

 PMMS	ATENDIMENTO TELEFÔNICO EMERGENCIAL- 190	PROCESSO: 3.03
		PADRÃO: 3.03.01
		ESTABELECIDO EM: 20/06/2013
NOME DO PROCEDIMENTO: ATENDIMENTO TELEFÔNICO EMERGENCIAL - 190. RESPONSÁVEL: Policial Militar - Atendente.		REVISADO EM: 13/03/2020
ATIVIDADES CRÍTICAS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicação com o solicitante. 2. Compreender o que o solicitante necessita. 3. Repassar informações fidedignas ao setor de despacho. 		
SEQÜÊNCIA DE AÇÕES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender a chamada emergencial - 190, de modo que o solicitante seja atendido o mais breve possível; 2. Verbalizar, identificando a Instituição: “<i>Polícia Militar</i>”, colocando-se à disposição do cidadão. Sugestão: “<i>Polícia Militar, em que posso ajudá-lo?</i>” 3. Se não houver resposta, proceder a verbalização padrão por mais uma vez antes de desligar. Obs.: Atentando-se, na medida do possível e conforme a experiência e tino policial, no intuito de perceber se existe alguma situação de risco impedindo/prejudicando a comunicação; 4. Ouvir atentamente o solicitante, só o interrompendo caso necessário e sempre usando a forma de tratamento: “<i>Senhor (a)</i>”, salvo se o solicitante pedir outra forma de tratamento; 5. Identificar, tão logo quanto possível, a urgência/prioridade da ocorrência, coletando informações imprescindíveis para repasse ao setor de despacho; 6. Identificar, sempre que possível, o nome e telefone do solicitante, transcrevendo para o campo correspondente do sistema/planilha de registro de atendimento; 7. Caso a comunicação esteja ruim, solicitar gentilmente para que o solicitante ligue novamente, esclarecendo que está difícil a compreensão; 		

8. Em caso de interrupção da ligação antes de findar o levantamento de informações, o atendente deverá informar ao Superior Imediato, que retornará a ligação para o solicitante, complementando o registro iniciado pelo atendente;
9. Em se tratando de ocorrência envolvendo Militar, esclarecer ao solicitante que algumas informações adicionais são necessárias (sempre que possível) como: constar a instituição, graduação, matrícula, nome de guerra e a unidade a que pertença, caso da ativa;
10. Solicitar: “*Qual o local da ocorrência*”, o qual deverá constar: município, nome do logradouro, número e complemento, bairro e, se possível, cruzamento próximo, pontos de referência e interesse;
11. Sendo conhecido o autor do crime, coletar informações como: características do(s) provável(is) autor(es) no momento da ocorrência (vestimenta, cor de pele, cabelos, média de idade, compleição física), se foi utilizado veículo para prática do ilícito e características do veículo, entre outras informações que julgar necessárias para o atendimento da ocorrência);
12. Coletar informações suplementares para identificar a complexidade e gravidade da ocorrência, a fim de auxiliar na tipificação e definição de prioridade. Exemplo: Quantidade de pessoas envolvidas, existência de armas, gravidade das lesões nos envolvidos, qual o ambiente dos fatos e outros que julgar necessário;
13. Em se tratando de ocorrência de crime em andamento contra a pessoa ou contra o patrimônio, sempre que possível permanecer com o solicitante na linha; acionar concomitantemente o Superior Imediato para que este coordene as ações entre o Despachante e o Atendente, transmitindo informações imprescindíveis para a(s) viatura(s) que esteja(m) empenhada(s) na ocorrência;
14. Nos casos de maior gravidade, gerar a ocorrência imediatamente para o setor de despacho de viaturas e encerrada a fase de interação (atendente/solicitante), comunicar imediatamente o Superior Imediato sobre a urgência do fato;

15. Quando utilizar registro manual, devido a eventuais problemas no sistema de informática, além de preencher o formulário padrão, deverá repassar o formulário ao supervisor/superior imediato para o controle geral encaminhando também ao setor de despacho;
16. Em se detectando que a ocorrência é de competência de outra instituição, orientar o solicitante para que entre em contato com a instituição responsável e sempre que necessário proceder também essa intermediação com a instituição responsável;
17. Caso necessite a intervenção simultânea com outra(s) instituição(ões), registrar a ocorrência de competência da Polícia Militar e acionar a(s) outra(s) instituição(ões), repassando as informações já obtidas para que naquela(s) instituição(ões);
18. Em caso de ligações indevidas ao serviço 190, fazer desocupar a linha o mais breve possível, informando ao solicitante que o serviço 190 é exclusivo para registro de urgência/emergências de ocorrências Policiais Militares, apenas registrando o motivo da ligação em sistema/planilha específica para fins estatísticos;
19. Informar número do protocolo de atendimento e graduação/nome do atendente, sempre que possível.

POSSIBILIDADE DE ERRO

1. Não usar a verbalização padrão (Identificação da Instituição mais verbalização sugerida)
2. Permanecer em ligação telefônica inaudível, não havendo compreensão dos dados apresentados pelo solicitante, ensejando despacho errôneo da ocorrência;
3. Gerar a ocorrência com dúvidas nos dados sem antes esgotar os recursos técnicos, consultar o supervisor ou demais policiais de serviço;
4. Usar termos ou expressões que dificultem o entendimento ou causem embaraço ao solicitante, como gírias e termos técnicos;
5. Deixar o solicitante esperando desnecessariamente;
6. Fazer perguntas e/ou comentários desnecessários ao atendimento solicitado.

RESULTADOS ESPERADOS

1. Que o nome “Polícia Militar” seja a primeira expressão a ser ouvida por qualquer solicitante em qualquer lugar do Estado.
2. Que o solicitante saiba para onde ligou e consiga entender claramente o atendente, evitando repetições desnecessárias e perda de tempo;
3. Que o atendente tenha noção suficiente e necessária do que está acontecendo e das medidas necessárias e/ou de urgência para repasse à viatura;
4. Que o atendente conduza a comunicação de forma a obter do solicitante o maior número de informações possíveis, fim de subsidiar a guarnição que irá atender a ocorrência, orientando quanto à chegada no local. (Exemplo: características de pessoa(s), compleição física, trajes, número de pessoas envolvidas, local exato da ocorrência, existência de armas, etc.);
5. Nos casos de identificação de tentativa de trote, liberar a linha o mais rápido possível.
6. Que haja a correta definição da prioridade da ocorrência, de acordo com as informações do solicitante, possibilitando a priorização de despachos realmente necessários, conforme nível de gravidade e disponibilidade de viaturas;
7. Gerar – tanto quanto possível – a sensação de segurança no solicitante, de modo que este possa reconhecer que a Polícia Militar, percebe a importância de sua chamada e da necessidade de solucioná-la de forma melhor e mais rápida possível;
8. Evitar comentários desnecessários e/ou subjetivos que não contribuem para o registro e solução da ocorrência;

AÇÕES CORRETIVAS

1. Se a ligação estiver inaudível, pedir para que o solicitante ligue novamente.
2. No caso de ocorrência em curso, caindo a ligação, o atendente deverá avisar ao superior imediato para que este ligue para o solicitante, mantendo-se a interação;
3. Detectando-se endereços e telefones até então não cadastrados ou qualquer outro tipo de alteração na ocorrência, após o encerramento do

<p>atendimento, promover a atualização desse registro no setor de despacho;</p> <p>4. Se durante o atendimento, o solicitante passar a ofender ou pronunciar palavras de baixo calão, não retribuir as ofensas, simplesmente transfira a ligação para o(a) superior imediato, caso possível;</p> <p>5. No caso de ligações indevidas ao serviço 190, contabilizá-las corretamente no sistema/planilha específica;</p> <p>6. No caso do solicitante narrar um fato já registrado, informar o número do protocolo de registro e atualizar tal registro no setor de despacho, acrescentando as novas informações;</p> <p>7. Não fornecer o número de telefones pessoais dos profissionais da Corporação.</p>	
<p align="center">REFERÊNCIAS, DOUTRINAS E LEGISLAÇÕES</p>	
<p>POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL. Campo Grande 2003. Procedimento Operacional Padrão (POP).</p>	
<p align="center">ELABORADO POR:</p>	<p align="center">APROVADO:</p>
<p>ROSALINO LOUVEIRA- TEN CEL QOPM EZEQUIEL MARTINS DOS SANTOS- TEN CEL QOPM EDSON FURTADO DE OLIVEIRA- MAJ QOPM</p>	<p align="center">Comandante-Geral da PMMS</p>
<p align="center">REVISÃO REALIZADA POR:</p>	<p align="center">APROVADO:</p>
<p>JUCILENE SALES DA SILVA MATOS- MAJ QOPM ADOLFO HOFFMANN-CAP QOPM ULISSES FRANKLIN MONARI- ST QPPM GIOVANE DUARTE GARCIA- 1º SGT QPPM</p>	<p align="center">Waldir Ribeiro Acosta – Cel QOPM Comandante-Geral da PMMS Mat. 38837021</p>
<p align="center">RELAÇÃO DAS PÁGINAS E TÓPICOS ALTERADOS</p>	<p align="center">DIFUSÃO:</p>
	<p align="center">PUBLICO INTERNO</p>
<p align="center">ESCLARECIMENTOS</p>	
<p>Este procedimento não se sobrepõe aos procedimentos mais específicos,</p>	

oriundos de Instituições que por ventura passem a gerir o atendimento de ocorrências emergenciais da Polícia Militar.

VERBALIZAÇÃO PADRÃO

Evitar	Alternativas
<i>Oi, tchau.</i>	<i>Bom Dia, Boa Tarde, Boa Noite, Até Logo.</i>
<i>Hum, ha-ha, tá, Ok.</i>	<i>Certo, Pois não, Sim.</i>
<i>Né (em excesso), olha, viu.</i>	<i>Certo, Portanto, Não é.</i>
<i>A gente.</i>	<i>Nós.</i>
<i>Você, meu bem, querida, amigo.</i>	<i>O(a) Senhor(a), cidadão.</i>
<i>Um minutinho, um pouquinho.</i>	<i>Um Instante, Um Momento, por favor.</i>
<i>Espirro, tosse.</i>	<i>Um Momento – desabilitar o microfone (mudo).</i>