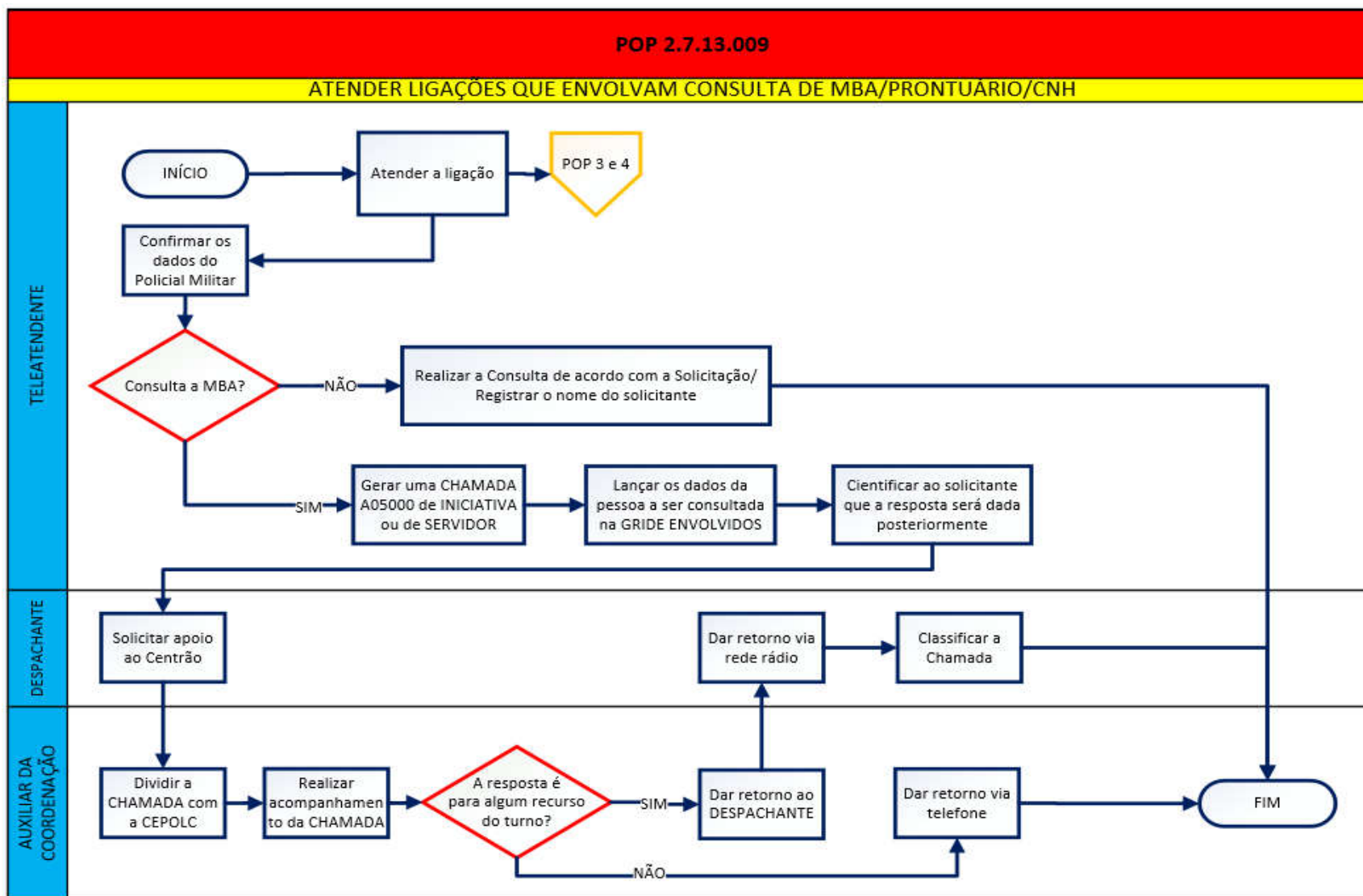
8. ERROS A SEREM EVITADOS

8.1 Realizar consulta para outros que não sejam Policiais Militares.

8.2 Ao realizar uma consulta, deixar de registrar o nome daquele que solicitou a consulta, realizando a consulta no próprio nome.


9. FLUXOGRAMA OU ANEXO

Em anexo.



Estabelecido em: 22/11/2007. Atualizado em: 10/03/2017.

POP 10 - MONITORAR CÂMERAS DE VIDEOMONITORAMENTO

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.010
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			
	Nome do procedimento: Monitorar câmeras de videomonitoramento.			
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	Folha: <u>01/05</u>

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

- 1.1** Lei Nº 15.435, de 11 de Janeiro de 2005.
- 1.2** Lei Nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011.
- 1.3** Lei Nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil).

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

- 2.1** Adm Pública – Administração Pública.
- 2.2** Art. - Artigo.
- 2.3** CAD - Controle de Atendimento e Despacho.
- 2.4** CTT - Centro de Tecnologia e Telecomunicações.
- 2.5** Nº - Número.

3. RESULTADOS ESPERADOS

- 3.1** Padronizar o monitoramento de câmeras do videomonitoramento.
- 3.2** Melhorar o serviço de videomonitoramento, visando a prevenção de atos ilícitos e auxiliando na prisão de infratores.

4. RECURSOS NECESSÁRIOS

- 4.1** Aparelho de identificação biométrica (ponto biométrico).
- 4.2** Estação de trabalho (mesas e cadeiras).
- 4.3** Equipamento de videomonitoramento.
- 4.4** Papel e caneta.

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

5.1 Dirigir-se à cabine de trabalho, de acordo com a escala de serviço do turno, imediatamente após passar o cartão de ponto ou realizar a identificação biométrica.

5.2 Efetuar o *login*.

5.3 O OPERADOR DE CÂMERA deve verificar se existe algum equipamento inoperante, ou obstáculo à visão das câmeras. Se houver, deverá informar ao SUPERVISOR DE VIDEOMONITORAMENTO.

5.4 O SUPERVISOR DE VIDEOMONITORAMENTO, caso avalie que o problema possa ser resolvido de imediato, deverá acionar o plantão técnico (CTT). Caso contrário, deverá relatar formalmente ao Comando para que seja providenciada manutenção do equipamento ou remoção dos obstáculos (Ex: poda de árvores, sujeira nas câmeras, etc). Nesse caso, deverá constar no relatório o número da Câmera e o endereço correto, ou a identificação correta do equipamento inoperante.

5.5 O OPERADOR DE CÂMERA deverá monitorar apenas as câmeras de seu respectivo setor, e somente com autorização do SUPERVISOR DE VIDEOMONITORAMENTO poderá acessar câmeras de outro setor, o que pode ocorrer em casos de OCORRÊNCIAS complexas ou acompanhamento de suspeitos.

5.6 Trabalhar com um monitor "multiplexado", visualizando todas as câmeras do seu setor; e com o outro monitor visualizando apenas uma câmera.

5.7 O OPERADOR deverá manter-se atento às imagens das câmeras do seu setor sendo-lhe proibido ler, comer, utilizar ou conectar aparelho celular ou outro dispositivo no equipamento de videomonitoramento, portar dispositivos eletrônicos particulares que possuam câmera, manter conversas paralelas e/ou fazer qualquer outra atividade enquanto estiver no setor.

5.8 Em situação de normalidade, o OPERADOR DE CÂMERA deverá verificar todas as câmeras do seu setor, observando todo o raio de ação de cada uma delas, mantendo maior atenção nos locais onde haja movimentação de pessoas. O SUPERVISOR DE VIDEOMONITORAMENTO deverá orientar o OPERADOR DE CÂMERA a dar maior atenção às câmeras que estejam em locais de maior incidência criminal.

5.9 Ao se deparar com uma prática delituosa, atitude suspeita ou ação policial, o OPERADOR DE CÂMERA deverá realizar uma tomada panorâmica do local e focar bem a cena monitorada. Oportunamente, deverá realizar inserções com o zoom, a fim de registrar a identidade de pessoas e indícios de crime (ex: rostos, tatuagens, placa/modelos de veículos, objetos suspeitos, etc). Depois que estas informações

forem registradas, o foco das câmeras deverá ser a cena, em si.

5.10 Ao se deparar com uma prática delituosa, atitude suspeita ou ação policial o OPERADOR DE CÂMERA deverá acionar o SUPERVISOR imediatamente para que ele acompanhe a OCORRÊNCIA.

5.11 O OPERADOR DE CÂMERA deverá lançar no Livro de Registro de Eventos Monitorados, todos os fatos monitorados que culminarem com o registro de OCORRÊNCIAS, especificando quais câmeras registraram o EVENTO, e o número da CHAMADA gerada.

5.12 O SUPERVISOR DE VIDEOMONITORAMENTO, onde houver CAD, deverá determinar que se gere uma CHAMADA, toda vez que houver necessidade de intervenção por parte da PMMG; e sempre fará constar no campo COMENTÁRIOS da CHAMADA uma observação para todo EVENTO que for monitorado, uma das palavras chave “MONITORADO”, “CÂMERA” ou “OLHO VIVO”; especificando quais câmeras registraram o EVENTO.

5.13 Ao final do turno, o SUPERVISOR DE VIDEOMONITORAMENTO deverá confeccionar um Relatório de Serviço, especificando todos os fatos monitorados que culminaram com o registro de OCORRÊNCIAS.

5.14 Ao final do turno, o OPERADOR DE CÂMERA deverá fazer *logoff*, recolher seus pertences e se retirar do setor. É proibido deixar bolsas e outro objetos espalhados no setor.

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 Ao se deparar com uma prática delituosa, atitude suspeita ou ação policial, o OPERADOR DE CÂMERA deverá realizar uma tomada panorâmica do local e focar bem a cena monitorada. Oportunamente, deverá realizar inserções com o zoom, a fim de registrar a identidade de pessoas e indícios de crime, mas posteriormente, deve retornar à tomada panorâmica, a fim de focar a cena monitorada.

6.2 No caso do item anterior, o OPERADOR DE CÂMERA deverá acionar o SUPERVISOR imediatamente para que ele acompanhe a OCORRÊNCIA.

7. AÇÕES CORRETIVAS

7.1 Permitir entrar no ambiente de monitoramento apenas aqueles que estejam previamente escalados para prestar serviço nesse local; e aqueles que tem o dever de fiscalizar este local.

7.2 Toda equipe de serviço deverá providenciar capacitação para que pelo menos um membro da equipe tenha condições técnicas de recuperar e fornecer imagens às autoridades, em casos emergenciais, durante o turno de serviço.

7.3 Para o fornecimento de imagens, o SUPERVISOR deverá orientar que a solicitação das imagens deverá ser feita via Ofício e dirigida ao COMANDANTE DA UNIDADE no horário de expediente e ao COORDENADOR DE OPERAÇÕES fora do horário deste, nos termos do Art 4º da Lei 15.435 de 2005.

8. ERROS A SEREM EVITADOS

8.1 Gravar as imagens do videomonitoramento sem expressa autorização do SUPERVISOR.

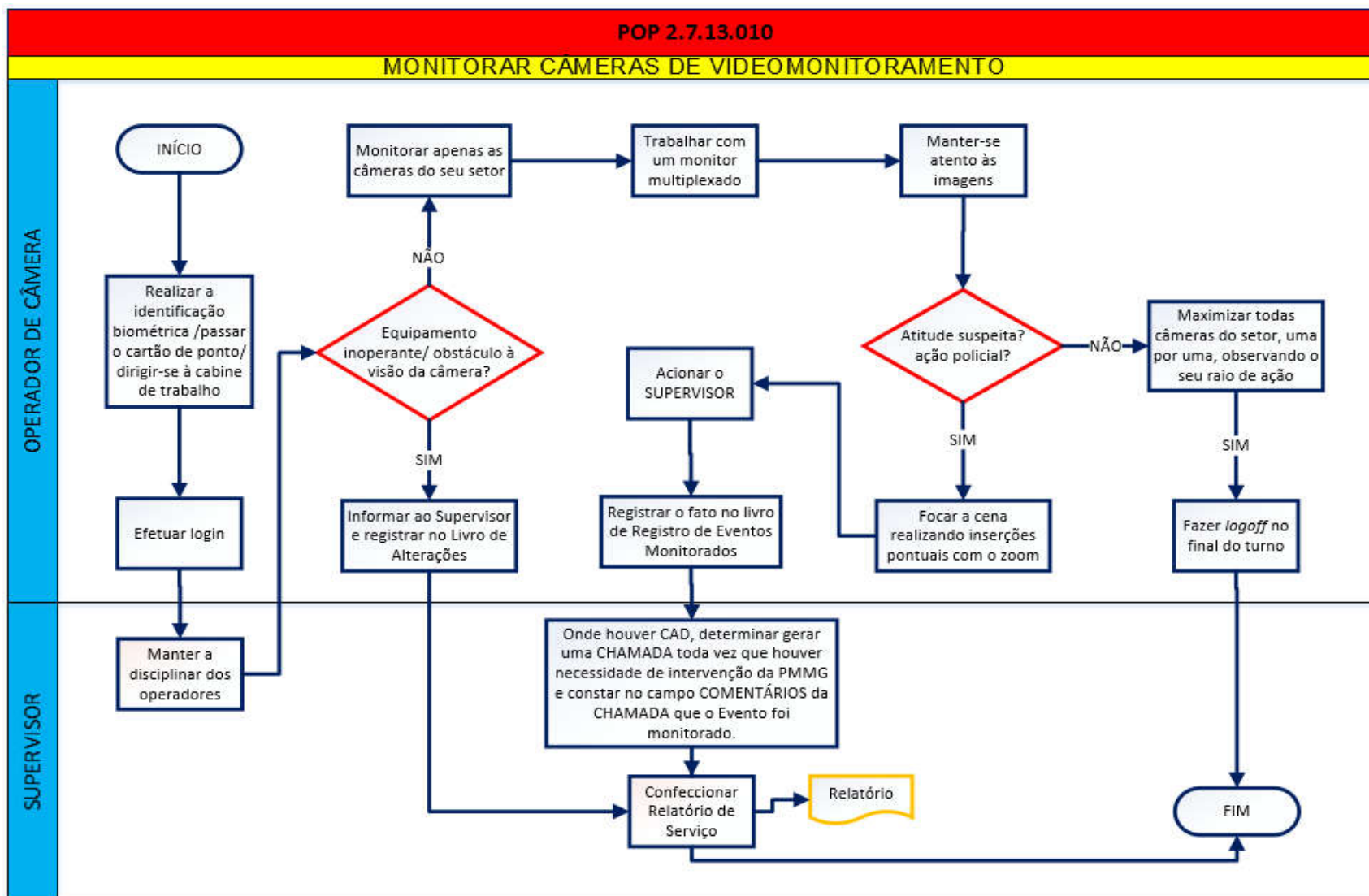
8.2 Voltar (rever) as imagens do videomonitoramento sem expressa autorização do SUPERVISOR.

8.3 Plugar ou conectar nas máquinas do videomonitoramento qualquer tipo de dispositivo eletrônico. Ex: Celulares, câmeras fotográficas, etc.

8.4 Exibir ou fornecer imagens a terceiros, sem o devido procedimento legal.


9. FLUXOGRAMA OU ANEXO

Em anexo.



Estabelecido em: 19/05/2014. Atualizado em: 10/03/2017

POP 11: CRIAR CHAMADA PARA DIVULGAÇÃO DE FURTOS/ROUBOS DE VEÍCULOS DO INTERIOR DE MINAS GERAIS

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.011
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Criar CHAMADA para divulgação de furtos/roubos de veículos do interior de minas gerais			
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	Folha: <u>01/05</u>

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

- 1.1 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008).
- 1.2 Decreto-Lei. Nº 2.848, de 07 de Dezembro de 1940 (Código Penal Brasileiro).
- 1.3 Ofício Nº 568.2/15-DMAT (Instrução Normativa 2/2015 do DETRAN, de 06mai2015).

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

- 2.1 CAD – Controle de Atendimento e Despacho.
- 2.2 CPCia – Coordenador de Polciamento da Companhia.
- 2.3 CPU – Coordenador de Polciamento da Unidade.
- 2.4 CPF – Cadastro de Pessoa Física.
- 2.5 CNH – Carteira Nacional de Habilitação.
- 2.6 DAOp – Diretoria de Apoio Operacional.
- 2.7 DETRAN – Departamento de Trânsito.
- 2.8 DMAT – Diretoria de Meio Ambiente e Trânsito.
- 2.9 DIAO – Diretriz Integrada de Ações e Operações.
- 2.10 F8 - Função 8 (atalho do teclado).
- 2.11 F10 – Função 10 (atalho do teclado).
- 2.12 RG – Registro Geral.

3. RESULTADOS ESPERADOS

- 3.1 Padronizar os procedimentos a serem executados pelo DESPACHANTE e pelo AUXILIAR DA COORDENAÇÃO, quando da criação de CHAMADA para divulgação de dados de veículos alvos de furtos/roubos no interior de Minas Gerais.

3.2 Otimizar a sinalização de veículos e a transmissão dos dados do veículo via rede rádio.

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 Material de escritório.

4.5 Impressora multifuncional (xerox).

4.6 Fax.

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

5.1 O AUXILIAR DA COORDENAÇÃO, assim que receber mensagem, via webmail ou Painel Administrativo, informando o furto/roubo de veículo no Interior do Estado deverá primeiramente consultar a situação do veículo.

5.2 O AUXILIAR DA COORDENAÇÃO, verificando que os dados do veículo citado na mensagem estão incorretos, deverá enviar resposta à Unidade de origem, solicitando a correção dos dados, para eventuais providências subsequentes.

5.3 O AUXILIAR DA COORDENAÇÃO, verificando existir o registro de LOCALIZAÇÃO/REMOÇÃO do veículo, deverá dar retorno da mensagem à Unidade, informando sobre a localização do veículo, citando o número da OCORRÊNCIA, bem como as demais informações que se fizerem necessárias para acompanhamento da OCORRÊNCIA e restituição do bem.

5.4 O AUXILIAR DA COORDENAÇÃO, verificando que o veículo citado na mensagem ainda não possui SINALIZAÇÃO ou REGISTRO de furto/roubo do veículo no CAD, deverá criar uma CHAMADA com a natureza W 98.001- COMUNICAÇÃO DE VEÍCULO FURTADO/ROUBADO, EXATAMENTE no endereço onde ocorreu o fato (no interior do Estado); atribuir ao CENTRO INTEGRADO DE COMUNICAÇÕES OPERACIONAIS/DAOP como Unidade responsável pela CHAMADA. Posteriormente deverá SINALIZAR o veículo.

5.5 O DESPACHANTE, após transmitir na rede rádio, deverá selecionar o comando F6 (TRANSMISSÃO AO CPU/CPCIA) no ícone EVOLUÇÃO, confirmando que a CHAMADA foi anunciada à rede rádio.

5.6 O AUXILIAR DA COORDENAÇÃO, após retransmissão à rede deverá

CLASSIFICAR a CHAMADA, após 30 minutos.

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 O AUXILIAR DA COORDENAÇÃO consultar a situação do veículo assim que receber mensagem, via webmail ou Painel Administrativo, informando o furto/roubo de veículo no Interior do Estado.

6.2 O AUXILIAR DA COORDENAÇÃO, informar à Unidade de onde se originou a mensagem de furto/roubo do veículo caso exista registro de localização/remoção.

6.3 O AUXILIAR DA COORDENAÇÃO, após verificar que o veículo ainda não possui SINALIZAÇÃO ou REGISTRO de furto/roubo do veículo no CAD, criar uma CHAMADA com a natureza W 98.001- COMUNICAÇÃO DE VEÍCULO FURTADO/ROUBADO.

7. AÇÕES CORRETIVAS

7.1 Caso a Unidade do Interior não informe o endereço exato onde ocorreu o crime, a CHAMADA deverá ser criada no endereço do proprietário do veículo. Não sendo possível, deverá ser utilizado o endereço da Sede da Unidade/Fração e atribuir ao CENTRO INTEGRADO DE COMUNICAÇÕES OPERACIONAIS/DAOP como Unidade responsável pela CHAMADA.

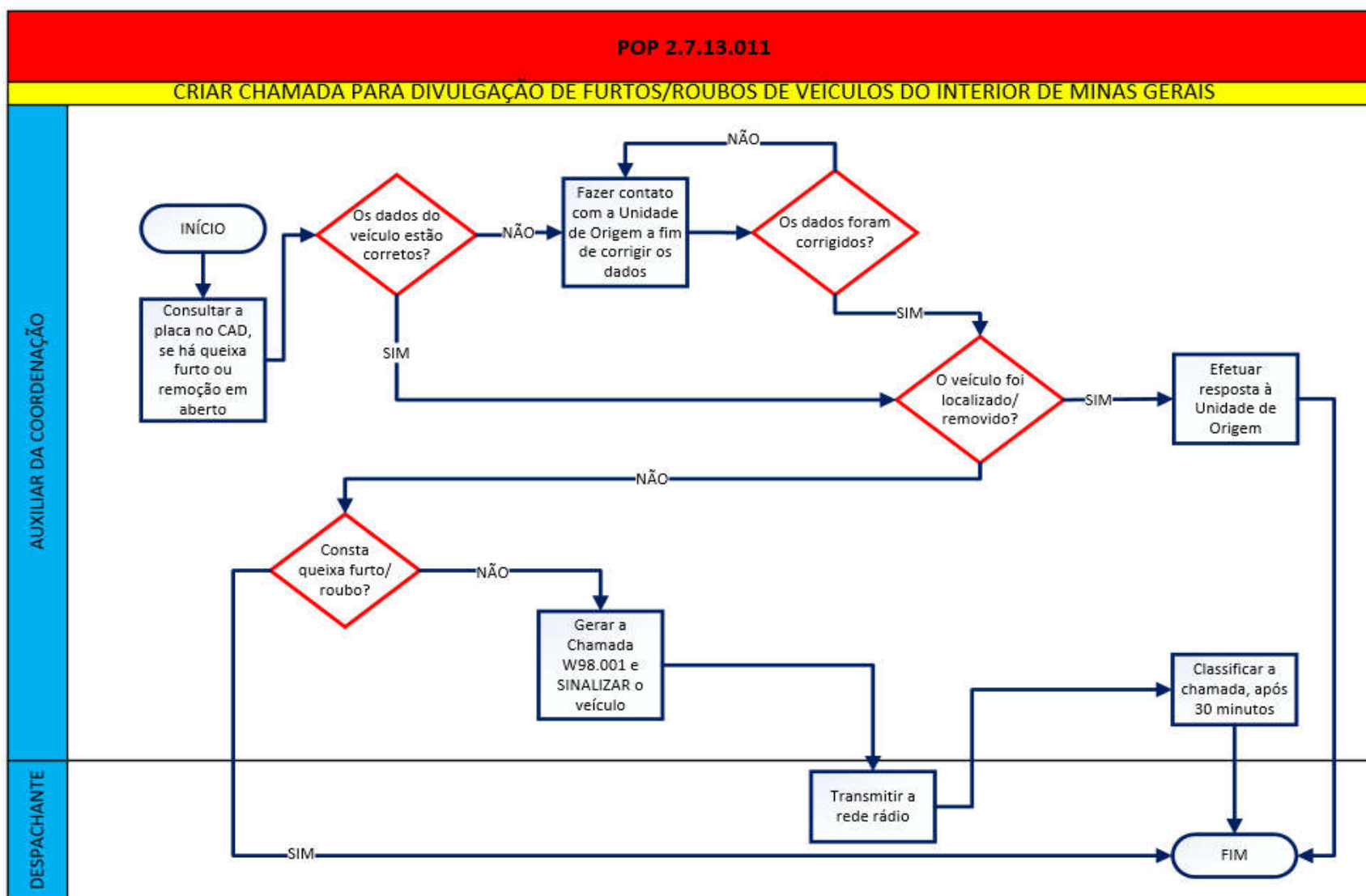
7.2 O AUXILIAR DA COORDENAÇÃO para fins de sinalização do veículo deverá cadastrar a vítima como INFORMANTE por meio de seu RG, CPF ou CNH, sem o qual o veículo não poderá ser sinalizado.

8. ERROS A SEREM EVITADOS

8.1 Deixar o AUXILIAR DA COORDENAÇÃO de lançar no CAD todos os dados disponíveis sobre o veículo e a vítima no campo específico da GRIDE ENVOLVIDOS/F8 (VEÍCULOS/PESSOAS), tais como: placa, marca/modelo, cor e ano / nome completo da vítima, filiação RG, e no campo COMENTÁRIOS (F10) o endereço residencial e comercial, telefones de contato e outras informações que consideradas importantes.


9. FLUXOGRAMA OU ANEXO

Em anexo.



Estabelecido em: 19/05/2014. Atualizado em: 10/03/2017

POP 12 - GERENCIAR CHAMADAS QUE ENVOLVAM O CICC/MG E O COP-BH

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.012
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Gerenciar CHAMADAS que envolvam o CICC/MG e o COP-BH			
	Estabelecido em: 10/03/2017	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

- 1.1 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008).
- 1.2 Diretrizes Gerais de Ação do Comando de 24 de março de 2015 (Criação do Centro Integrado de Comando e Controle Regional (CICC).

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

- 2.1 CICC/MG – Centro Integrado de Coordenação e Controle Regional de Minas Gerais
- 2.2 CICOp – Centro Integrado de Comunicações Operacionais.
- 2.3 COP-BH – Centro de Operações da Prefeitura de Belo Horizonte
- 2.4 DIAO – Diretriz Integrada de Ações e Operações.
- 2.5 POP – Procedimento Operacional Padrão.
- 2.6 PMMG – Polícia Militar de Minas Gerais.

3. RESULTADOS ESPERADOS

- 3.1 Padronizar a criação de CHAMADAS que demandem o envolvimento do CICC/MG e o COP-BH.
- 3.2 Otimizar o gerenciamento de CHAMADAS relacionadas a grandes eventos e denúncia/ameaça de atos terroristas.
- 3.3 Melhorar o fluxo de comunicações entre o CICOp, CICC/MG e o COP-BH.

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 Impressora multifuncional (xerox).

4.5 Fax.

4.6 Material de escritório.

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

5.1 O TELEATENDENTE deve atender a ligação conforme o POP 03.

5.2 Ao gerar uma CHAMADA envolvendo membros de delegações de eventos internacionais, autoridades, turistas estrangeiros, ou que esteja relacionada a fatos que possam afetar de alguma forma o evento, o TELEATENDENTE deverá selecionar a opção **ALERTA** na CHAMADA e anotar na primeira linha do campo COMENTÁRIOS o nome do evento: Ex: “**AMEAÇA AOS JOGOS OLÍMPICOS**”. Caso a ligação esteja relacionada à denúncia e/ou ameaça de alguma ação terrorista, o TELEATENDENTE deverá adotar as providências previstas no POP 16.

5.3 Em relação às CHAMADAS relacionadas a grandes eventos descritas no item anterior, o DESPACHANTE deverá selecionar a opção **DESTAQUE** na CHAMADA, **dividir com o filtro do CICC**R, e anunciar ao SUPERVISOR DE DESPACHO. Deverá ainda, empenhar os RECURSOS adequados e solicitar apoio de RECURSOS especializados, se necessário.

5.4 O DESPACHANTE, sempre que necessitar do apoio de Órgãos vinculados ao COP-BH, deverá evoluir a CHAMADA para o filtro “SOLICITAÇÃO DE APOIO AO COP-BH”, descrevendo a demanda no campo COMENTÁRIOS.

5.5 O ADJUNTO DO COP-BH deverá acompanhar o filtro do COP-BH, acionar os RECURSOS necessários, e compartilhar informações entre os Centros, inserindo observações no campo COMENTÁRIOS.

5.6 A COORDENAÇÃO DO CICOP, através do ADJUNTO e do SUPERVISOR DE DESPACHO, deverá acompanhar o filtro CICCR, mantendo a COORDENAÇÃO GERAL DO CICCR e o CHEFE DO CICOP cientes das CHAMADAS de emergência relacionadas a estes eventos.

5.7 O ADJUNTO DO CICCR deverá acompanhar o filtro do CICCR e anunciar todas as OCORRÊNCIAS à Coordenação Geral do CICCR e ao Estado Maior da PMMG.

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 O TELEATENDENTE, ao criar CHAMADAS relacionadas à grandes eventos e/ou envolvendo delegações internacionais bem como autoridades envolvidas nestes

eventos deverá sinalizar a CHAMADA com ALERTA.

6.2 O TELEATENDENTE, durante a criação de CHAMADAS que envolvam grandes eventos ou ameaça de ato terrorista/bomba, deve citar tais fatos na primeira linha do campo COMENTÁRIOS.

7. AÇÕES CORRETIVAS

7.1 Caso o CICCRR tome conhecimento de fatos antes do CICOP gerar uma CHAMADA. O ADJUNTO DO CICCRR deverá criar uma CHAMADA no CAD e prestar imediato anúncio ao COORDENADOR do CICOP para a adoção das medidas pertinentes.

7.2 Mesmo nas CHAMADAS que não estejam relacionadas a grandes eventos, ou Denúncia de ato terrorista, caso o DESPACHANTE necessite do apoio de Órgãos vinculados ao COP-BH, deverá evoluir a CHAMADA para o filtro “SOLICITAÇÃO DE APOIO AO COP-BH”, descrevendo a demanda no campo COMENTÁRIOS.

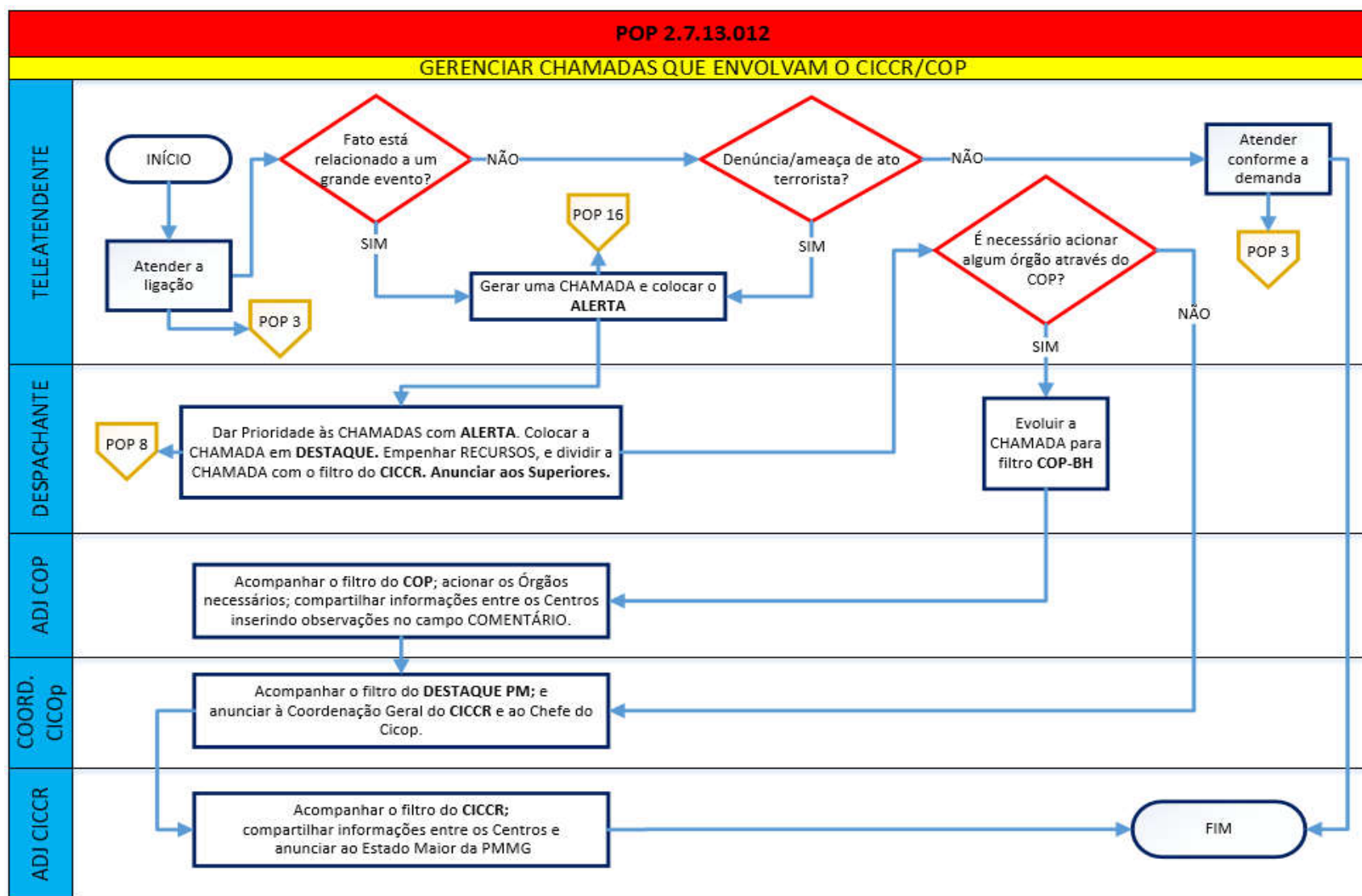
8. ERROS A SEREM EVITADOS

8.1 Deixar, o TELEATENDENTE, de sinalizar a CHAMADA, referente a grandes eventos com ALERTA.

8.2 Deixar, o DESPACHANTE, de sinalizar a CHAMADA referente a grandes eventos com DESTAQUE.


9. FLUXOGRAMA OU ANEXO

Em anexo.



Estabelecido em: 10/03/2017. Atualizado em: 10/03/2017

POP 13 – CRIAR E GERENCIAR CHAMADAS NO CASO DE PARADA DO SISTEMA CAD.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.013
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			
	Nome do procedimento: Criar e gerenciar CHAMADA no caso de parada do sistema CAD			
	Estabelecido em: 28/12/2007	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	Folha: <u>01/07</u>

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

- 1.1 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008).
- 1.2 BOLETIM TÉCNICO nº 02/2016 – DAOP/Cinds.

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

- 2.1 BO – Boletim de OCORRÊNCIA.
- 2.2 CAD – Controle de Atendimento e Despacho.
- 2.3 Cia PM – Companhia de Polícia Militar.
- 2.4 CICOp – Centro Integrado de Comunicações Operacionais.
- 2.5 CINDS – Centro Integrado de Informações de Defesa Social
- 2.6 CPUs- Coordenadores de Policiamento da Unidade.
- 2.7 DAOp – Diretoria de Apoio Operacional
- 2.8 DIAO – Diretriz Integrada de Ações e Operações.
- 2.9 P/4 – Seção administrativa.
- 2.10 REDS – Registro de Eventos de Defesa Social.
- 2.11 SIDS – Sistema Integrado de Defesa Social.
- 2.12 SOU – Sala de Operações da Unidade.
- 2.13 UEOp – Unidade de Execução Operacional.

3. RESULTADOS ESPERADOS

- 3.1 Padronizar a criação de CHAMADAS no caso de parada do sistema CAD, através da utilização da FICHA DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL.
- 3.2 Uniformizar o atendimento de emergências policiais, através do controle das FICHAS DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL.

4. RECURSOS NECESSÁRIOS

- 4.1** Estação de trabalho (mesas e cadeiras).
- 4.2** Telefone (sistema de telefonia e todos os seus acessórios).
- 4.3** Formulários de Ficha de registro de CHAMADA manual.
- 4.4** Formulário de Controle de CHAMADAS manuais.
- 4.5** Canetas para as teleatendentes (Elas não carregam no uniforme).
- 4.6** Material de escritório.

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

- 5.1** Sempre que houver interrupção do Sistema Integrado de Defesa Social (SIDS) módulos CAD/REDS, e principalmente, se a interrupção for programada, o DESPACHANTE deverá informar à tropa via rede rádio, com antecedência, explicando os procedimentos a serem adotados por ela, conforme descrito no item 7 deste POP.
- 5.2** Quando houver paralisação do sistema CAD, os SUPERVISORES DE TELEATENDIMENTO deverão informar o fato ao COORDENADOR OPERACIONAL DO CICOp e distribuir formulários de FICHA DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL a todos os TELEATENDENTES do 190.
- 5.3** Tratando-se de EMERGÊNCIA POLICIAL, o TELEATENDENTE deverá gerar uma CHAMADA, através da FICHA DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL, preenchendo-a de forma legível, atentando para a clareza e qualidade das informações.
- 5.4** Após o preenchimento, o TELEATENDENTE, entregará a ficha ao SUPERVISOR DE TELEATENDIMENTO, o qual deverá conferir os dados lançados, certificando-se de que a FICHA DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL foi preenchida de forma correta e legível.
- 5.5** Após a verificação das informações lançadas na FICHA DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL, o SUPERVISOR DE TELEATENDIMENTO deverá atribuir um número seqüencial para a CHAMADA MANUAL.
- 5.6** O SUPERVISOR DE TELEATENDIMENTO deverá realizar o controle das CHAMADAS registradas, preenchendo um FORMULÁRIO DE CONTROLE DAS CHAMADAS GERADAS MANUALMENTE, e posteriormente, deverá encaminhar as FICHAS DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL para o SUPERVISOR DE DESPACHO.
- 5.7** O SUPERVISOR DE DESPACHO deverá fazer o próprio controle das FICHAS

DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL recebidas, preenchendo um FORMULÁRIO DE CONTROLE, onde anotar o número da CHAMADA, a Unidade responsável pelo atendimento e encaminhar a FICHA DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL ao DESPACHANTE responsável. Deverá também atribuir número de BO caso solicitado pelo DESPACHANTE.

5.8 O SUPERVISOR DE DESPACHO deverá definir a competência de Área, preenchendo no campo “Unidade Responsável pelo Registro” a indicação do Batalhão ou Cia PM responsável pelo atendimento da referida CHAMADA, considerando o endereço descrito no campo “Local da Chamada”, e encaminhar a FICHA DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL ao DESPACHANTE.

5.9 O DESPACHANTE deverá empenhar o RECURSO preenchendo os campos: RECURSOS empenhados/despachados (recurso, unidade, horário por status), status do recurso, classificação da CHAMADA, comentários da FICHA DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL, atentando sempre para os tempos de deslocamentos e lançamentos dos RECURSOS empenhados na CHAMADA.

5.10 Sempre que houver necessidade de registro de Eventos de Defesa Social (REDS), o DESPACHANTE deverá solicitar o NÚMERO DO BO ao SUPERVISOR DE DESPACHO e repassá-lo ao RECURSO que for registrar o REDS.

5.11 Sempre que solicitado pelo DESPACHANTE, o SUPERVISOR DE DESPACHO deverá consultar o NÚMERO DO BO na Pasta de Controle de “Números de BO’s específicos para o caso de parada do sistema CAD”, e atribuir um NÚMERO DE BO para a respectiva CHAMADA, registrando esse número no seu controle de CHAMADAS e NÚMEROS DE BO.

5.12 O DESPACHANTE deverá orientar a Guarnição, que o número de BO a ser utilizado é o que lhe foi fornecido (Número específico de BO para o caso de parada do sistema CAD), pois estando o sistema CAD fora do ar, não há a INTEGRAÇÃO CAD/REDS.

5.13 Depois de adotadas as providências devidas, o DESPACHANTE deverá anotar de forma legível no campo COMENTÁRIOS quais foram as providências adotadas pelo RECURSO enviado e com qual NATUREZA a OCORRÊNCIA será encerrada.

5.14 O DESPACHANTE, após concluído o ciclo de empenho do RECURSO, deverá devolver a FICHA DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL ao SUPERVISOR DE DESPACHO. Se por qualquer razão não houver empenho de recursos, ou se tratar de DUPLICATA, o DESPACHANTE deverá fazer as devidas observações e devolver a

FICHA DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL ao SUPERVISOR DE DESPACHO.

5.15 O SUPERVISOR DE DESPACHO deverá recolher as FICHAS DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL e devolvê-las ao SUPERVISOR DO TELEATENDIMENTO.

5.16 Retornando o sistema às atividades normais, o SUPERVISOR DE TELEATENDIMENTO deverá distribuir as FICHAS DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL entre os TELEATENDENTES para registro no sistema CAD.

5.17 Retornando o sistema às atividades normais, o TELEATENDENTE, ao GERAR a CHAMADA MANUAL no sistema CAD, deverá constar a seguinte observação no campo COMENTÁRIOS: “**CHAMADA MANUAL, CAD INOPERANTE**” e citar todas as providências que o DESPACHANTE escrever no campo COMENTÁRIOS. Registrar no campo COMENTÁRIOS da CHAMADA o prefixo do RECURSO empenhado; providências adotadas e o número de BOLETIM DE OCORRÊNCIA, caso tenha sido registrado REDS.

5.18 DEPOIS QUE O SISTEMA RETORNAR às atividades normais, e tendo o TELEATENDENTE registrado a CHAMADA MANUAL no sistema CAD, o DESPACHANTE irá somente CLASSIFICÁ-LA. Caso o sistema CAD retorne, e o atendimento da CHAMADA MANUAL ainda esteja em andamento, o próprio DESPACHANTE poderá gerar a CHAMADA, e prosseguir evoluindo conforme o atendimento, e procedimentos normais da Cabine de Despacho.

5.19 Os SUPERVISORES DE TELEATENDIMENTO deverão fazer um relatório ao final do turno para o COORDENADOR DO CICOp, contabilizando quantas FICHAS DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL foram geradas durante o turno; quantos BO foram gerados durante a parada do CAD; e relatar se todas as FICHA DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL foram geradas no CAD depois do retorno do sistema.

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 O preenchimento da FICHA DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL, por parte de qualquer um dos autores deve ser feito de forma **CLARA e LEGÍVEL**.

6.2 É muito importante que o DESPACHANTE certifique-se de que o responsável pelo registro da ocorrência anotou corretamente o número do BO.

6.3 Retornando o sistema às atividades normais, as FICHAS DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL devem ser lançadas no sistema CAD, e no campo COMENTÁRIOS devem ser lançadas as providências adotadas pela RECURSO referente ao atendimento realizado.

7. AÇÕES CORRETIVAS

7.1 Enquanto o sistema ainda estiver DISPONÍVEL, sempre que realizar uma integração para o registro de um REDS “**DE IMEDIATO**”, o DESPACHANTE deverá explicar à guarnição que se não der tempo, ela deverá fazer o registro do BO no FORMULÁRIO de papel, utilizando este mesmo número de BO fornecido, ou então deverá aguardar o sistema retornar.

7.2 Estando o sistema ainda DISPONÍVEL, se o registro for “**POSTERIOR**”, a guarnição deverá anotar o número do BO fornecido pelo CAD, e registrar o fato logo que o sistema retornar, desde que tenha sido concluída a integração. De qualquer modo, o Policial Militar deverá anotar com atenção o número completo do BO.

7.3 Estando o sistema INDISPONÍVEL, **NÃO HAVERÁ A INTEGRAÇÃO**. Então, se o registro for “**POSTERIOR**”, a guarnição deverá anotar o número de BO fornecido pelo DESPACHANTE, e assim que o sistema retornar, deverá gerar um REDS no Sistema Integrado de Defesa Social (SIDS), INSERINDO MANUALMENTE no sistema o número de BO anotado.

7.4 Estando o sistema INDISPONÍVEL, se o registro for “**DE IMEDIATO**”, a guarnição deverá pegar um formulário de BO disponibilizado pela UEOp, e fazer o registro à mão, utilizando o número de BO que o DESPACHANTE lhe fornecer. De qualquer modo, assim que o sistema retornar, deverá “transportar” os dados da OCORRÊNCIA para o sistema (tomando o cuidado de relatar no sistema o local onde encerrou de imediato o referido BO escrito à mão, e quem recebeu o BO – relatar no histórico).

7.5 O SUPERVISOR DE DESPACHO deverá solicitar a Pasta com o CONTROLE DE “NÚMEROS RESERVADOS PARA BOLETINS DE OCORRÊNCIAS MANUAIS”, que fica na mesa da COORDENAÇÃO OPERACIONAL DO CICOp, na eventualidade de ocorrer indisponibilidade do sistema CAD. Todos os números de Boletim de Ocorrência utilizados durante a parada do CAD, deverão ser riscados na Pasta de Controle de Números Reservados para Boletim de Ocorrência.

7.6 As Unidades Operacionais devem manter em condições Formulários de Boletim de Ocorrência à disposição das Guarnições na SOU da UEOp, para o caso de parada do Sistema Integrado de Defesa Social (SIDS).

7.7 A P4 do CICOp deverá providenciar canetas em quantidade suficiente e deixá-las em condições na sala da Coordenação do CICOp.

8 ERROS A SEREM EVITADOS

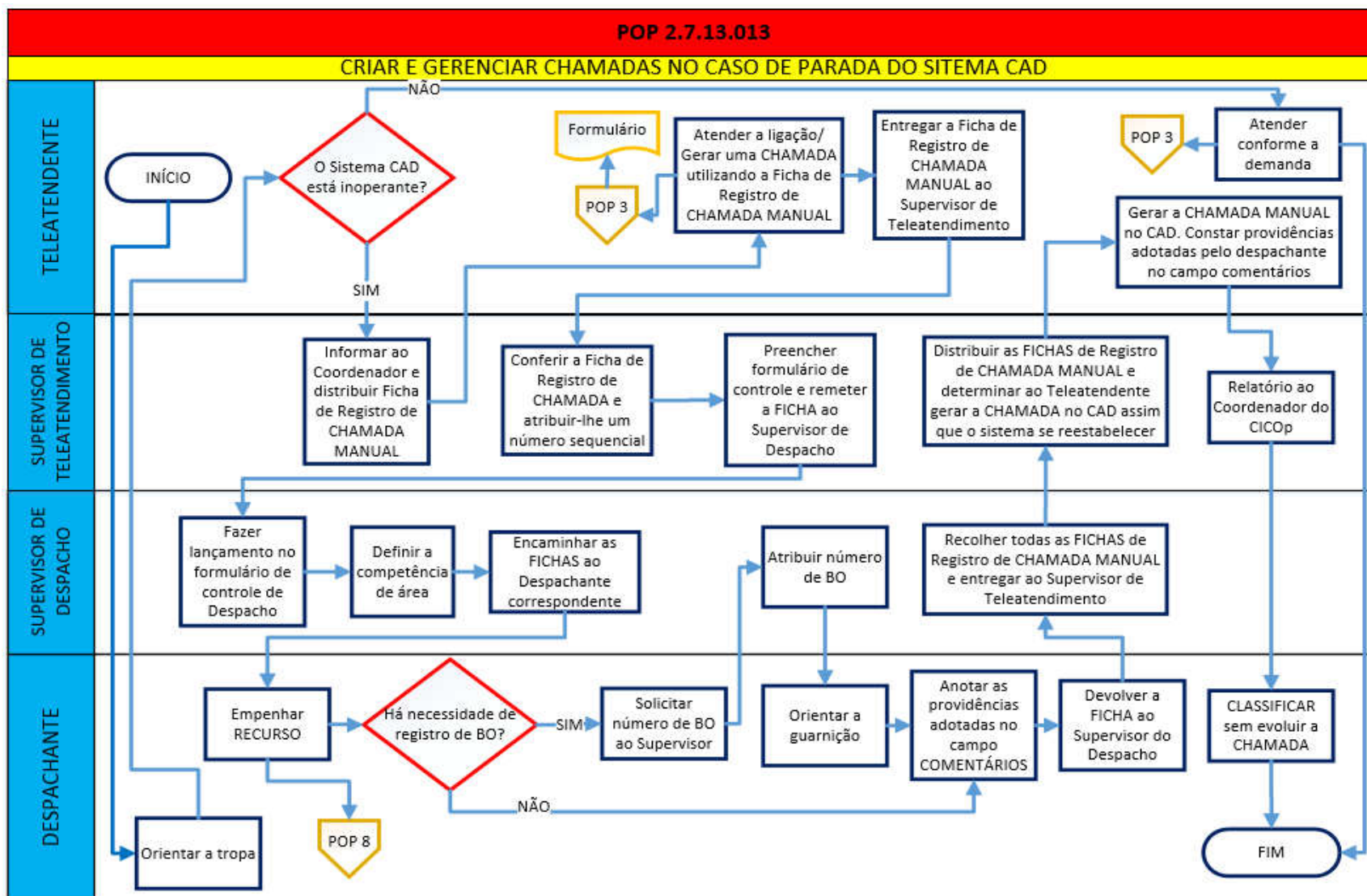
8.1 Preencher o TELEATENDENTE a FICHA DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL de forma ilegível.

8.2 Deixar o TELEATENDENTE, ou o DESPACHANTE, de devolver a FICHA DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL ao SUPERVISOR; e o SUPERVISOR, por sua vez, deixar de entregar todas as FICHAS ao COORDENADOR DO CICOp.


8.3 Deixar o TELEATENDENTE (ao lançar as FICHAS DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL no sistema CAD, quando o sistema retornar às atividades normais) de constar a seguinte observação no campo COMENTÁRIOS: “CHAMADA MANUAL, CAD INOPERANTE” citando o prefixo do RECURSO empenhado, providências adotadas e o número do BO, caso exista.

9. FLUXOGRAMA OU ANEXO


Em anexo o fluxograma e a FICHA DE REGISTRO DE CHAMADA MANUAL.



Estabelecido em: 28/12/2007. Atualizado em: 10/03/2017.

		Formulário de Registro de Chamada Manual									
SUPERVISOR DO TELEATENDIMENTO											
N° SEQUENCIAL DA CHAMADA MANUAL:											
SUPERVISOR DO DESPACHO											
UNIDADE RESP. PELO REGISTRO:											
NÚMERO BOLETIM DE OCORRÊNCIA RESERVADO:											
TELEATENDENTE											
Matrícula:	Nome:			Tipo:	1 Comum	2 Alerta	5 Servidor	6 Olho Vivo			
					3 Balcão	4 Iniciativa	7 Atividade	8 Outras			
Data:	Hora:		Iniciativa: NÃO ()			Iniciativa da viatura:		Iniciativa do servidor:			
LOCAL DA CHAMADA:											
Logradouro:				N°:		Complemento:					
Bairro:				Município:		Telefone:					
NOME DO SOLICITANTE:											
End. Solicitante (Logr.):				N°:		Complemento:					
Bairro:				Município:		Telefone:					
DESCRIÇÃO NATUREZA INICIAL:				CÓDIGO NATUREZA INICIAL:		GRAU DE PRIORIDADE:					
						ALERTA: NÃO () SIM ()					
COMENTÁRIOS: (Utilizar o verso se necessário)											
NÚMERO DA CHAMADA NO CAD: (após o lançamento no CAD):											
TELEATENDENTE E DESPACHANTE											
VEÍCULOS / PESSOAS E MATERIAIS (TELEATENDENTE / DESPACHANTE) - Utilizar o verso se necessário											
DESPACHANTE											
HORÁRIO DE TRANSMISSÃO À REDE:											
STATUS DO RECURSO:			HORÁRIO DE MUDANÇA NO STATUS DO RECURSO:								
Prefixo do Recurso:	Unidade:	Despachada	À caminho	No local	Em direção	Encerramento	Terminado	Suspensão	Disponível	Indisponível	
CLASSIFICAÇÃO DA CHAMADA – Marcar com X											
TRANSMITIDO A REDE ()		TROTE – W 07.000 ()		EMIÇÃO DE MULTA ()		SOLICIT. NÃO ENCONTRADO – W 01.000 ()					
RELATÓRIO ()		CANCELADA PELA COORDENAÇÃO ()		BOLETIM DE OCORRÊNCIA ()		NADA CONSTATADO – W 04.000 ()					
ATENDIMENTO SEM REGISTRO DE BO ()		DISPENSADO PELO SOLICITANTE ()		ENDEREÇO NÃO LOCALIZADO – W 02.000 ()		CANCELADA INDISP. MEIOS – W 03.000 ()					
DUPLICATA (Constar o número da chamada em duplicata):						OUTROS (Discriminar):					
DESCRIÇÃO NATUREZA FINAL:						CÓDIGO NATUREZA FINAL:					
COMENTÁRIOS: (Providências adotadas)											

POP 14 – GESTÃO DA INTEGRAÇÃO CAD/REDS E CORREÇÃO DE DADOS APÓS A CLASSIFICAÇÃO DA CHAMADA

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.014
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Gestão da integração CAD/REDS e correção de dados após a classificação da CHAMADA			
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	Folha: <u>01/04</u>

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

- 1.1 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008).
- 1.2 Memorando.

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

- 2.1 CAD – Controle de Atendimento e Despacho.
- 2.2 DIAO – Diretriz Integrada de Ações e Operações.
- 2.3 PA – Painel Administrativo.
- 2.4 REDs – Registro de Eventos de Defesa Social.

3. RESULTADOS ESPERADOS

- 3.1 Uniformizar a gestão da integração CAD/REDS.
- 3.2 Otimizar a correção de dados inseridos de forma incorreta no CAD, após classificação 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).

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

- 5.1 Identificando algum dado incorreto, o DESPACHANTE deverá consultar se a CHAMADA ainda está ATIVA.
- 5.2 Caso a CHAMADA ainda esteja ativa, o próprio DESPACHANTE será o

responsável em realizar as alterações.

5.3 Se a CHAMADA estiver CLASSIFICADA, o SUPERVISOR deverá solicitar ao interessado na alteração dos dados da CHAMADA que envie um Ofício (ou mensagem PA) justificando o motivo da alteração.

5.4 Em se tratando de Gestão da integração CAD/REDS, o SUPERVISOR fará as devidas correções no CAD OPERACIONAL.

5.5 Em se tratando de alteração de dados da CHAMADA, o SUPERVISOR fará as devidas alterações no CAD - MÓDULO ADMINISTRATIVO.

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 Em se tratando de alteração de dados da CHAMADA, o SUPERVISOR deverá confirmar a informação antes de efetuar a correção.

7. AÇÕES CORRETIVAS

7.1 No MENU suspenso clique na aba CHAMADA.

7.2 Na próxima janela clique em REGISTRO DE CHAMADAS.

7.3 Insira os dados da CHAMADA que deseja modificar e clique no "BINÓCULO" para pesquisá-la.

7.4 Quando os dados da CHAMADA solicitada surgirem na tela, clique no menu REGISTRO.

7.5 Escolha a opção REJEITAR REGISTRO. Faça as mudanças de dados da CHAMADA (mudança de natureza, endereço e acréscimo de dados no campo COMENTÁRIOS).

7.6 Depois de alterado, no menu suspenso SALVE AS MODIFICAÇÕES clicando no ícone SALVAR.

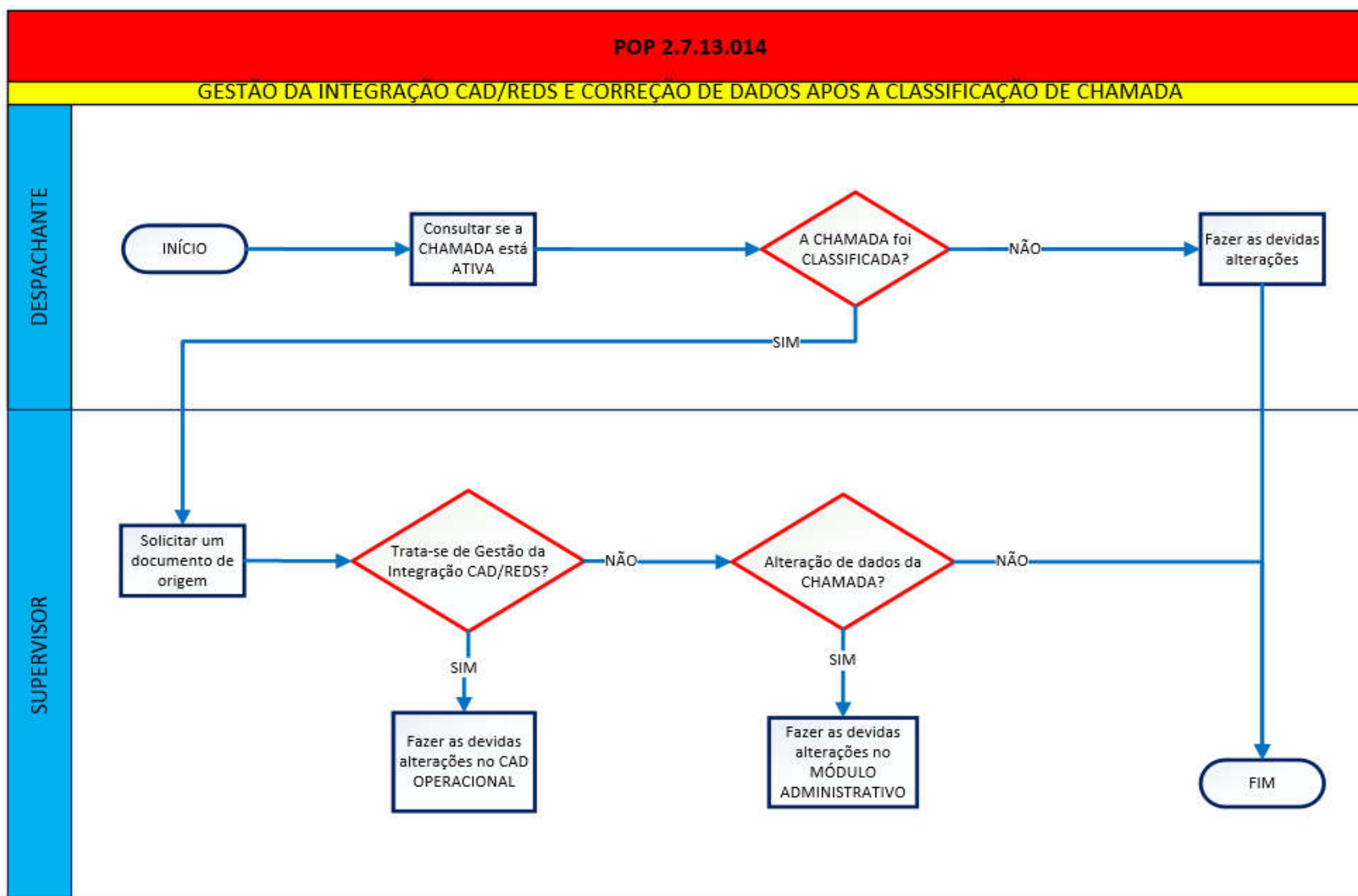
7.7 Na sequência, volte ao menu REGISTRO e clique em APROVAR REGISTRO.

8. ERROS A SEREM EVITADOS

8.1 Deixar o SUPERVISOR DO DESPACHO, de solicitar ao interessado na alteração que formalize a solicitação via PA ou Ofício.


9. FLUXOGRAMA OU ANEXO

Em anexo.



Estabelecido em: 19/05/2014. Atualizado em: 10/03/2017.

POP 15 - ATENDER CHAMADAS RELACIONADAS A DESACORDOS, EVASÃO E DESORDEM EM UNIDADES DE SAÚDE

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.015
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atender CHAMADAS relacionadas a desacordos, evasão e desordem em Unidades de Saúde			
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	Folha: <u>01/04</u>

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

- 1.1 Decreto-Lei Nº 3.688 de 03 de Outubro de 1941 (Lei das Contravenções Penais).
- 1.2 Lei Nº 8.069, de 13 de julho de 1990. (Estatuto da Criança e do Adolescente).
- 1.3 Lei Nº 10.741, de 1º de Outubro de 2003 (Estatuto do Idoso).
- 1.4 LEI Nº 7.853, DE 24 DE OUTUBRO DE 1989. (Deficiente Físico).
- 1.5 LEI Nº 11.259, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2005. (§2º - Pessoa Desaparecida).

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

Não há.

3. RESULTADOS ESPERADOS

- 3.1 Padronizar a criação de CHAMADAS relacionadas a desacordos, evasão e desordem em Unidades de Saúde.
- 3.2 Otimizar o atendimento de CHAMADAS relacionadas a desordem em Unidades de Saúde.

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).

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

- 5.1 O TELEATENDENTE deve atender a ligação conforme o POP 03.
- 5.2 Havendo desacordos em relação ao atendimento, ou alta/tratamento, tais como:

(Pais e/ou responsáveis querendo fazer a retirada do paciente da Unidade de Saúde sem a autorização e/ou alta médica; pais e/ou responsáveis desaprovando o tratamento indicado pelo médico; Unidade de Saúde negando atendimento hospitalar, etc) o TELEATENDENTE deverá verificar se o paciente corre RISCO DE MORTE iminente. Se este for o caso, deverá gerar uma CHAMADA com a natureza de B 99.000 (OUTROS INFRAÇÕES CONTRA A PESSOA), e inserir esta informação no campo COMENTÁRIOS. Posteriormente, o DESPACHANTE deverá enviar RECURSO ao local.

5.3 Caso o desacordo em relação à alta/tratamento, não envolva RISCO DE MORTE iminente, e os ânimos não estejam exaltados, o TELEATENDENTE deverá orientar o funcionário da Unidade de Saúde a colher a assinatura do Pai ou responsável em um Termo de Responsabilidade e a fazer o registro do fato no Livro de Registro de Alterações da Unidade hospitalar. Todavia, se os ânimos estiverem exaltados, o TELEATENDENTE deverá gerar uma CHAMADA com a natureza de B 99.000 (OUTROS INFRAÇÕES CONTRA A PESSOA), (inserir esta informação no campo COMENTÁRIOS). Posteriormente, o DESPACHANTE deverá enviar RECURSO ao local.

5.4 Havendo evasão de PACIENTE de Unidade de Saúde, caso o SOLICITANTE seja funcionário da Unidade, o TELEATENDENTE deverá gerar uma CHAMADA U40000 (COMUNICAÇÃO DE PESSOA EXTRAVIADA OU DESAPARECIDA); passar o número da CHAMADA para o solicitante e orientá-lo a fazer o registro do fato no Livro de Registro de Alterações da Unidade de Saúde. Deverá informar também que a VIATURA NÃO COMPARECERÁ AO LOCAL. O DESPACHANTE responsável pela CHAMADA, logo após anunciá-la na rede rádio, deverá CLASSIFICÁ-LA selecionando a opção TRANSMITIDO À REDE.

5.5 Havendo evasão de PACIENTE de Unidade de Saúde, caso o SOLICITANTE seja o acompanhante/familiar do PACIENTE, o TELEATENDENTE deverá gerar uma CHAMADA U40000 (COMUNICAÇÃO DE PESSOA EXTRAVIADA OU DESAPARECIDA). Nesse caso o DESPACHANTE irá enviar recurso.

5.6 Havendo tumulto na Unidade de Saúde, tais como pessoas em atrito, pessoas proferindo impropérios, promovendo gritaria ou desordem, etc.; o TELEATENDENTE deverá gerar uma CHAMADA conforme a situação. Nesse caso, o DESPACHANTE deverá enviar recurso.

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 O TELEATENDENTE verificando que o paciente corre RISCO DE MORTE iminente, deverá gerar uma CHAMADA com a natureza de B 99.000 (OUTROS INFRAÇÕES CONTRA A PESSOA), e o DESPACHANTE deverá enviar RECURSO ao local.

6.2 O TELEATENDENTE verificando que os ânimos estão exaltados, deverá gerar uma CHAMADA com a natureza de B 99.000 (OUTROS INFRAÇÕES CONTRA PESSOA), e o DESPACHANTE deverá enviar RECURSO ao local.

7. AÇÕES CORRETIVAS

7.1 Alguns exemplos de naturezas relacionadas a tumultos nas instituições de saúde são:

A 02.000 - ATRITO VERBAL.

B 08.021 - VIAS DE FATO / AGRESSÃO.

B 01.129 - LESÃO CORPORAL.

B 01.135 - OMISSÃO DE SOCORRO.

B 99.000 - OUTROS INFRAÇÕES CONTRA A PESSOA.

C 01.163 - DANO.

E 08.040 - PROVOCAÇÃO DE TUMULTO / CONDUTA INCONVENIENTE.

U 40.000 - COMUNICAÇÕES, DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES DIVERSAS.

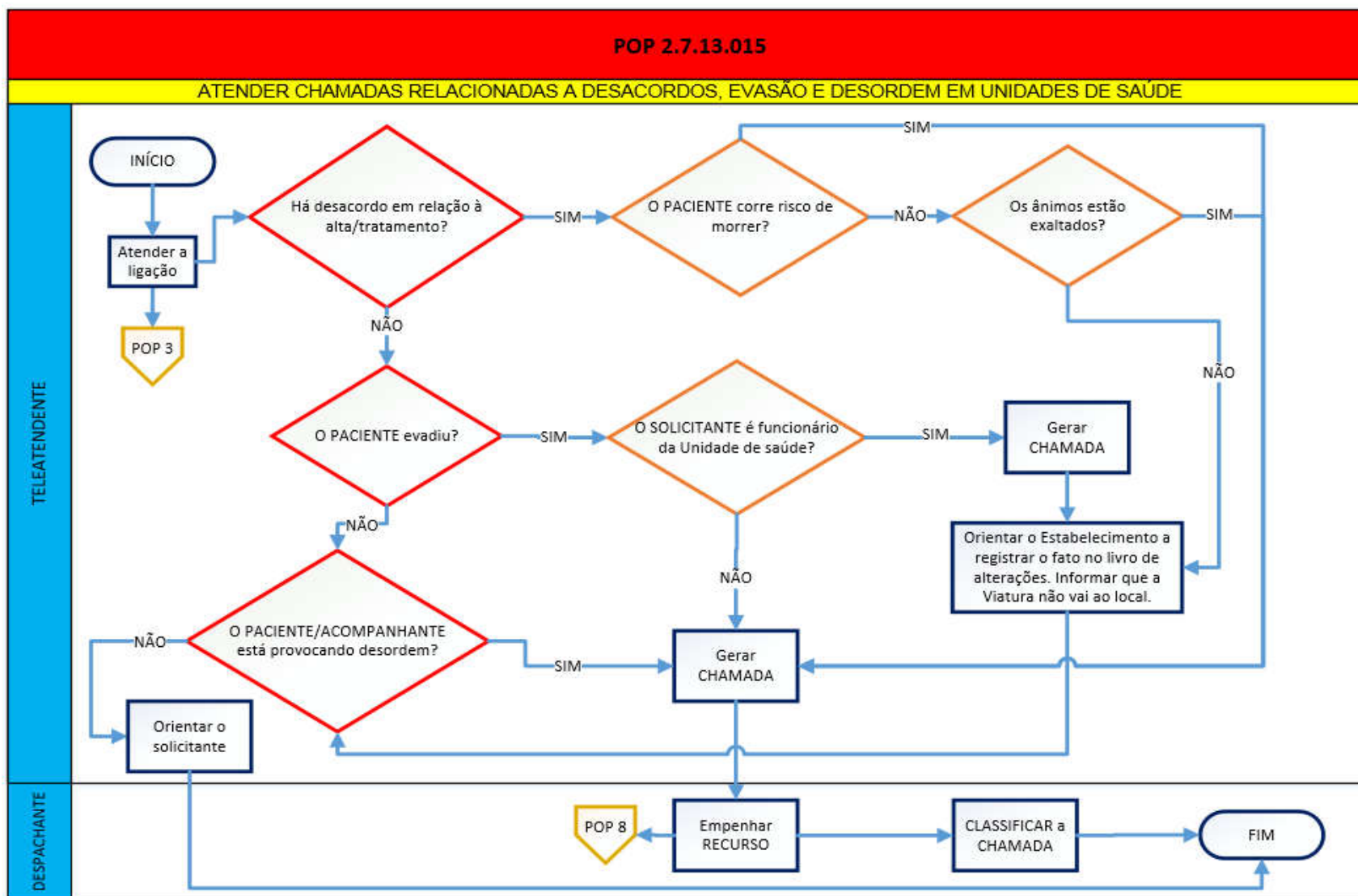
K 99.000 - OUTROS TIPOS DE INFRAÇÕES CONTIDAS NAS DEMAIS LEIS ESPECIAIS (DISCRIMINAR NO HISTÓRICO).

8. ERROS A SEREM EVITADOS

8.1 Deixar o TELEATENDENTE de gerar CHAMADA, no casos em que o solicitante informar que está ocorrendo tumulto na Unidade de Saúde, tais como pessoas em atrito, pessoas proferindo impropérios, promovendo gritaria ou desordem, etc.


9 FLUXOGRAMA OU ANEXO

Em anexo.



Estabelecido em: 19/05/2014. Atualizado em: 10/03/2017.

POP 16 - GERENCIAR CHAMADAS RELACIONADAS À DENÚNCIA/AMEAÇA DE ATO TERRORISTA³

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.016
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Gerenciar CHAMADAS relacionadas à denúncia/ameaça de ato terrorista			
	Estabelecido em: 10/03/2017	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

1.1 LEI Nº 13.260, DE 16 DE MARÇO DE 2016 – (Ato Terrorista).

1.2 LEI Nº 7.170, DE 14 DE DEZEMBRO DE 1983. (Define Crimes Contra a segurança Nacional).

1.3 POP - Protocolo Operacional Padrão GATE/EAB -Nível primeiro interventor, respondedor e desativadores.

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

2.1 ABIQUIN – Associação Brasileira da Indústria Química

2.2 EAB – Esquadrão Anti-bomba.

2.3 GATE – Grupamento de Ações Táticas Especializadas.

2.4 PMMG – Polícia Militar de Minas Gerais

2.5 POP – Procedimento Operacional Padrão.

2.6 QBRN - Químico, Biológico, Radiológico e Nuclear.

3. RESULTADOS ESPERADOS

3.1 Padronizar o atendimento de ligações relacionadas à denúncia/ameaça de ato terrorista, com o intuito de obter dados relevantes que possam auxiliar em um

³ Conforme a Lei nº 12.258, de 15 de junho de 2010, o terrorismo consiste na prática de atos, por razões de xenofobia, discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia e religião, quando cometidos com a finalidade de provocar terror social ou generalizado, expondo a perigo pessoa, patrimônio, a paz pública ou a incolumidade pública; podendo ser cometidos através de explosivos, gases tóxicos, venenos, conteúdos biológicos, químicos, nucleares ou mesmo através de mecanismos cibernéticos, através de sabotagem de meio de comunicação ou de transporte, de portos, aeroportos, estações ferroviárias ou rodoviárias, hospitais, casas de saúde, escolas, estádios esportivos, instalações públicas ou locais onde funcionem serviços públicos essenciais, instalações de geração ou transmissão de energia, instalações militares, instalações de exploração, refino e processamento de petróleo e gás e instituições bancárias. (BRASIL, 2016)

atendimento mais eficaz.

3.2 Otimizar a criação e o atendimento de CHAMADAS relacionadas à denúncia/ameaça de ato terrorista, melhorando o tempo de resposta para esta demanda, com o correto acionamento de RECURSOS.

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).

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

5.1 O TELEATENDENTE deve atender a ligação conforme o POP 03.

5.2 Sempre que receber uma ligação de denúncia/ameaça de ato terrorista, ou de utilização de explosivos (bomba); o TELEATENDENTE deverá solicitar imediatamente a presença do SUPERVISOR DE TELEATENDIMENTO em sua cabine para que este acompanhe a ligação.

5.3 Durante a ligação, o SUPERVISOR DE TELEATENDIMENTO deverá acompanhar o diálogo, a fim de coletar informações para repassar ao Grupamento de Ações Táticas Especiais (GATE). Se o interlocutor da TELEATENDENTE for o autor da ameaça, o SUPERVISOR deverá tentar identificar o gênero, idade presumida, timbre, sotaque e o tom da voz; ruídos de fundo.

5.4 Tratando-se de denúncia/ameaça de ato terrorista, o TELEATENDENTE deverá prolongar a ligação o máximo possível, mantendo o solicitante/denunciante na linha, a fim de obter maiores detalhes.

5.5 Durante a ligação, se o interlocutor não for o autor da ameaça, o TELEATENDENTE deverá fazer perguntas a fim de tentar identificar as características da ameaça, a circunstância em que a ameaça surgiu; bem como a sua localização exata. Deverá ainda, perguntar sobre a origem da ameaça, sua autoria e se há alguma vítima em potencial ou motivo aparente para o surgimento desse artefato/ameaça.

5.6 Durante a ligação, se o interlocutor for o autor da ameaça, o TELEATENDENTE deverá questionar o objetivo do ato terrorista, bem como se há alguma exigência para não realizar o ato. Deverá ainda, caso tenha oportunidade, tentar identificar as características do artefato/ameaça, bem como a sua localização exata, quem é o autor da ameaça bem como quem seriam as vítimas.

5.7 Após gerar a CHAMADA sobre ameaça de ato terrorista, o TELEATENDENTE deverá anotar na primeira linha do campo COMENTÁRIOS o tipo de ameaça: Ex: “AMEAÇA AOS JOGOS OLÍMPICOS” e selecionar o ícone de **ALERTA**, e mudar para **PRIORIDADE 1**. Em se tratando de indicação de objetos suspeitos de se tratar de ARTEFATO EXPLOSIVO, o TELEATENDENTE, deverá gerar uma CHAMADA de natureza “**E 03.163 - POSSUIR, DETIVER, FABRICAR OU EMPREGAR ARTEFATO EXPLOSIVO OU INCENDIÁRIO, SEM AUTORIZAÇÃO**” constando na primeira linha do campo COMENTÁRIOS o tipo de ameaça: Ex: “**OBJETO SUSPEITO DE SER ARTEFATO EXPLOSIVO**”, selecionar o ícone de **ALERTA**, e mudar para **PRIORIDADE 1**.

5.8 Depois que o TELEATENDENTE gerar a CHAMADA, o SUPERVISOR DE TELEATENDIMENTO deverá analisar os dados inseridos no campo COMENTÁRIOS e complementá-la com as informações que julgar relevantes para subsidiar o atendimento da OCORRÊNCIA.

5.9 O DESPACHANTE deverá orientar a Guarnição PM a providenciar o isolamento do local, não se aproximar da ameaça/artefato, bem como deverá solicitar apoio do RECURSO especializado e adotar as demais providências necessárias ao atendimento da OCORRÊNCIA, conforme a DIAO (2008).

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 Constar na primeira linha do campo COMENTÁRIOS o tipo de ameaça: Ex: “*******OBJETO SUSPEITO DE SER ARTEFATO EXPLOSIVO*******”.

6.2 Selecionar o ícone de **ALERTA**.

6.3 Mudar para **PRIORIDADE 1**.

7. AÇÕES CORRETIVAS

7.1 O TELEATENDENTE deverá solicitar a presença do SUPERVISOR DE TELEATENDIMENTO em sua cabine para que este acompanhe a ligação, sempre que receber uma ligação de denúncia/ameaça de ato terrorista ou de utilização de explosivos (bomba).

8. ERROS A SEREM EVITADOS

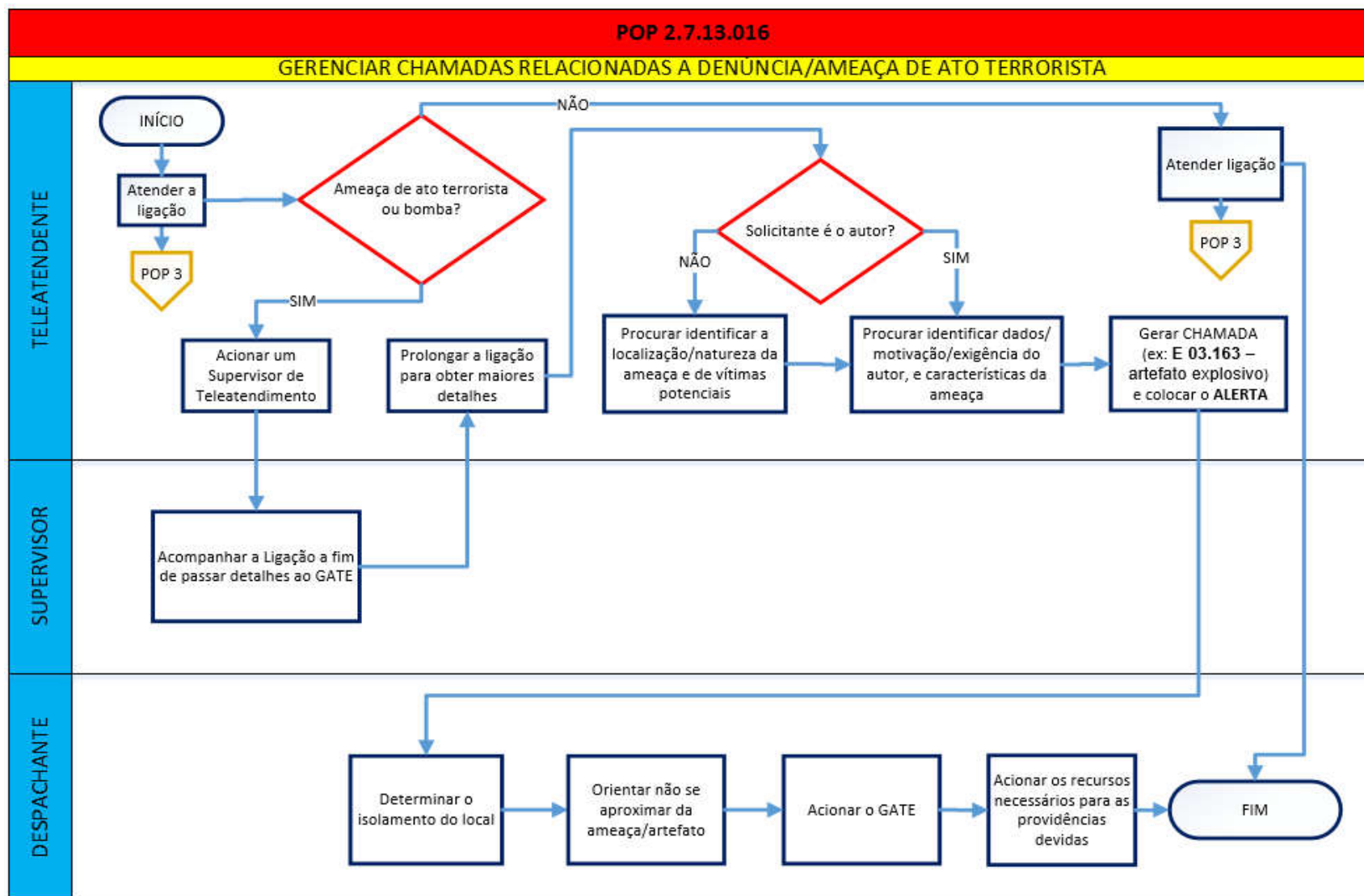
8.1 Deixar o TELEATENDENTE de colocar a CHAMADA em ALERTA, quando a ligação for de denúncia/ameaça de ato terrorista ou de utilização de explosivos

(bomba).

8.2 Deixar o DESPACHANTE de orientar a Guarnição PM a providenciar o isolamento do local, e adotar medidas de segurança, não se aproximando da ameaça/artefato.


9. FLUXOGRAMA OU ANEXO

Em anexo.



Estabelecido em: 10/03/2017. Atualizado em: 10/03/2017.

**POP 17 - ROTEIRO PARA ACIONAMENTO DE RECURSOS DA POLÍCIA CIVIL
(PERÍCIA E RABECÃO)**

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Roteiro para acionamento de RECURSOS da Polícia Civil (perícia e rabecão)			POP nº 2.7.13.017
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	Folha: <u>01/04</u>

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

- 1.1 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008).
- 1.2 Decreto-Lei Nº 3.689, de 3 de outubro de 1941(Código de Processo Penal).
- 1.3 Lei Nº 11.690, de 9 de junho de 2008 (Provas Ilícitas).

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 F7 – Função 7.
- 2.5 F8 – Função 8.
- 2.6 F9 – Função 9.
- 2.7 F10 – Função 10.
- 2.8 PM – Polícia Militar.
- 2.9 SOLPC – Solicitação Polícia Civil.

3. RESULTADOS ESPERADOS

- 3.1 Padronizar a forma de acionamento de RECURSOS da Polícia Civil (perícia e rabecão).
- 3.2 Uniformizar as informações que devem ser inseridas no CAD para realizar o acionamento destes RECURSOS, a fim de melhorar o tempo de resposta.

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).

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

5.1 O DESPACHANTE, antes de acionar RECURSO de outro Órgão, deverá enviar RECURSO da Polícia Militar ao local para confirmar a necessidade deste acionamento.

5.2 O DESPACHANTE, ao acionar RECURSO de outro órgão em apoio a atendimento de ocorrência, deverá adotar os seguintes procedimentos: Certificar-se de que o RECURSO da Polícia Militar está no local, gerar um número de OCORRÊNCIA e registrar no CAD todas as informações relevantes que possam subsidiar o acionamento do RECURSO que será empenhado.

5.3 Para acionamento de perícia em local de acidente de trânsito com vítima, ou envolvendo veículo oficial, o DESPACHANTE deverá: Conferir se a(s) Placa(s) do(s) veículo(s) estão cadastradas na GRIDE ENVOLVIDOS (F8); descrever no campo COMENTÁRIOS os danos aparentes dos veículos, as informações sobre o local de crime/acidente, se este foi preservado ou não, e se é de fácil ou difícil acesso. Se o local for de difícil acesso, informar nos COMENTÁRIOS (F10) o telefone de contato com a Guarnição PM. Descrever também o estado da vítima, se grave ou não, e providências tomadas no local. Caso a vítima tenha sido socorrida, citar qual Órgão a socorreu e para qual Unidade de Saúde.

5.4 Para acionar Perícia e Rabecão em local de crime, o DESPACHANTE deverá lançar no campo COMENTÁRIOS (F10) informações sobre a localização do corpo e sua condição, descrevendo o sexo (masculino ou feminino) se possível, se está em via pública, interior de residência ou estabelecimento comercial. Deverá informar se o local é de fácil ou difícil acesso e, se possível, o tipo de lesão aparente (arma de fogo, arma branca, outros), e provável causa mortis.

5.5 Para acionar RECURSOS de Órgãos que não estejam integrados ao CIAD, o DESPACHANTE deverá cadastrar as informações relevantes sobre a OCORRÊNCIA no campo COMENTÁRIOS (F10) e na GRIDE ENVOLVIDOS (F8). Posteriormente acionar o AUXILIAR DA COORDENAÇÃO, que fará os devidos contatos. Havendo demora na resposta dos Órgãos do CIAD, o DESPACHANTE deverá acionar o AUXILIAR DA COORDENAÇÃO, através do CAD.

5.6 O DESPACHANTE deverá orientar o Policial Militar que informe o horário de

chegada do RECURSO ao local da OCORRÊNCIA, para que possa constar essa informação no CAD.

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 O DESPACHANTE, para acionar Perícia e Rabecão em local de crime, deverá informar corretamente a localização do corpo e sua condição, se está em via pública, interior de residência ou estabelecimento comercial, e se o local é de fácil ou difícil acesso.

6.2 O DESPACHANTE ao acionar RECURSOS de Órgãos que não estejam integrados ao CIAD, deverá cadastrar as informações relevantes sobre a OCORRÊNCIA no campo COMENTÁRIOS (F10) e na GRIDE ENVOLVIDOS.

7. AÇÕES CORRETIVAS

7.1 No CAD, para acionamento dos RECURSOS da Polícia Civil, deverá adotar o seguinte procedimento: Selecionar o ícone EVOLUÇÃO na CHAMADA, inserir a solicitação no campo NOVO COMENTÁRIO selecionando a tecla de atalho F9 (SOLPC – SOLICITAÇÃO POLÍCIA CIVIL). Deverá abrir o campo (DETALHES DOS CÓDIGOS DE EVOLUÇÃO) e marcando o contido no campo NOVO COMENTÁRIO, seguido do acionamento do ícone ENVIAR COMENTÁRIO, para transportar os dados para o campo COMENTÁRIOS.

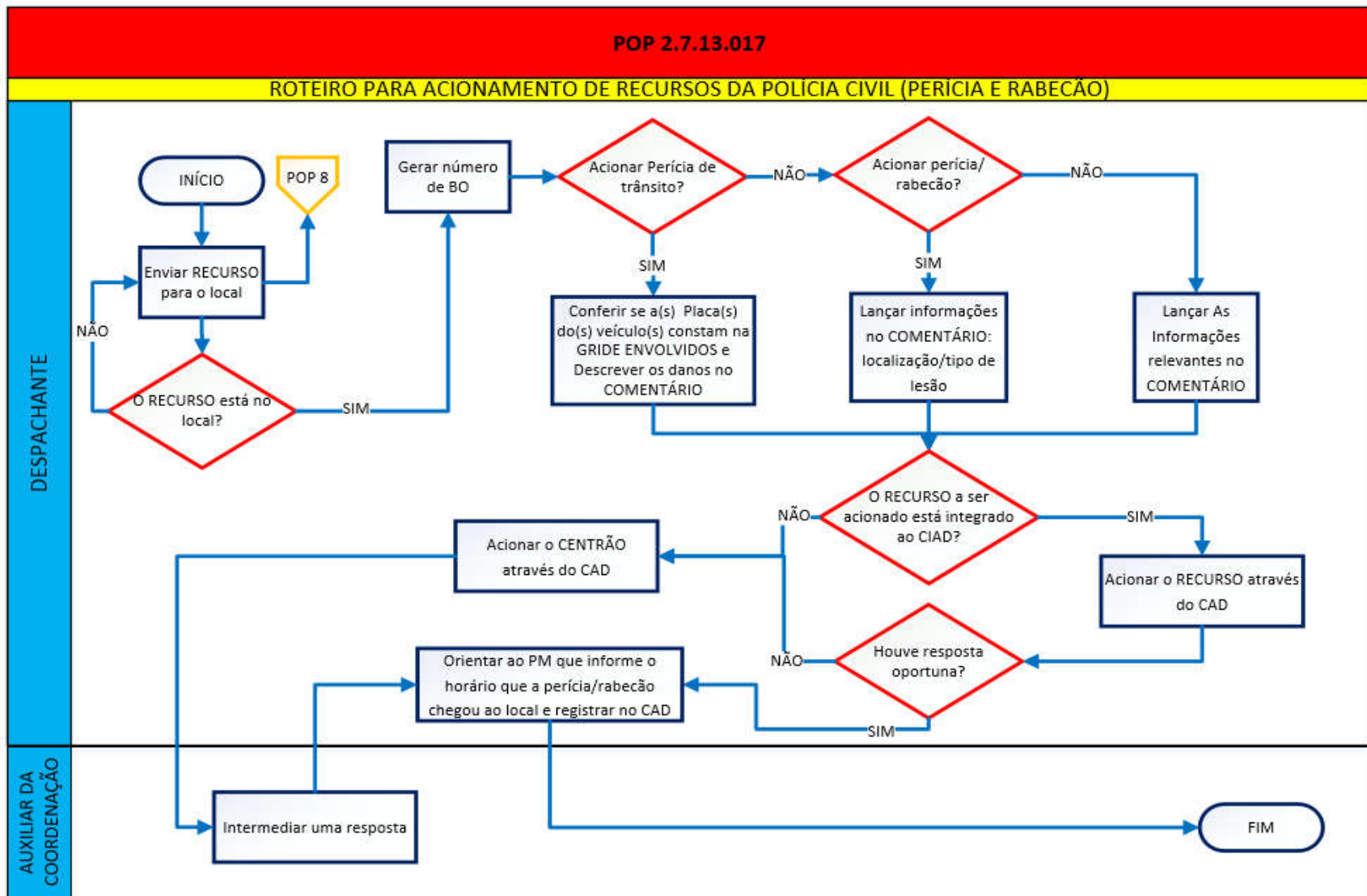
7.2 No CAD, para acionar o CENTRÃO, selecionar o ícone EVOLUÇÃO, seguindo os passos anteriores, selecionando neste caso, a tecla de atalho F7.

8. ERROS A SEREM EVITADOS

8.1 Deixar o DESPACHANTE de realizar os passos corretos no CAD, para acionamento dos RECURSOS da Polícia Civil e apoio ao CENTRÃO.


9. FLUXOGRAMA OU ANEXO

Em anexo.



Estabelecido em: 19/05/2014. Atualizado em: 10/03/2017

POP 18 - CLASSIFICAR CHAMADAS EM QUE NÃO HAJA RECURSO DISPONÍVEL PARA EMPENHO

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.018
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Classificar CHAMADAS em que não haja recurso disponível para empenho			
	Estabelecido em: 21/12/2005	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	Folha: <u>01/04</u>

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

- 1.1 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008).
- 1.2 Memorando nº 063.4/2015-DAOp de 03jul2015.

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

- 2.1 CAD – Controle de Atendimento e Despacho.
- 2.2 CICOp – Centro Integrado de Comunicações Operacionais.
- 2.3 DAOp – Diretoria de Apoio Operacional.
- 2.4 DIAO – Diretriz Integrada de Ações e Operações.
- 2.5 F10 – Função 10.
- 2.6 PC – Polícia Civil.
- 2.7 PM – Polícia Militar.

3. RESULTADOS ESPERADOS

- 3.1 Padronizar a CLASSIFICAÇÃO de CHAMADAS em que não haja RECURSOS disponíveis para empenho.

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).

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

5.1 O SUPERVISOR DE DESPACHO deverá analisar as CHAMADAS do filtro: “CHAMADAS PM SEM ATUAÇÃO PC”. (Toda CHAMADA com mais de 02 (duas) horas de espera, em que não haja empenho de RECURSO e nem nova solicitação, são visualizadas no citado filtro).

5.2 O SUPERVISOR DE DESPACHO avaliará a gravidade das CHAMADAS sem RECURSO EMPENHADO por falta de disponibilidade de RECURSO, e repassará a situação ao Oficial COORDENADOR/ADJUNTO do CICOp, que analisará a viabilidade de emprego de RECURSO de outra área.

5.3 Tendo decorrido mais de 02 (duas) horas da geração da CHAMADA, caso haja telefone de contato do solicitante, o SUPERVISOR DE DESPACHO avaliará a necessidade de contato telefônico de acordo com a natureza e gravidade do histórico, antes de encerrar a CHAMADA. Havendo o contato telefônico o SUPERVISOR DE DESPACHO deverá registrar esta informação nos COMENTÁRIOS da CHAMADA.

5.4 Não sendo possível a alocação de RECURSO para atendimento da CHAMADA e não havendo NOVA SOLICITAÇÃO persistente no campo COMENTÁRIOS (F10), o SUPERVISOR DE DESPACHO acionará o COORDENADOR/ADJUNTO do CICOp e solicitará autorização para CLASSIFICAR as CHAMADAS sem empenho de RECURSO.

5.5 Após autorizado pelo COORDENADOR/ADJUNTO do CICOp, o SUPERVISOR DE DESPACHO deverá CLASSIFICAR as CHAMADAS sem empenho de RECURSO, com a seguinte categoria de classificação: W08.000-CANCELADA POR INDISPONIBILIDADE DE MEIOS (VIATURA / PESSOAL) no Sistema de Controle Atendimento e Despacho (CAD).

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 O SUPERVISOR DE DESPACHO deverá analisar as CHAMADAS do filtro: “CHAMADAS PM SEM ATUAÇÃO PC”, a fim de verificar a melhor providência a ser adotada pelo CICOp.

7. AÇÕES CORRETIVAS

7.1 O SUPERVISOR DO DESPACHO, tendo decorrido mais de 02 (duas) horas da geração da CHAMADA antes de CLASSIFICÁ-LA, deverá tentar fazer contato telefônico com o solicitante por meio de telefone funcional, caso haja algum número

cadastrado na CHAMADA, bem como deverá repassar a situação ao Oficial COORDENADOR/ADJUNTO do CICOp, que analisará a viabilidade de emprego de RECURSO de outra área.

8. ERROS A SEREM EVITADOS

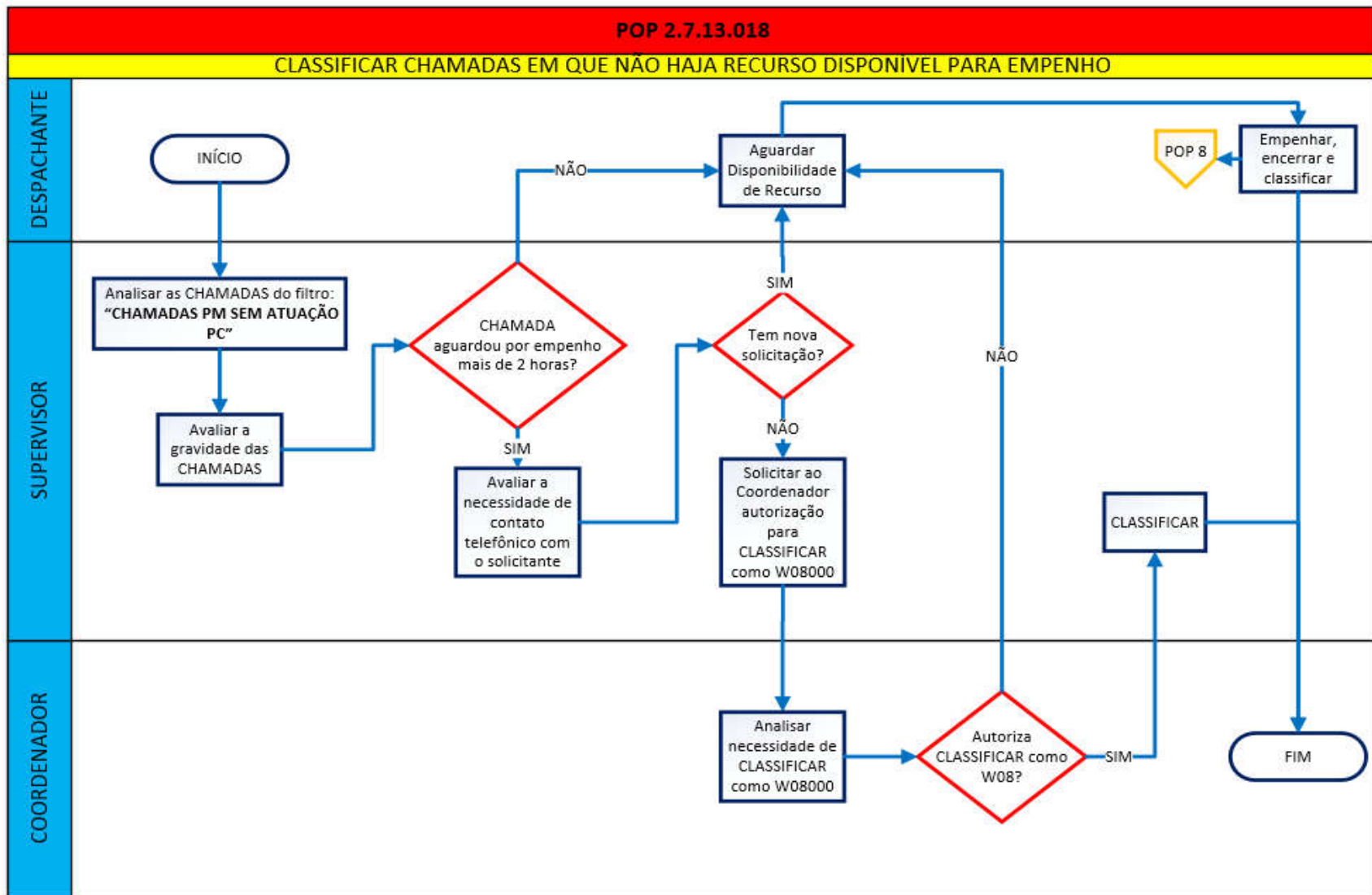
8.1 O SUPERVISOR DO DESPACHO CLASSIFICAR CHAMADAS sem EMPENHO DE RECURSOS com menos de 02 (duas) horas, bem como deixar de adotar as providências previstas antes de sua CLASSIFICAÇÃO, contrariando as normas internas.

8.2 Realizar contato com o solicitante através de telefone particular.

8.3 Deixar de registrar na CHAMADA o contato realizado.


9. FLUXOGRAMA OU ANEXO

Em anexo.



Estabelecido em: 21/12/2005. Atualizado em: 10/03/2017.

POP 19 - ATENDER CHAMADAS REFERENTES A DISPARO DE ALARME

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.019
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			
	Nome do procedimento: Atender CHAMADAS referentes a disparo de alarme			
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	Folha: <u>01/05</u>

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

- 1.1 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008).
- 1.2 Lei nº 6.763, de 26 de dezembro de 1975.
- 1.3 Decreto Estadual 38.886, de 01/07/97.
- 1.4 Memorando 6.00037.2 – EMPM de 28 de maio de 2015.
- 1.5 Memorando nº 3915 de 03 de setembro de 2012.

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

- 2.1 CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica.
- 2.2 Decreto Est – Decreto Estadual.
- 2.3 DIAO – Diretriz Integrada de Ações e Operações.
- 2.4 EMPM – Estado Maior da Polícia Militar.
- 2.5 PMMG – Polícia Militar de Minas Gerais.
- 2.6 POP – Procedimento Operacional Padrão.
- 2.7 REDS – Registro de Eventos de Defesa Social.

3. RESULTADOS ESPERADOS

- 3.1 Padronizar o atendimento de CHAMADAS de disparo de alarme.
- 3.2 Melhorar a qualidade das informações para o empenho de RECURSOS.

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).

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

5.1 O TELEATENDENTE deve atender a ligação conforme o POP 03.

5.2 Verificar se o solicitante consegue visualizar o local onde há o disparo de alarme.

5.3 Caso o solicitante seja um funcionário de empresa de segurança ou vigilância particular, o TELEATENDENTE deverá verificar quais as providências já adotadas pela empresa. Caso a empresa ainda não tenha adotado nenhuma providência, o TELEATENDENTE deverá solicitar ao funcionário que envie uma equipe de segurança ao local, a fim de analisar a real situação. Constatada a necessidade, orientar a equipe a ligar para o 190, a partir do local dos fatos, para passar maiores informações sobre a denúncia; orientando também sobre a necessidade de acionar um responsável para acompanhar a ocorrência, caso esta seja necessária.

5.4 Caso a empresa de segurança tenha a sede em outro Estado, ou não disponha de ninguém para ir ao local, nem imagens para fornecer maiores detalhes sobre a denúncia, explicar que o alarme pode disparar por diversos motivos, e que será cobrada taxa de segurança pública, se não for constatado nenhum delito. Caso a empresa de segurança ou vigilância confirme a solicitação, gerar uma CHAMADA com a natureza adequada, registrando na CHAMADA o CNPJ e a RAZÃO SOCIAL da empresa de segurança ou vigilância particular (nome de registro na junta comercial) no campo COMENTÁRIOS.

5.5 Caso haja indícios de delito no local, gerar uma CHAMADA de natureza A 04.000 (AVERIGUAÇÃO DE DISPARO DE ALARME), constando no campo COMENTÁRIOS todas as informações apontadas como necessárias pela Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008).

5.6 Caso o solicitante informe que não há indícios de arrombamento, sinistro, nem movimentação de pessoas, veículos ou animais, o TELEATENDENTE deverá verificar se é o caso de gerar uma CHAMADA de outra natureza ou apenas orientar o Solicitante.

5.7 O DESPACHANTE, ao receber a CHAMADA com natureza A 04.000 - (Averiguação de Disparo de Alarme), deverá empenhar RECURSO e verificar a necessidade de reforço policial para atuação em conjunto, tendo em vista a situação externa e interna relativa ao local do fato.

5.8 O DESPACHANTE deverá orientar que a guarnição registre um REDS (constante o CNPJ e a RAZÃO SOCIAL da empresa), nos casos em que o solicitante for empresa de segurança ou vigilância, e não seja constatado nenhum delito, a fim de

se cobrar a taxa de segurança pública.

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 Caso o solicitante seja um funcionário de empresa de segurança ou vigilância particular, o TELEATENDENTE deverá verificar quais as providências já foram adotadas, orientado ao solicitante a enviar uma equipe ao local.

6.2 Caso a empresa de segurança ou vigilância não possa fornecer maiores detalhes sobre a denúncia, registrar na CHAMADA o CNPJ e a RAZÃO SOCIAL da empresa de segurança ou vigilância particular, além dos dados do solicitante.

7. AÇÕES CORRETIVAS

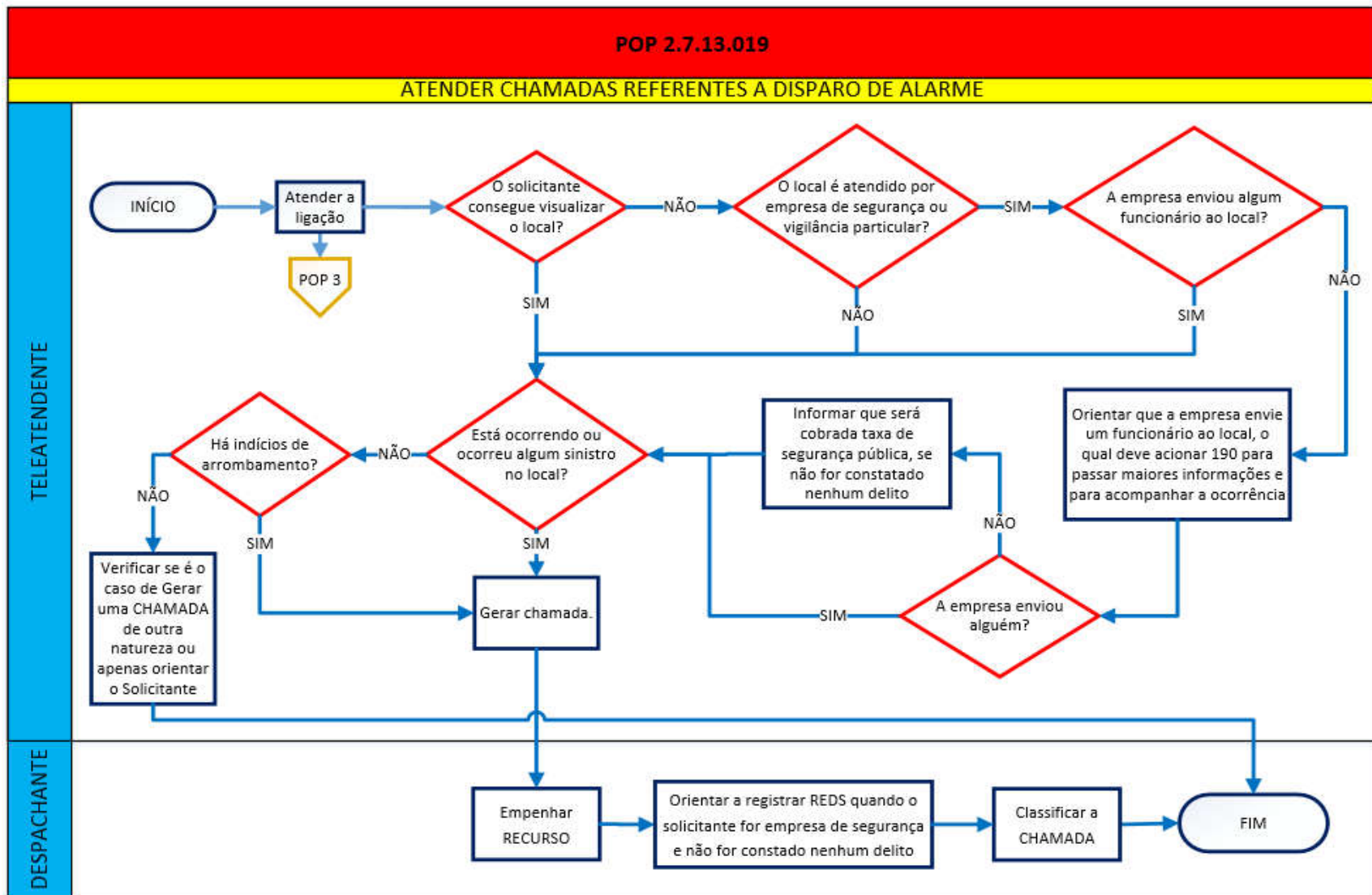
7.1 Caso os AUXILIARES DA COORDENAÇÃO recebam ligações de empresas de segurança privada oriundas de outros Estados da Federação, eles deverão observar as orientações deste POP.

8. ERROS A SEREM EVITADOS

8.1 Criar o TELEATENDENTE ou AUXILIAR DO CENTRÃO uma CHAMADA, não observando as orientações contidas neste POP.


9. FLUXOGRAMA OU ANEXO

Em anexo.



Estabelecido em: 19/05/2014. Atualizado em: 10/03/2017

POP 20 - ATENDER CHAMADAS RELACIONADAS À DEFESA DO CONSUMIDOR

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.020
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			
	Nome do procedimento: Atender CHAMADAS relacionadas à defesa do consumidor			
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	Folha: <u>01/04</u>

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

- 1.1 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008).
- 1.2 Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. (Código de Defesa do Consumidor).

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

- 2.1 Art. – Artigo.
- 2.2 CDC – Código de Defesa do Consumidor.
- 2.3 DIAO - Diretriz Integrada de Ações e Operações.
- 2.4 Nº - Número.
- 2.5 POP – Procedimento Operacional Padrão.
- 2.6 PROCON – Programa de Proteção e Defesa do Consumidor.
- 2.7 PC – Polícia Civil.
- 2.8 PM – Polícia Militar.

3. RESULTADOS ESPERADOS

- 3.1 Padronizar o atendimento de ligações e uniformizar as orientações a serem prestadas aos solicitantes.
- 3.2 Otimizar o atendimento das CHAMADAS relacionadas à defesa do consumidor.

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).

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

5.1 O TELEATENDENTE deve atender a ligação conforme o POP 03.

5.2 No caso de crimes contra as relações de consumo, e estando o fato em flagrante, o TELEATENDENTE deverá gerar uma CHAMADA para envio de RECURSO para o registro da OCORRÊNCIA policial.

5.3 Fora dos casos de flagrante, e demais casos de desrespeito aos direitos do consumidor, orientar a vítima/solicitante a comparecer:

- a)** Ao Órgão de Proteção ao Consumidor (PROCON), onde houver.
- b)** Ao Órgão Judicial competente; (neste caso, orientar que o registro do Boletim de Ocorrência não é obrigatório para acionar a Justiça).
- c)** À Unidade Policial mais próxima do local do fato, PM ou PC, para efeito de registro de OCORRÊNCIA.

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 Identificar se o fato relatado se refere a crime contra as relações de consumo.

6.2 Orientar, nas situações em que não haja crime contra as relações de consumo, que é obrigatório o Boletim de Ocorrência para acionar o estabelecimento comercial judicialmente.

7. AÇÕES CORRETIVAS

7.1 O TELEATENDENTE deverá colher as informações junto ao solicitante/vítima sobre o fato relatado, tais como: o estado de saúde da vítima; nome da empresa; CNPJ da empresa, qual foi a conduta praticada pelo agente; se o agente está no local; qual o tipo de publicidade utilizada, qual o tipo de produto envolvido, etc.

8. ERROS A SEREM EVITADOS

Deixar o TELEATENDENTE de observar e tipificar a natureza específica ao fato antes da criação da CHAMADA de relação de consumo, conforme a DIAO/2008.

9. ANEXO

A lei 8.078/90 estabelece os seguintes crimes contra as relações de consumo:

Art. 63. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade.

Art. 64. Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado.

Art. 65. Executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente.

Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços.

Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva.

Art. 68. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança.

Art. 69. Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade.

Art. 70. Empregar na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor.

Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer.

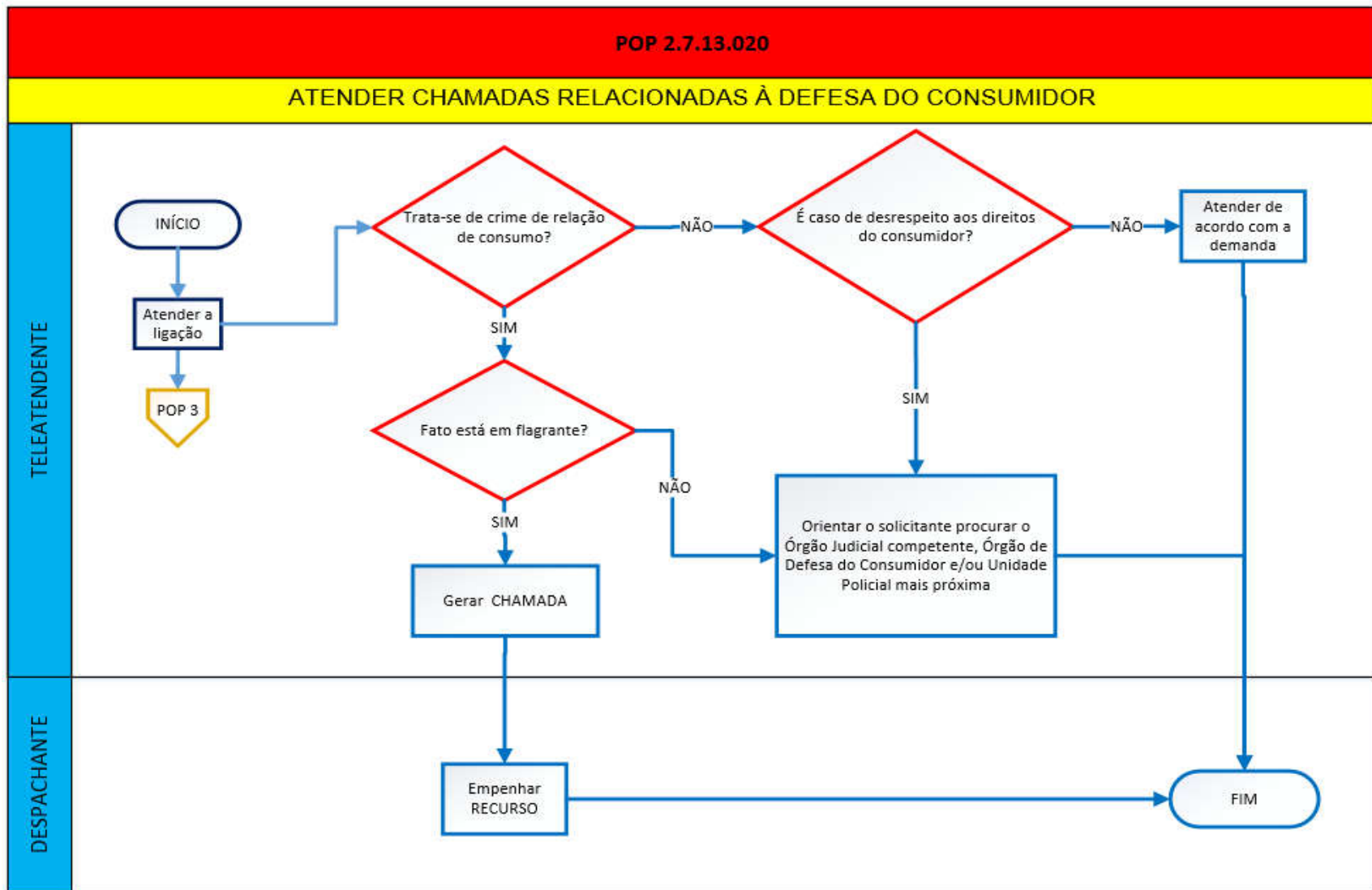
Art. 72. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros.

Art. 73. Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata.

Art. 74. Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo.


9. FLUXOGRAMA

Em anexo.



Estabelecido em: 19/05/2014. Atualizado em: 10/03/2017

POP 21 - ATENDER CHAMADAS RELACIONADAS À UTILIZAÇÃO DE TORNOZELEIRA ELETRÔNICA

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.021
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atender CHAMADAS relacionadas à utilização de tornozeleira eletrônica			
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	Folha: <u>01/06</u>

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

- 1.1 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008).
- 1.2 Lei Nº 12.258, de 15 de junho de 2010 – Tornozeleira Eletrônica.
- 1.3 Decreto-Lei Nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal Brasileiro).
- 1.4 Lei nº 7.210, de 11 de julho de 1984 (Lei de Execução Penal).
- 1.5 Resolução Conjunta 172 de 21 de dezembro de 2012.
- 1.6 Resolução Conjunta 179 de 23 de janeiro de 2013.

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

- 2.1 CAD – Controle de Atendimento e Despacho.
- 2.2 CPCia – Coordenador de Policiamento da Companhia.
- 2.3 CPU – Coordenador de Policiamento da Unidade.
- 2.4 DIAO – Diretriz Integrada de Ações e Operações.
- 2.5 INFOPEN – Informações Penitenciárias.
- 2.6 Nº - Número.
- 2.7 POP – Procedimento Operacional Padrão.
- 2.8 REDS – Registro de Eventos de Defesa Social.
- 2.9 UGME - Unidade Gestora de Monitoração Eletrônica.

3. RESULTADOS ESPERADOS

- 3.1 Padronizar o atendimento de CHAMADAS relacionadas à utilização de tornozeleira eletrônica.
- 3.2 Otimizar o atendimento de emergências policiais, priorizando o empenho de RECURSOS nas CHAMADAS que envolvam violência doméstica.

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).

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

- 5.1** O TELEATENDENTE deve atender a ligação conforme o POP 03.
- 5.2** Tratando-se de denúncia relativa à MONITORAÇÃO ELETRÔNICA o TELEATENDENTE deverá verificar primeiramente se o denunciado está cometendo algum tipo de crime no momento. Se este for o caso, o TELEATENDENTE deverá gerar uma CHAMADA com a natureza adequada ao delito cometido, conforme a Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008).
- 5.3** Caso o delito esteja relacionado à LEI MARIA DA PENHA, o TELEATENDENTE deverá colocar a CHAMADA em ALERTA; e inserir no campo COMENTÁRIOS, que a CHAMADA está relacionada à LEI MARIA DA PENHA.
- 5.4** Durante a ligação, relacionada à MONITORAÇÃO ELETRÔNICA o TELEATENDENTE deve conferir no sistema CAD se o denunciado já consta como preso foragido com mandado de prisão em aberto. No caso de haver Mandado de Prisão ou registro de fuga em aberto, o TELEATENDENTE deverá gerar CHAMADA com a natureza A 09.000 (FUGA DE PRESO), e inserir no campo COMENTÁRIOS do CAD: FORAGIDO SOB MONITORAMENTO ELETRÔNICO.
- 5.5** Caso não haja Mandado de Prisão ou registro de fuga em aberto, o TELEATENDENTE deverá gerar uma CHAMADA com a natureza A 05.000 (AVERIGUAÇÃO DE PESSOA/ VEÍCULO EM ATITUDE SUSPEITA), orientando o denunciante (funcionário da Unidade Gestora de Monitoração Eletrônica - UGME) a lançar os dados do preso em fuga no INFOPEN o mais breve possível, conforme consta no §2º do artigo 3º da Resolução Conjunta nº 172, de 21 de dezembro de 2012.
- 5.6** Caso a denúncia seja relativa à tornozeleira eletrônica abandonada, o TELEATENDENTE deverá gerar uma CHAMADA com a natureza C 99.000, devendo o DESPACHANTE empenhar RECURSO para que este encaminhe o referido objeto à CENTRAL DE RECEPÇÃO DE FLAGRANTES.
- 5.7** O DESPACHANTE ao identificar uma CHAMADA relacionada à LEI MARIA DA PENHA, deverá priorizá-la, solicitando ao CPU/CPCia celeridade no despacho de

RECURSO.

5.8 Em se tratando de denúncia relativa à MONITORAÇÃO ELETRÔNICA, o DESPACHANTE deverá orientar o RECURSO a constar no REDS as informações repassadas pela Unidade Gestora de Monitoração Eletrônica (UGME).

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 O TELEATENDENTE deve procurar saber se o denunciado está cometendo algum tipo de delito no momento.

6.2 O TELEATENDENTE deve pesquisar se o Denunciado possui mandado de Prisão/fuga em aberto.

6.3 No caso de delito que esteja relacionado à LEI MARIA DA PENHA, o TELEATENDENTE deverá colocar a CHAMADA em ALERTA, e conforme as circunstâncias deverá mudar o grau de PRIORIDADE da CHAMADA.

7. AÇÕES CORRETIVAS

O TELEATENDENTE deverá registrar as repostas do funcionário da Central de Monitoramento para as seguintes perguntas:

- a)** Qual o nome completo do preso?
- b)** É denúncia relativa à Monitoração Eletrônica de Violadores da Lei Maria da Penha ou de sentenciado submetido ao Monitoramento Eletrônico em virtude de outro crime?
- c)** Qual é o endereço em que o denunciado se encontra? Tem referência?
- d)** Características físicas do foragido ou infrator?
- e)** Por qual delito o foragido cumpre pena ou tem mandado de prisão? Ou qual delito o infrator estaria, em tese cometendo?

8. ERROS A SEREM EVITADOS

Deixar o TELEATENDENTE, no caso de delito que esteja relacionado à LEI MARIA DA PENHA, de colocar a CHAMADA em ALERTA, e conforme as circunstâncias deverá mudar o grau de PRIORIDADE da CHAMADA.

9. ANEXO

9.1 A RESOLUÇÃO CONJUNTA Nº 179, DE 23 DE ABRIL DE 2013, regulamenta o Programa de Monitoração Eletrônica de agressores no âmbito das Varas Especializadas em Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher. Ela prevê que os

agressores enquadrados na Lei Maria da Penha serão monitorados com tornozeleiras eletrônicas, para impedir a aproximação das vítimas. No caso do uso duplicado do aparelho, tanto para o agressor quanto para a vítima (geralmente a mulher) utilizam um dispositivo de localização. Quando o agressor se aproxima, o equipamento eletrônico que está com a mulher vibra e emite bipes de alerta.

9.2 A RESOLUÇÃO CONJUNTA Nº 179, DE 23 DE ABRIL DE 2013 estabelece as seguintes obrigações para o MONITORADO.

Art. 9º. A decisão que determinar a monitoração eletrônica especificará os locais, os limites máximos de aproximação ou limites mínimos de distância da vítima e os períodos em que será exercida, que poderão ser modificados, se necessário

Art. 10. O agressor será advertido, pessoalmente e por escrito, quanto ao sistema de monitoração eletrônica e, enquanto estiver submetido a ele, sem prejuízo das demais condições fixadas na decisão que o determinar, terá os seguintes deveres: I - receber visitas do servidor responsável pela monitoração eletrônica, responder aos seus contatos e cumprir suas orientações; II - abster-se de qualquer comportamento que possa afetar o normal funcionamento da monitoração eletrônica, especialmente atos tendentes a impedi-la ou dificultá-la, a eximir-se dela, a iludir o servidor que a acompanha, a causar dano ao equipamento utilizado para a atividade ou permitir que outrem o faça; III - informar de imediato ao Núcleo Gestor de Monitoração Eletrônica se detectar falhas no respectivo equipamento; IV - recarregar o equipamento, de forma correta, todos os dias; V - manter atualizada a informação de seu endereço residencial e comercial; VI - comparecer, quando convocado, ao Núcleo Gestor de Monitoração Eletrônica. (Res. Conjunta nº 179 de 2013)

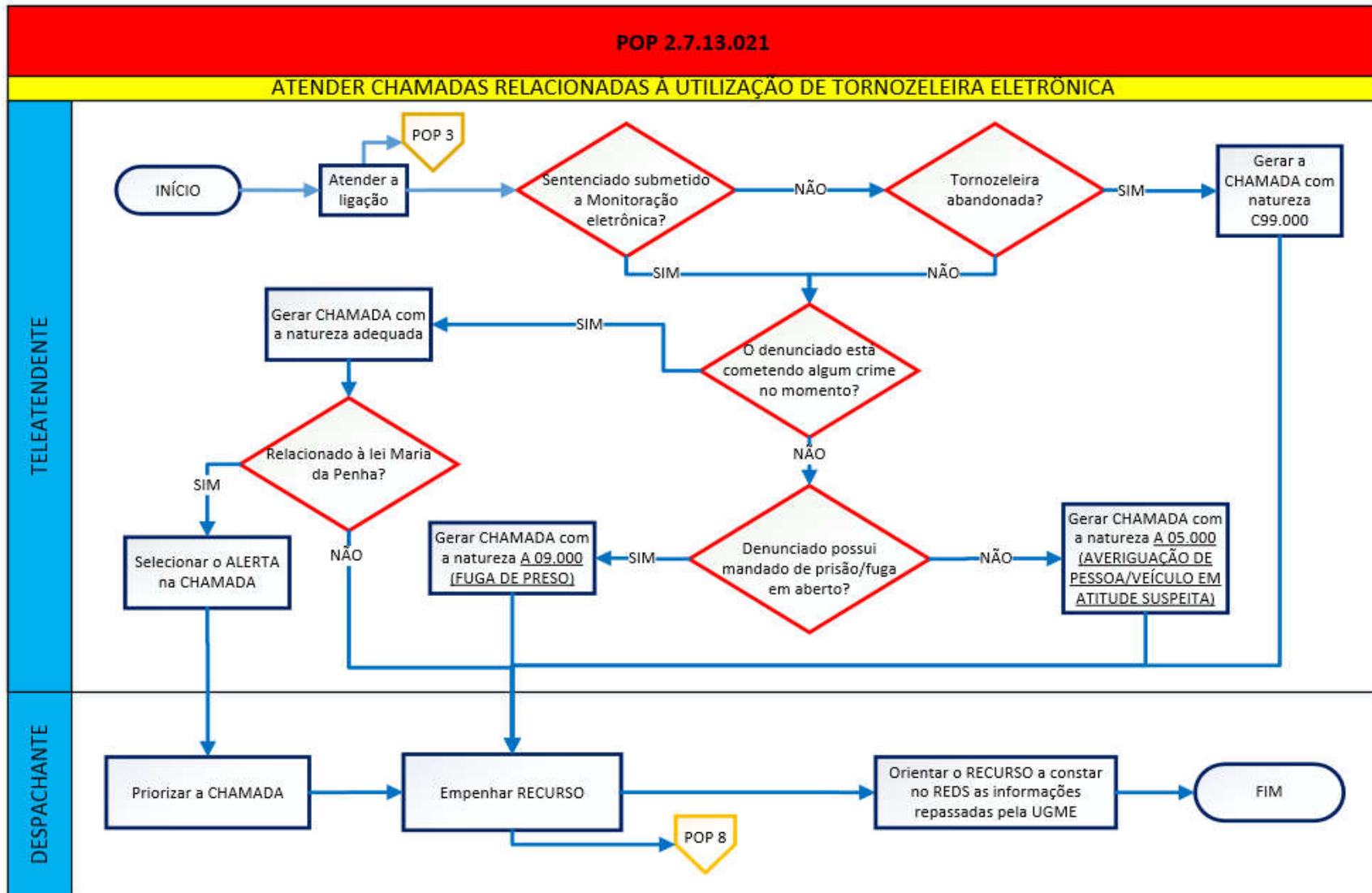
9.3 A RESOLUÇÃO CONJUNTA Nº 179, DE 23 DE ABRIL DE 2013 estabelece as seguintes providências no caso de fuga/descumprimento das obrigações do monitorado.

§2º. No caso do rompimento/danificação e descarga total da bateria do equipamento, ou utilização de quaisquer mecanismos ou subterfúgios que impeçam a monitoração, o Núcleo Gestor, superadas as providências previstas no fluxo de descumprimento, registrará a FUGA/descumprimento no sistema INFOPEN, comunicará imediatamente às Polícias Civil e Militar e ao Juiz da causa, concomitantemente. (Res. Conjunta 179 de 2013).

9.4 TELEFONE DA UNIDADE GESTORA DE MONITORAÇÃO ELETRÔNICA: 2129- 9585 e 2129-9578. (ENDEREÇO: Rua Rio de Janeiro, 471 – 14º andar – Centro – Belo Horizonte).


9. FLUXOGRAMA

Em anexo.



Estabelecido em: 19/05/2014. Atualizado em: 10/03/2017

POP 22 - ATENDER CHAMADAS DE POSSÍVEIS FRAUDES EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS FORA DO HORÁRIO BANCÁRIO

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.022
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade Nome do procedimento: Atender CHAMADAS de possíveis fraudes em operações bancárias fora do horário bancário			
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

- 1.1 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008).
- 1.2 Decreto-Lei Nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal Brasileiro).

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

- 2.1 DIAO - Diretriz Integrada de Ações e Operações.
- 2.2 POP – Procedimento Operacional Padrão.
- 2.3 PM – Polícia Militar.

3. RESULTADOS ESPERADOS

- 3.1 Padronizar o atendimento de CHAMADAS de possíveis fraudes em operações bancárias fora do horário bancário.
- 3.2 Uniformizar as orientações a serem repassadas aos solicitantes quando não haja indícios de crime e sim DEFEITO DO CAIXA ELETRÔNICO, como por exemplo, situações em que o cartão bancário fica retido no equipamento ou se o dinheiro não sair da máquina por falta de cédulas.

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).

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

- 5.1 O TELEATENDENTE deve atender a ligação conforme o POP 03.

5.2 Caso o fato narrado esteja ocorrendo no horário de expediente bancário, a princípio o solicitante deverá ser orientado a acionar os funcionários do banco.

5.3 Para os casos que ocorrerem fora do horário bancário, quando não haja indícios de crime e sim de DEFEITO DO CAIXA ELETRÔNICO, como por exemplo, situações em que o cartão bancário fica retido no equipamento ou se o dinheiro não sair da máquina por falta de cédulas, orientá-lo a ligar diretamente para o Banco através do telefone particular, e NÃO utilizar o bankfone. Caso o Solicitante deseje registrar o fato, orientar a comparecer à uma Delegacia ou Companhia PM mais próxima.

5.4 Havendo indícios de crime com a utilização de "chupa cabra" no caixa eletrônico ou outro artifício, o TELEATENDENTE deverá gerar uma CHAMADA de natureza C 99.000 – (OUTROS TIPOS DE INFRAÇÕES CONTRA O PATRIMÔNIO), detalhando no campo COMENTÁRIOS, a situação específica.

5.5 Havendo indícios de crime, o DESPACHANTE deverá orientar a Guarnição a registrar o fato de acordo com a Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008), e caso seja constatada a utilização de "chupa cabra" no caixa eletrônico ou outro artifício, orientar a Guarnição a manter o local preservado, e acionar a perícia se necessário.

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 O TELEATENDENTE deverá verificar durante a criação da CHAMADA se há indícios de crime com a utilização de "chupa cabra" ou outro artifício semelhante e, confirmada a situação, gerar uma CHAMADA de natureza para C 99.000 – (OUTROS TIPOS DE INFRAÇÕES CONTRA O PATRIMÔNIO), detalhando no campo COMENTÁRIOS.

7. AÇÕES CORRETIVAS

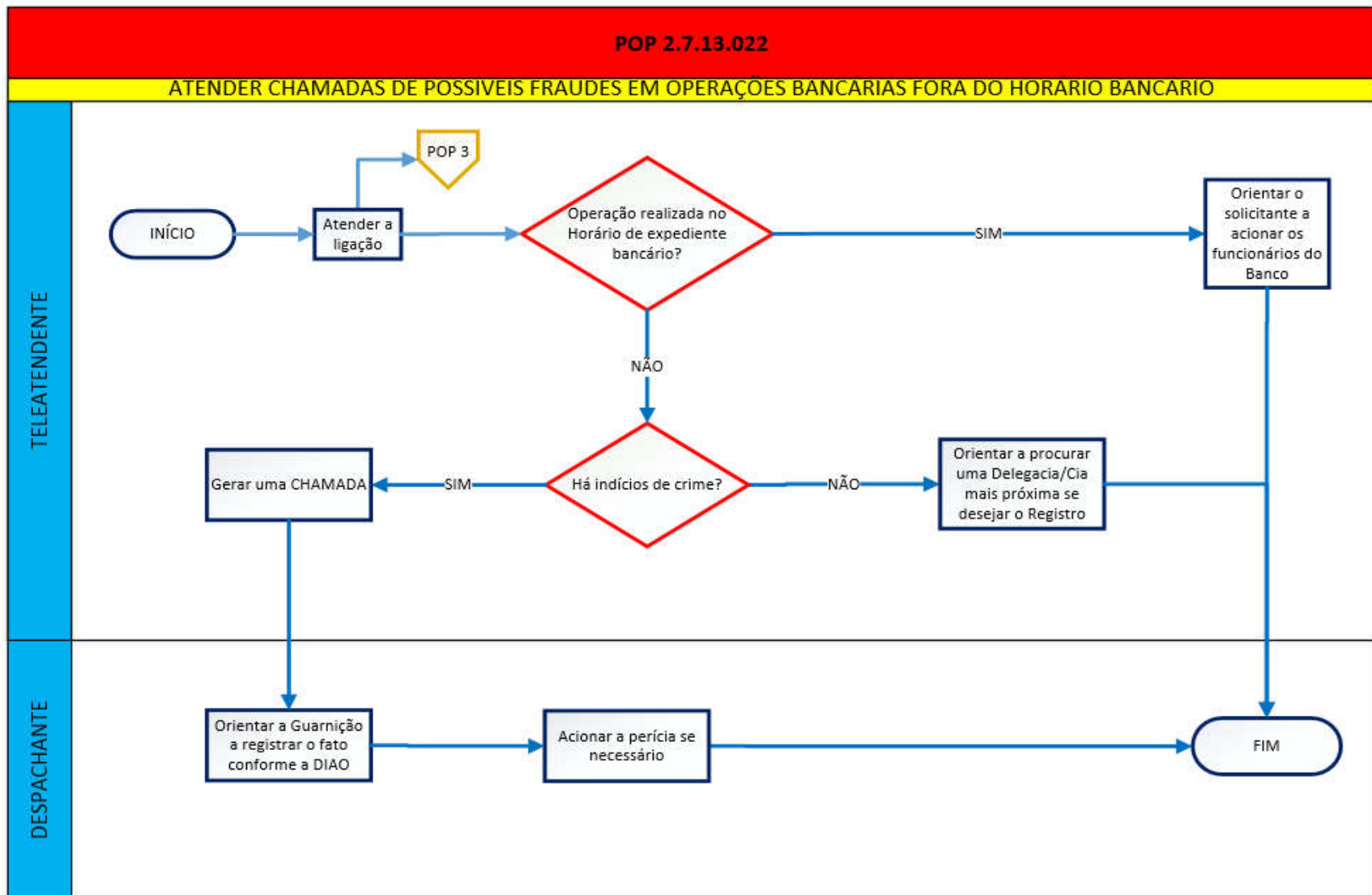
7.1 O DESPACHANTE deverá orientar a Guarnição PM a isolar e preservar o local, caso haja fraude no equipamento bancário, para o acionamento da PERÍCIA.

8. ERROS A SEREM EVITADOS

8.1 Deixar o TELEATENDENTE de gerar CHAMADA nos casos em que o solicitante informe que há indícios de crime no local.


9. FLUXOGRAMA OU ANEXO

Em anexo.



Estabelecido em: 19/05/2014. Atualizado em: 10/03/2017

POP 23 - ATENDER CHAMADAS RELACIONADAS À DELEGACIA VIRTUAL

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.023
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			
	Nome do procedimento: Atender CHAMADAS relacionadas à Delegacia Virtual			
	Estabelecido em: 19/05/2014	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	Folha: <u>01/06</u>

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

- 1.1 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008).
- 1.2 Memorando 30.217.2/2014-EMPM.
- 1.3 Instrução Nº 3.03.16/15-CG.
- 1.4 Nota técnica 04/2015-DAOp.

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

- 2.1 BO – Boletim de Ocorrência.
- 2.2 CG – Comando Geral.
- 2.3 DAOp – Diretoria de Apoio Operacional.
- 2.4 DIAO – Diretriz Integrada de Ações e Operações.
- 2.5 EMPM – Estado Maior da Polícia Militar.
- 2.6 IML – Instituto Médico legal.
- 2.7 POP – Procedimento Operacional Padrão.

3. RESULTADOS ESPERADOS

- 3.1 Padronizar o atendimento de ligações relacionadas à Delegacia Virtual.
- 3.2 Uniformizar as orientações a serem repassadas pelos TELEATENDENTES quando houver possibilidade do solicitante registrar o fato através da Delegacia Virtual.

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).

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

5.1 O TELEATENDENTE deve atender a ligação conforme o POP 03.

5.2 O TELEATENDENTE, ao verificar que a solicitação se refere às seguintes situações: ACIDENTE DE TRÂNSITO SEM VÍTIMA, PERDA DE DOCUMENTOS E OBJETOS, DESAPARECIMENTO DE PESSOA, LOCALIZAÇÃO DE DESAPARECIDO; LOCALIZAÇÃO DE DESCONHECIDO E DANO SIMPLES, deverá orientar o SOLICITANTE que o registro do fato poderá ser efetuado por ele mesmo através da internet, no site da DELEGACIA VIRTUAL, caso o fato esteja enquadrado nos requisitos descritos neste POP.

5.3 No caso de COMUNICAÇÃO DE PESSOA DESAPARECIDA, ainda que o SOLICITANTE decida fazer o registro via DELEGACIA VIRTUAL, o TELEATENDENTE deverá gerar uma CHAMADA de natureza U 40.000 – (COMUNICAÇÃO DE PESSOA EXTRAVIADA OU DESAPARECIDA), anotando as informações indicadas pela DIAO/2008.

5.4 Caso o SOLICITANTE ainda sim, queira registrar a OCORRÊNCIA através da Polícia Militar, o TELEATENDENTE deverá proceder conforme o POP 03, analisando o fato de acordo com a DIAO/2008, a fim de gerar a CHAMADA, ou orientar o solicitante a deslocar-se até a Unidade Policial mais próxima do local do fato para registro.

5.5 Nos casos de ACIDENTE DE TRÂNSITO SEM VÍTIMA, em que o solicitante não queira registrar a OCORRÊNCIA através da Delegacia Virtual, orientá-lo a deslocar-se até a Unidade Policial mais próxima do local do fato para registro. Não havendo interesse do(s) condutor(es) envolvido(s) em agilizar o registro desta forma, gerar uma CHAMADA para acionamento de uma viatura policial.

5.6 Nos casos de ACIDENTE DE TRÂNSITO SEM VÍTIMA, em que o solicitante decida por registrar a OCORRÊNCIA através da Delegacia Virtual, o TELEATENDENTE deverá ORIENTAR que as partes envolvidas deverão anotar o ENDEREÇO do local do acidente, os dados dos VEÍCULOS bem como os dados dos CONDUTORES. Explicar que sem estes dados, o solicitante não conseguirá registrar o BO na Delegacia Virtual.

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

6.1 O TELEATENDENTE deverá orientar o solicitante sobre os casos em que o registro da OCORRÊNCIA poderá ser efetuado no ambiente da DELEGACIA VIRTUAL,

porém deve estar ciente de que é mais uma opção para registro do fato, não sendo obrigatório.

6.2 O TELEATENDENTE, no caso de comunicação de pessoa desaparecida, ainda que o solicitante opte pelo registro via DELEGACIA VIRTUAL, deverá gerar uma CHAMADA com natureza U 40.000 – (COMUNICAÇÃO DE PESSOA EXTRAVIADA OU DESAPARECIDA).

7. AÇÕES CORRETIVAS

7.1 O REGISTRO do Evento via Delegacia Virtual é um facilitador. Não é obrigatório. O SOLICITANTE também poderá registrar a OCORRÊNCIA através da presença de Viatura Policial e/ou registro diretamente na Unidade Policial, dependendo da natureza da OCORRÊNCIA.

7.2 No caso de relato de “Pessoas Desaparecidas” e mesmo que o fato se enquadre nas situações que ensejam o registro no ambiente da DELEGACIA VIRTUAL, o TELEATENDENTE, ainda sim, deverá orientar a(o) solicitante conforme a DIAO/2008, que:

- Procure a pessoa desaparecida em locais como: trabalho, casa de amigos, hospitais, Instituto Médico Legal (IML);
- Informe o maior número possível de dados do desaparecimento e da pessoa desaparecida para auxiliar na localização;
- Não é necessário aguardar 24 (vinte e quatro) horas para registrar o evento.(DIAO, 2008).

8. ERROS A SEREM EVITADOS

8.1 Deixar o TELEATENDENTE de orientar ao solicitante em quais situações o registro do fato pode ser efetuado no ambiente da DELEGACIA VIRTUAL.

9. ANEXO (Dados constantes do Site <http://delegaciavirtual.sids.mg.gov.br>)

9.1 Foi implantado o ambiente Web denominado “Delegacia Virtual do Estado de Minas Gerais”, que tem como finalidade disponibilizar aos cidadãos opção para registro de OCORRÊNCIAS em meio eletrônico.

9.2 Podem ser registradas na Delegacia Virtual, as seguintes naturezas: Acidente de Trânsito Sem Vítima, Perda de Documentos e Objetos, Desaparecimento de Pessoa, Localização de Desaparecido, Localização de Desconhecido e Dano Simples.

9.3 Nos casos de **ACIDENTE DE TRÂNSITO SEM VÍTIMA**, a OCORRÊNCIA poderá ser registrada na Delegacia Virtual nas seguintes situações:

- Tratando-se de avarias simples, onde os veículos possam rodar;
- Se o fato ocorreu em até 30 dias;
- Se envolve até 05 (cinco) veículos, incluindo o do solicitante;
- Se o(s) outro(s) condutor(es) NÃO APARENTA (M) algum indício(s) de estar (em) embriagado(s) ou sob efeito de substância tóxica;
- Se os veículos são particulares; (veículos do Estado não pode ser na Delegacia Virtual).
- Se não houve evasão do local do acidente, por parte de algum envolvido. (DIAO, 2008)

9.4 Poderá ser registrada a **PERDA DE DOCUMENTOS E OBJETOS** na Delegacia Virtual a Perda de Documentos e Objetos, desde que:

- Que o (s) objeto (s) tenham valor inferior a 10 (dez) salários mínimos;
- Que o (s) objeto (s) ou documento (s) não sejam bem público;
- Que o fato tenha ocorrido no Estado de Minas Gerais;
- Que o fato não seja relacionado a nenhum fato criminoso (furto, roubo, ameaça ou violência).(DIAO, 2008)

9.5 O **DESAPARECIMENTO DE PESSOA** poderá ser registrado na Delegacia Virtual nas seguintes circunstâncias:

- Se o desaparecimento ocorreu em até 30 (trinta) dias;
- Se o fato ocorreu dentro do Estado de Minas Gerais. (DIAO, 2008)

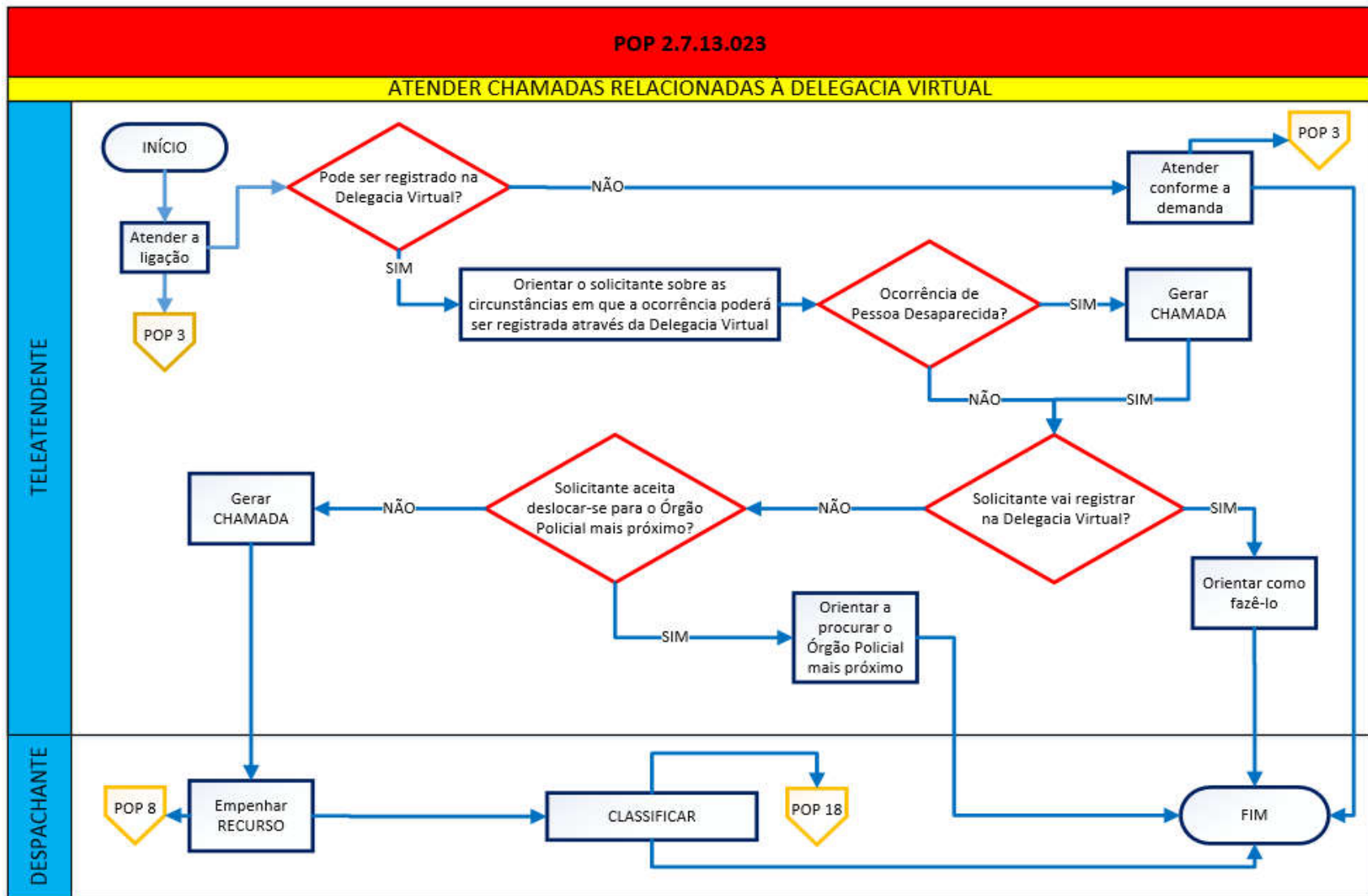
9.6 Quando houver a **LOCALIZAÇÃO DE DESAPARECIDO OU DESCONHECIDO**, ou seja, quando o solicitante desejar comunicar que avistou uma pessoa que possui registro de desaparecimento (da qual teve conhecimento ou tenha visto a foto em jornais, panfletos, cartazes, internet, etc), ou desejar comunicar que avistou uma pessoa que não tenha identificação, poderá fazer este registro através da Delegacia Virtual.

9.7 Quando o solicitante desejar apenas o registro de um **DANO SIMPLES**, nas situações em que a coisa ficar prejudicada no seu valor ou na sua utilidade, poderá

fazer este registro através da Delegacia Virtual.


10. FLUXOGRAMA

Em anexo.



Estabelecido em: 19/05/2014. Atualizado em: 10/03/2017

POP 24 - GERENCIAR CHAMADAS DE DESTAQUE⁴

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			POP nº 2.7.13.024
	Macroprocesso: Coordenação, Controle e Qualidade			
	Nome do procedimento: Gerenciar CHAMADAS de Destaque			
	Estabelecido em: 10/03/2017	Atualizado em: 10/03/2017	Comissão/Unidade: N. 01. BI 10/2016-CICOp	Folha: <u>01/06</u>

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL OU DOUTRINÁRIA (tipificação sintética)

- 1.1 Diretriz Integrada de Ações e Operações (DIAO, 2008).
- 1.2 Instrução 03/1997-EMPM.
- 1.3 Instrução 03/2003-CG.
- 1.4 Memorando nº 30123 .3/11-EMPM.

2. ABREVIATURAS E SIGLAS

- 2.1 BO – Boletim de Ocorrência.
- 2.2 CG – Comando Geral.
- 2.3 CPU – Coordenador de Policiamento da Unidade.
- 2.4 DAOp – Diretoria de Apoio Operacional.
- 2.5 DIAO – Diretriz Integrada de Ações e Operações.
- 2.6 EMPM – Estado Maior da Polícia Militar.
- 2.7 IML – Instituto Médico legal.
- 2.8 POP – Procedimento Operacional Padrão.

3. RESULTADOS ESPERADOS

- 3.1 Padronizar o gerenciamento de chamadas de destaque.
- 3.2 Uniformizar a transmissão de dados sobre ocorrências de destaque, no âmbito da PMMG.

4. RECURSOS NECESSÁRIOS

- 4.1 Estação de trabalho (mesas e cadeiras).
- 4.2 Computador (sistemas operacionais e softwares).

⁴ OCORRÊNCIAS DE DESTAQUE são todas as ocorrências que, fugindo à rotina, podem, por suas características, ganhar repercussão e influir na comunidade, na operacionalidade ou na imagem da Corporação perante seus públicos. (MINAS GERAIS, 1997)

4.3 Telefone (sistema de telefonia e todos os seus acessórios).

5. PROCEDIMENTOS BÁSICOS

5.1 O TELEATENDENTE deve atender a ligação conforme o POP 03.

5.2 No caso de ocorrências envolvendo membros dos Órgãos de Defesa Social em situação de risco, o TELEATENDENTE deverá gerar a CHAMADA conforme POP 3, colocar a CHAMADA em ALERTA, e dar ciência ao SUPERVISOR DE TELEATENDIMENTO. Deverá ainda, constar no campo COMENTÁRIOS o nome do envolvido e a sua profissão.

5.3 No caso de ocorrências que, fugindo à rotina, possa por suas características, ganhar repercussão e influir na comunidade, na operacionalidade ou na imagem da Polícia Militar, o DESPACHANTE deve marcar a CHAMADA como DESTAQUE e alertar o CPU e o SUPERVISOR DE DESPACHO. Deverá também marcar como DESTAQUE as CHAMADAS envolvendo policiais militares, autoridades, políticos, celebridades, e outras pessoas proeminentes.

5.4 O DESPACHANTE deverá acompanhar as CHAMADAS DE DESTAQUE de forma mais atenta, requisitar informações aos recursos e atualizar os dados da CHAMADA.

5.5 O COORDENADOR OPERACIONAL DO CICOp deve acompanhar as CHAMADAS RELEVANTES constantes do sistema CAD, dando especial atenção às CHAMADAS EM DESTAQUE; verificando se todas as medidas pertinentes estão sendo adotadas.

5.6 O COORDENADOR OPERACIONAL DO CICOp deve intervir no gerenciamento de qualquer CHAMADA, cujo atendimento não esteja sendo adequado.

5.7 Caso o Policial Militar faça uso da força, em situação que resulte lesão ou morte, o COORDENADOR OPERACIONAL DO CICOp deve acionar a Corregedoria.

5.8 Caso haja envolvimento de Policial Militar em OCORRÊNCIAS DE DESTAQUE, o COORDENADOR OPERACIONAL DO CICOp deve anunciar o fato também ao Comandante/Chefe do Militar, preferencialmente por telefone.

5.9 O COORDENADOR OPERACIONAL DO CICOp deve anunciar as ocorrências de destaque ao Chefe do CICOp, e escalão superior.

5.10 O COORDENADOR OPERACIONAL DO CICOp deve confeccionar um Relatório de Serviço, constando os dados das OCORRÊNCIAS DE DESTAQUE, as providências adotadas e o grau de repercussão do fato; bem como questões técnicas

relacionadas à qualidade do serviço de atendimento de emergências policiais.

6. ATIVIDADES CRÍTICAS

- 6.1** Inserção do ALERTA na CHAMADA, pelo TELEATENDENTE.
- 6.2** Inserção da CHAMADA no filtro DESTAQUE, pelo DESPACHANTE.
- 6.3** Anúncio do COORDENADOR OPERACIONAL DO CICOp ao escalão superior.

7. AÇÕES CORRETIVAS

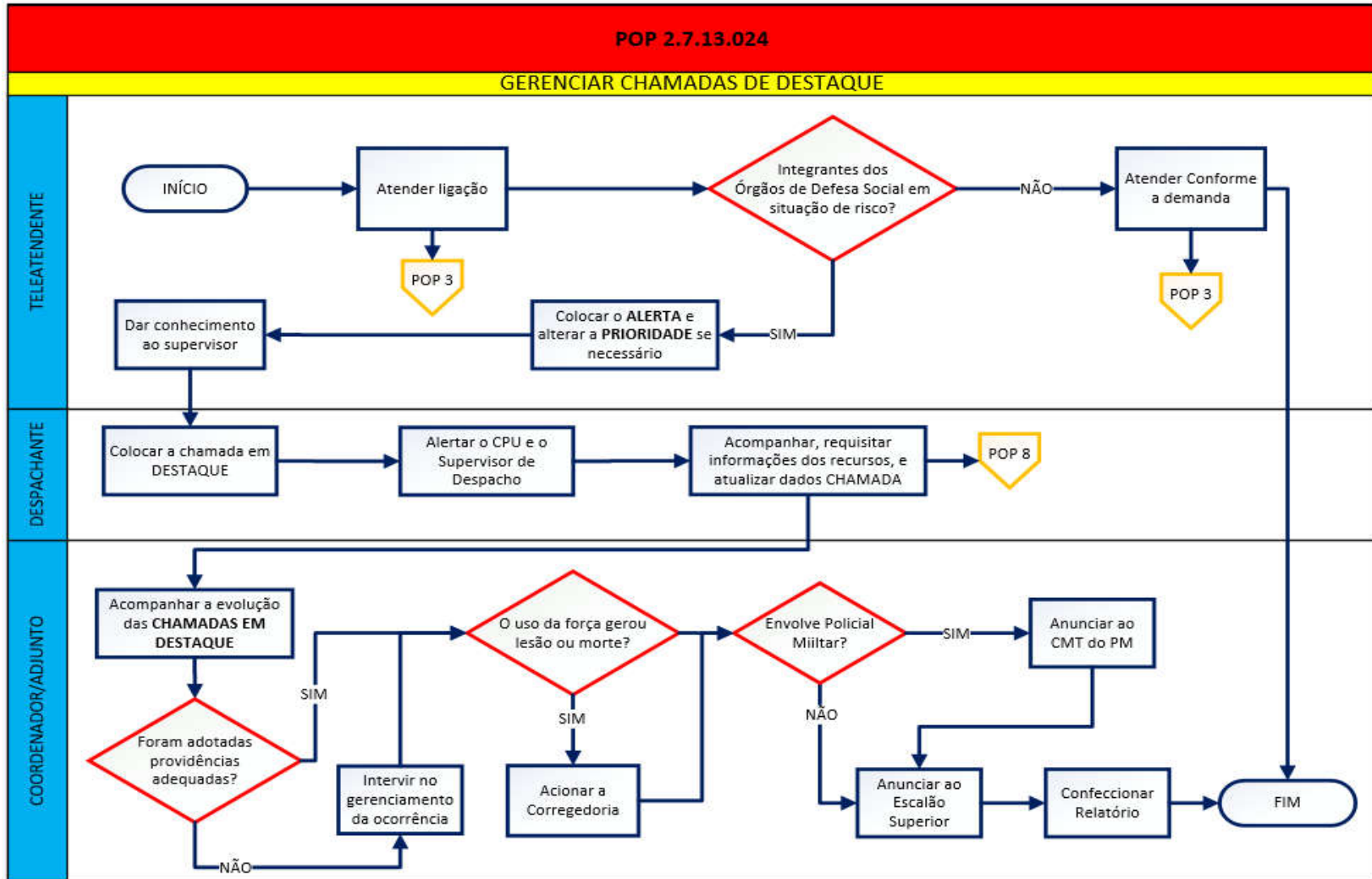
- 7.1** Caso a Imprensa esteja acompanhando a ocorrência, mesmo que a CHAMADA, à princípio não tenha características de ocorrência de destaque, o DESPACHANTE deve marcar a CHAMADA como DESTAQUE e dar ciência ao SUPERVISOR DE DESPACHO.
- 7.2** O ADJUNTO DO COORDENADOR deve auxiliar o COORDENADOR OPERACIONAL DO CICOp em suas atribuições e responder pela Coordenação no seu impedimento; devendo acompanhar as CHAMADAS RELEVANTES e as CHAMADAS EM DESTAQUE, no sistema CAD.
- 7.3** O Coordenador deve determinar que os recursos operacionais entrem em contato com a Coordenação sempre que verificar CHAMADAS RELEVANTES ou CHAMADAS EM DESTAQUE; constantes do sistema CAD, sem dados nas suficientes.

8. ERROS A SEREM EVITADOS

- 8.1** Deixar, o TELEATENDENTE, de colocar o ALERTA nas CHAMADAS de DESTAQUE, e de anunciar ao SUPERVISOR DE TELEATENDIMENTO.
- 8.2** Deixar, o DESPACHANTE, de destacar a chamada e de dar conhecimento ao SUPERVISOR DE DESPACHO.
- 8.3** Deixar, o DESPACHANTE, de atualizar o STATUS da CHAMADA, amiúde.
- 8.4** Deixar, o COORDENADOR de anunciar a ocorrência ao escalão superior.

9. FLUXOGRAMA OU ANEXO

Em anexo.



Estabelecido em: 10/03/2017. Atualizado em: 10/03/2017.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Código de Processo Penal. Decreto Lei nº 3.689, de 03 de Outubro de 1941. **VADE MECUM Acadêmico de Direito RIDEEL**. 18. ed. São Paulo: Rideel, 2014.

_____. Código Penal. Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940. **VADE MECUM Acadêmico de Direito RIDEEL**. 18. ed. São Paulo: Rideel, 2014.

_____. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

_____. Lei nº 7.170, de 14 de dezembro de 1983. **Define os crimes contra a segurança nacional, a ordem política e social, estabelece seu processo e julgamento e dá outras providências**. D.O.U. Brasília, DF, 15 dez. 1983.

_____. Lei nº 7.210, de 11 de julho de 1984. **Institui a Lei de Execução Penal**. D.O.U. Brasília, DF, 13 jul. 1984.

_____. Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989. **Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências**. D.O.U. Brasília, DF, 25 out. 1989.

_____. Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências**. D.O.U. Brasília, DF, 12 set. 1990.

_____. Lei nº 8.069, de 13 de Julho de 1990. **Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências**. D.O.U. Brasília, DF, 16 jul. 1990.

_____. Lei nº 9.503, de 23 de Setembro de 1997. **Institui o Código de Trânsito Brasileiro**. D.O.U. Brasília, DF, 24 set. 1997.

_____. Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002. **Institui o Código Civil**. D.O.U. Brasília, DF, 11 jan. 2002.

_____. Lei nº 11.259, de 30 de dezembro de 2005. **Acrescenta dispositivo à Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente, para determinar investigação imediata em caso de desaparecimento de criança ou adolescente**. D.O.U. Brasília, DF, 2 jan. 2006.

_____. Lei nº 11.340, de 7 de Agosto de 2006. **Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências**. D.O.U. Brasília, DF, 8 ago. 2006.

_____. Lei nº 11.690, de 9 de junho de 2008. **Altera dispositivos do Decreto-Lei no 3.689, de 3 de outubro de 1941 – Código de Processo Penal, relativos à prova, e dá outras providências.** D.O.U. Brasília, DF, 10 jun. 2008.

_____. Lei nº 12.258, de 15 de junho de 2010. **Altera o Decreto-Lei no 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), e a Lei no 7.210, de 11 de julho de 1984 (Lei de Execução Penal), para prever a possibilidade de utilização de equipamento de vigilância indireta pelo condenado nos casos em que especifica.** D.O.U. Brasília, DF, 16 jun. 2010.

_____. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.** D.O.U. Brasília, DF, 18 nov. 2011.

_____. Lei nº 13.260, de 16 de março de 2016. **Regulamenta o disposto no inciso XLIII do art. 5º da Constituição Federal, disciplinando o terrorismo, tratando de disposições investigatórias e processuais e reformulando o conceito de organização terrorista; e altera as Leis nos 7.960, de 21 de dezembro de 1989, e 12.850, de 2 de agosto de 2013.** D.O.U. Brasília, DF, 17 mar. 2016.

MINAS GERAIS. Decreto 38.886 de 01 de Julho de 1997. **Aprova o regulamento de taxas estaduais.** D.O.E. Belo Horizonte, MG, 02 jul. 1997.

_____. **Diretriz Integrada de Ações e Operações do Sistema de Defesa Social de Minas Gerais.** Belo Horizonte: SEDS, 10 de nov. 2008. Disponível em < <https://diao.sids.mg.gov.br/>>. Acesso em: 15 jul. 2016.

_____. Lei nº 15.435, de 11 de janeiro de 2005. **Disciplina a utilização de câmeras de vídeo para fins de segurança.** Belo Horizonte, MG, 11 jan. 2005.

_____. Polícia Militar. Boletim Técnico nº 02/2016 – DAOP/Cinds. **Padroniza o correto preenchimento do REDS, RAT e BOS, no âmbito da Polícia Militar de Minas Gerais.** Belo Horizonte: Comando Geral da PMMG, Separata do BGPM nº 12, 16 fev. 2016.

_____. Polícia Militar. Diretriz Nº 03.02.02/09–CG. **Estabelece diretrizes gerais para as atividades de coordenação e controle a serem realizadas no âmbito da PMMG.** Belo Horizonte: Comando Geral, 2009.

_____. Polícia Militar. Instrução 03/1997. **Comunicação de ocorrências de destaque.** Belo Horizonte: 18 de mar. 1997.

_____. Polícia Militar. Instrução 03/2003-CG. **Contem orientações acerca da conduta operacional em ocorrências policiais envolvendo autoridades.** Belo Horizonte: 29 de dez. 2003.

_____. Polícia Militar. Memorando nº 30.123.3/2011-EMPM. **Estabelece diretrizes**

sobre uso da força pelos agentes de segurança pública. Belo Horizonte, 03 de mar. 2011.

_____. Polícia Militar. Memorando nº 3915/CICOp. **Cobrança da taxa de segurança pública.** Belo Horizonte, 03 de set. 2012.

_____. Polícia Militar. Memorando nº 6.00037.2–EMPM. **Cobrança da taxa de segurança pública.** Comando-Geral. Belo Horizonte: 28 maio 2015.

_____. Polícia Militar. Ofício nº 568.2/15-DMAT. **Orientações em relação à Instrução Normativa 2/2015 do DETRAN.** Belo Horizonte, 06 maio 2015.

_____. Polícia Militar, Polícia Civil. Resolução Conjunta nº 09/2005. **Dispõe sobre princípios norteadores, limites de competência operacional, forma de interação em apoio mútuo, autoridades policiais envolvidas e níveis de responsabilidade, forma de participação de Unidades especializadas, condutas vedadas aos policiais no local da ocorrência, meios para responsabilização sobre desvios de conduta de policiais, disseminação doutrinária das normas sobre atuação conjunta, e dá outras providências.** Comando-Geral da PMMG e da PCMG. Belo Horizonte: 24 jun. 2005.

_____. Polícia Militar. Resolução nº 3933/2007. **Disciplina o emprego e a utilização dos equipamentos, serviços e infra-estrutura de telecomunicações na PMMG.** Comando-Geral. Belo Horizonte: 21 jun. 2007.

_____. Resolução Conjunta nº 172 de 21 de dezembro de 2012. **Regulamenta o Programa de Monitoração Eletrônica de Sentenciados no âmbito da Vara de Execuções Criminais da Capital.** Belo Horizonte: SEDS, 28 dez. 2012.

_____. Resolução Conjunta nº 179 de 23 de abril de 2013. **Regulamenta o Programa de Monitoração Eletrônica de agressores no âmbito das Varas especializadas em violência doméstica e familiar contra a mulher.** Belo Horizonte: SEDS, 24 abr. 2013.

PMI. **Um Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos (Guia PMBOK) – 4.Ed.** – EUA: Project Management Institute, 2008.

SANTOS FILHO, Raul Nogueira dos. **A História do COPOM.** Belo Horizonte, 2007.