

CAP. QOPM MARIO LUCIO DE PAULA TATIM

**QUALIDADES ESSENCIAIS AOS INTEGRANTES DOS CENTROS
INTEGRADOS DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA PÚBLICA (CIOSP) DA POLÍ-
CIA MILITAR DO PARANÁ**

Monografia apresentada ao Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais, em convênio com a Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Planejamento e Controle da Segurança Pública.

**Orientadora Metodológica: Prof^a. Dr^a.
Sônia Maria Breda**

**Orientador de Conteúdo: Maj QOPM
Marcos Dutra Rodrigues**

**SÃO JOSÉ DOS PINHAIS
2011**

Dedico este trabalho à minha esposa Luciane e aos meus filhos João Vítor e Luís Guilherme, os três maiores incentivadores das minhas vitórias na vida e no trabalho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus;

Agradeço a todos meus superiores, pares e subordinados, os quais contribuíram para meu engrandecimento profissional, dividindo conhecimentos;

Agradeço também à professora doutora Sônia Maria Breda, minha orientadora metodológica, cujo empenho e dedicação foi fundamental;

Agradeço ao senhor Major QOPM Marcos Dutra Rodrigues, meu Orientador de Conteúdo, pelo apoio prestado;

Agradeço especialmente a todos os policiais militares integrantes do Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP), cuja colaboração e conhecimento foram fundamentais para a conclusão do presente trabalho.

"My God, it speaks!".

*D. Pedro II, imperador do Brasil
ao falar pela primeira vez em um telefone
em 25 de junho de 1876 na Filadélfia,
na presença de Alexandre Graham Bell*

RESUMO

Estudo sobre as qualidades tidas como essenciais aos integrantes do Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP) do Paraná. Analisa o atendimento a situações de emergência por telefone, bem como condutas e treinamento específico, além de envolvimento de funcionários com perfil para tal atividade. Aplica questionários a policiais militares atendentes do telefone 190 nas cidades de Curitiba, Londrina e Maringá, buscando reunir dados identificadores da qualidade do atendimento, treinamento e perfil adequado para a atividade. Além da não existência de normas padronizadas para o tipo de trabalho, comprova também a não existência de nenhum mecanismo de avaliação do perfil do futuro atendente e nem mesmo executa nenhum tipo de pesquisa de satisfação dos usuários do serviço, como mecanismo de correção de falhas, deixando essa atribuição apenas à Ouvidoria do Estado do Paraná. Entretanto, é sabido que as falhas de qualquer tipo de serviço são melhor buscadas quando o usuário é provocado cientificamente à crítica, seja de que forma for. Reúne observações comportamentais dos integrantes do atendimento do 190 nos CIOSPs das três cidades onde já estão implantados e identifica a necessidade de mecanismos de convocação dos interessados, treinamento mais frequente e objetivo, elaboração de pesquisas diárias de satisfação dos usuários e formas de incentivo aos policiais militares empenhados na tarefa de atendimento emergencial, tida com uma atividade altamente estressante.

Palavras-chave: Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP), Treinamento de pessoal, Serviço emergência 190

ABSTRACT

Study of the qualities seen as essential to the members of the Integrated Center of Public Security Operations (CIOSP) of Paraná. Analyzes the service to emergency situations by phone as well as conduct specific training, and employee involvement with a profile for this activity. Apply questionnaires to the military police attendants phone 190 in the cities of Curitiba, Londrina and Maringa, seeking to gather data which identify the quality of care, training and appropriate profile for the activity. Besides the lack of uniform standards for the type of work, the study also proves the absence of any mechanism for evaluating the profile of the future attendant and even run any type of satisfaction survey of service users, as a mechanism of correction failures, leaving only the assignment to the Ombudsman of the State of Paraná. However, it is known that failures of any kind of service is best pursued when the user is caused to the scientific criticism is in any way. It brings together behavioral observations of the 190 members in attendance CIOSPs the three cities where we already are in place and identifies the need for mechanisms for convening stakeholders, training, more frequent and objective, preparation of daily surveys of user satisfaction and ways of encouraging military police engaged in the task of emergency care, taken with a highly stressful.

Keywords: Integrated Operations Center for Public Safety (CIOSP), Training of personnel, Emergency service 190.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – TELEFONES DE EMERGÊNCIA NO MUNDO.....	23
---------------------------------------------------------	-----------

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – DISTRIBUIÇÃO DAS FREQUÊNCIAS DE CONCORDÂNCIA E DISCORDÂNCIA.....	38
TABELA 2 - RANKING MÉDIO DAS VARIÁVEIS ESTUDADAS	39

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANATEL - AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

APMG - ACADEMIA POLICIAL MILITAR DO GUATUPÊ

CAO - CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS

CB - CORPO DE BOMBEIROS

CF - CONSTITUIÇÃO FEDERAL

CIOSP - CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA
PÚBLICA

COPOM - CENTRO DE OPERAÇÕES POLICIAIS MILITARES

COBOM - CENTRO DE OPERAÇÕES BOMBEIRO MILITAR

CG - COMANDO-GERAL

EM - ESTADO MAIOR

NGA - NORMA GERAL DE AÇÃO

PA - PRONTO ATENDIMENTO

PC - POLÍCIA CIVIL

PM - POLÍCIA MILITAR

PMPR - POLÍCIA MILITAR DO PARANÁ

PR - PARANÁ

QOPM - QUADRO DE OFICIAIS DA POLÍCIA MILITAR

RISG - REGULAMENTO INTERNO DE SERVIÇOS GERAIS

RM - RANKING MÉDIO

SAMU - SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

SESP - SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA

SIATE - SERVIÇO INTEGRADO DE ATENDIMENTO AO TRAUMA E
EMERGÊNCIA

STFC - SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO

UFPR - UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

USA - UNITED STATES OF AMERICA

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
1 PROBLEMA DE PESQUISA	16
2 JUSTIFICATIVA	17
3 OBJETIVOS	19
4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	20
4.1 OS NÚMEROS EMERGENCIAIS NO MUNDO: ASPECTOS HISTÓRICOS	21
4.2 QUALIDADE NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA.	25
4.3 ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA. QUALIDADES EXIGIDAS	28
4.4 O TREINAMENTO DO ATENDENTE DO SERVIÇO DE EMERGÊNCIA	30
4.5 O CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA PÚBLICA (CIOSP) DO PARANÁ	30
4.5.1 Estrutura, competência e composição atual do CIOSP	32
4.5.2 O treinamento dos integrantes do CIOSP	33
5 METODOLOGIA	34
5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	34
5.2 MÉTODO	34
5.3. POPULAÇÃO ALVO E AMOSTRA	35
5.4 PROCEDIMENTOS PARA A COLETA DE DADOS	35
5.4.1 Questionários	35
5.4.2 Entrevistas	36
5.5 PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DOS RESULTADOS	36
6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	38
7 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	41
8 CONCLUSÕES E SUGESTÕES	45
REFERÊNCIAS	48
APÊNDICE A – Questionário	50
APÊNDICE B – Comentários julgados necessários pelos entrevistados	51
APÊNDICE C – Roteiro de entrevistas	53
APÊNDICE D – Roteiro Transcrição das entrevistas com os coordenadores do CIOSP de Curitiba, Londrina e Maringá	54

INTRODUÇÃO

A área de urgência e emergência constitui-se em um importante componente da assistência à comunidade. A crescente demanda por serviços nesta área nos últimos anos, devido ao crescimento do número de acidentes e da violência urbana são fatores contributivos para a sobrecarga de serviços de urgência e emergência disponibilizados para o atendimento da população. Isso tem transformado esta área numa das mais problemáticas do sistema de segurança em praticamente todos os estados brasileiros.

No Brasil, até 2004, os serviços de emergência para atendimento à população (polícia, ambulâncias, bombeiros, entre outros) não eram regulamentados e seu acesso era bastante difícil, haja vista que normalmente os números disponíveis eram tarifados e de difícil assimilação pela comunidade, com exceção do 190 (polícia militar) e 193 (bombeiros), os quais eram padronizados para todo o país. Os demais serviços de emergência em outros estados brasileiros dependiam comumente da boa vontade política.

A crescente demanda no índice de criminalidade e de acidentes nas vias urbanas levou os governos estaduais e municipais à implementação de serviços voltados ao atendimento mais eficaz das emergências.

Entretanto, a necessidade acabou por gerar o surgimento de uma variedade de mecanismos de atendimento, objetivando respostas imediatas às necessidades da população. Se, por um lado o governo estadual busca estabelecer critérios de melhoria no atendimento emergencial; de outro, os municípios também têm sua cota de responsabilidade. Assim sendo, alguns tipos de serviços de atendimento emergencial se multiplicaram ao ponto de gerar desperdícios de verbas públicas e desvio de finalidade.

Um exemplo de dupla finalidade de um mesmo serviço público no estado do Paraná era o Sistema Integrado de Atendimento ao Trauma e Emergência (SIATE) e o Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU). Enquanto o primeiro fora instituído pelo governo estadual, por intermédio da Secretaria de Estado de Saúde, conveniado com a Secretaria de Estado de Segurança Pública e operado por integrantes do Corpo de Bombeiros e médicos socorristas contratados para tal, o segundo era operado pelas prefeituras municipais, com a função primordial de transportar enfermos para hospitais e postos de Pronto Atendimento (PA). Embora

cada um desses órgãos tenha sido instituído com uma função específica, não era e ainda não é incomum cidadãos necessitados recorrendo aos dois ao mesmo tempo em algumas cidades paranaenses, no afã de solucionar mais rapidamente problemas familiares emergenciais, num comportamento que onera os cofres públicos e causa prejuízos a outros usuários necessitados.

Em 15 de março de 2004, a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) editava a Resolução nº. 357, uniformizando, em todo o Brasil, os códigos dos serviços de emergência, de utilidade pública e de apoio aos serviços de telefonia fixa, além de estabelecer, em seu artigo 9º, a gratuidade aos usuários da telefonia do país para as chamadas destinadas a esses serviços (BRASIL, 2004).

No artigo 4º do seu anexo, a Resolução nº. 357/2004 definiu serviço de utilidade pública como sendo aquele reconhecido pelo poder público como de interesse do cidadão, mediante a utilização de código de acesso telefônico de fácil memorização. Já o serviço público de emergência foi definido como modalidade de serviço de utilidade pública que possibilita ao interessado solicitar atendimento imediato, em virtude de situação emergencial ou condição de urgência (BRASIL, 2004).

Fato que chama a atenção é o constante no artigo 8º da aludida Resolução, o qual já estabelecia que, “havendo condições técnicas e interesse da instituição a ser acessada, o atendimento dos Serviços de Utilidade Pública poderá ser centralizado” (BRASIL, 2004).

No Estado do Paraná, a centralização do atendimento dos serviços de emergência se deu menos de trinta dias depois da publicação da Resolução nº. 357, com a criação do Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP) por intermédio do Decreto Estadual nº. 2832.

Com sua infraestrutura subordinada à Secretaria de Estado da Segurança Pública, o CIOSP engloba atualmente todos os atendimentos emergenciais de Curitiba e região metropolitana, objetivando dar celeridade ao atendimento de ocorrências e emergências médicas da Polícia Civil na sua área de competência, do Corpo de Bombeiros, SIATE e SAMU, entre outros, resultando em aproximadamente 9 mil atendimentos diários, distribuídos em informações, atendimentos a diversos tipos de ocorrências, além de uma parcela respeitável de trotes (entre 15% e 30% das chamadas).

Além de Curitiba e região metropolitana, o CIOSP já foi implementado

também nas cidades de Londrina e Maringá, havendo estudos em andamento no sentido de implantação nas cidades de Ponta Grossa, Cascavel e Foz do Iguaçu.

O atendimento a telefones de emergência demanda certo preparo e treinamento específico, haja vista que o contato é originado comumente de indivíduos envolvidos com problemas e na busca de solução rápida, normalmente com o comportamento alterado em virtude da ocorrência de fatos desagradáveis. Aqueles que acorrem aos serviços de emergência o fazem geralmente em estado de raiva, medo, insegurança, doenças e acidentes, entre outros.

O primeiro contato com a organização é aquele que marca positiva ou negativamente a sua imagem aos olhos dos usuários. Portanto, atendentes de telefones de emergência devem apresentar um perfil desejável para tal, só conseguido com testes preliminares, treinamento específico e monitoramento das atividades diurnas do pessoal empregado nesse tipo de trabalho, considerando que também incorrem em mudanças comportamentais originadas por problemas externos, os quais acabam sendo transferidos para o trabalho e, por sua vez, refletidos em atendimento deficitário e formador de imagem negativa das instituições.

É sabido que o atendimento do telefone 190 do CIOSP é realizado somente por policiais militares em Curitiba e por policiais militares e alguns civis contratados nas cidades de Londrina e Maringá. É esperado que os policiais militares e os civis empregados para o atendimento emergencial recebam treinamento específico e sejam submetidos a avaliações de desempenho e comportamental com frequência, objetivando a mensuração da qualificação individual. Além disso, é crível que o policial militar arregimentado para a atividade de telefonista no CIOSP seja submetido a algum tipo de teste e avaliação que busque o perfil desejado para um telefonista de plantão de emergência de polícia. Os policiais militares aplicados no atendimento do CIOSP são recrutados dos batalhões e os civis são concursados.

O presente estudo discute a atual estrutura dos CIOSP de Curitiba, Londrina e Maringá, analisando o perfil dos seus integrantes e busca identificar quais são os critérios utilizados para o recrutamento dos atendentes dos telefones 190, seu treinamento, meios utilizados para mensurar níveis de satisfação dos usuários, reunindo meios suficientes para apresentar sugestões de melhoria na qualidade do serviço prestado à comunidade paranaense.

1 PROBLEMA DE PESQUISA

O CIOSP no Estado do Paraná foi estruturado por força de um Decreto Estadual que estabelece sua criação e estrutura. Todavia, em funcionamento em Curitiba e região metropolitana há quase sete anos, ainda não possui normas de funcionamento padronizadas; os atendentes dos telefones 190 são recrutados sem que haja uma análise prévia do seu perfil para o tipo de trabalho e não há treinamento específico de manutenção do serviço e nenhum instrumento capaz de avaliar a qualidade do trabalho prestado, bem como mecanismos de medição dos níveis de satisfação dos usuários.

O Decreto estadual de criação do CIOSP faz alusão ao treinamento dos servidores no artigo 10, atribuindo à SESP a competência para tal. Contudo, não existe ainda um plano completo que atenda aos requisitos exigidos para o tipo de serviço e nem mesmo de treinamento continuado, haja vista que esse tipo de atendimento emergencial exige determinadas condutas e um perfil ideal. Diante do quadro que se apresenta atualmente em relação ao CIOSP paranaense, formulou-se o seguinte problema: **O POLICIAL MILITAR EMPREGADO NO CIOSP POSSUI AS QUALIDADES EXIGIDAS E RECEBE TREINAMENTO SUFICIENTE PARA A FUNÇÃO DE ATENDENTE DE TELEFONE DE EMERGÊNCIA?**

2 JUSTIFICATIVA

Além do perfil desejável, funcionários empregados em atendimento a telefones de emergência são sujeitos a maiores níveis de estresse e até desvios de conduta, em virtude de tratarem apenas com problemas e precisarem dar uma solução para eles. Assim sendo, atendentes de serviços de emergência exigem atenção especial, treinamento continuado e acompanhamento do trabalho diuturnamente por profissionais envolvidos com comportamento humano.

Acredita-se que o atendimento telefônico de qualquer empresa seja uma das mais importantes ferramentas para formação do conceito e da imagem de uma organização. Na Polícia Militar não é diferente, já que o conceito da Corporação origina quando do atendimento ao telefone de emergência (190). Nesse sentido, ressalta Matozo (2000) que se uma organização consegue atender a contento o cliente, consegue ressaltar de forma positiva sua imagem; caso contrário, essa imagem começa a ser arranhada. Para Stanke (2006), o maior ponto de contato entre a organização e o cliente está nessa relação, sendo que, para qualquer cliente, o funcionário é a própria organização.

Educação, tom de voz, paciência, perspicácia e raciocínio rápido, entre outros, são alguns dos atributos esperados de um atendente de um telefone de emergência, já que aqueles que o procuram, o fazem na esperança de que seu problema seja resolvido no prazo mais curto possível. Reivindicar por serviços de segurança com propriedade tornou-se fator essencial para assegurar a ordem e o equilíbrio da convivência harmônica entre as pessoas.

Com a implementação dos Centros Integrados de Operações de Segurança Pública (CIOSP), inicialmente em Curitiba e região metropolitana e posteriormente em Londrina e Maringá, era esperado melhoria crescente no atendimento emergencial nessas cidades, haja vista a concentração de chamados e despachos de viaturas para os atendimentos, antes distribuídos por várias centrais de emergência. COPOM da Polícia Militar era 190, COBOM do Corpo de Bombeiros era 193, BPTTran era 194, Polícia Civil era 192 e assim por diante, confundindo sobremaneira o usuário, principalmente nos momentos de desespero.

Atualmente, o CIOSP recebe uma demanda significativa por informações e prestação de serviços emergenciais, os quais requerem rapidez e qualidade no atendimento. Entretanto, são impostos inúmeros desafios ao CIOSP, por um lado,

em virtude da tecnologia em constante desenvolvimento e, por outro, por limitações das pessoas envolvidas.

Justifica-se a realização do presente estudo, como uma possível ferramenta futura para auxiliar na implementação de treinamento intensificado para os integrantes do CIOSP, aplicação de testes que busquem estabelecer o perfil desejado de um atendente de serviço de emergência, criação de normas técnicas padronizadas para administrar crises e mensuração continuada dos níveis de satisfação dos usuários com o serviço oferecido.

3 OBJETIVOS

O estudo tem por objetivo geral identificar se os policiais militares e civis empregados no atendimento ao telefone emergencial 190 dos Centros Integrados de Operações de Segurança Pública (CIOSP) reúnem qualidades e requisitos almejados para a prestação de um serviço satisfatório à comunidade.

Como objetivos específicos relacionam-se os seguintes:

a) Identificar se o recrutamento de policiais militares para atuação no CIOSP obedece a alguma norma oriunda da Secretaria de Estado da Segurança Pública (SESP) ou da Polícia Militar do Paraná (PMPR), no que diz respeito ao perfil adequado para o tipo de trabalho;

b) Verificar se os civis contratados para atendimento telefônico no CIOSP de Londrina e Maringá recebem treinamento específico e possuem o perfil desejável para o tipo de trabalho executado;

c) Identificar a existência de normas internas e padronizadas para o atendimento emergencial do 190;

d) Discutir a prática continuada de treinamento específico para atendimento emergencial no 190;

e) Investigar sobre a prática de pesquisas voltadas à mensuração dos níveis de satisfação dos usuários com o serviço 190.

4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O atendimento telefônico em qualquer circunstância muitas vezes é visto com certa simplicidade. Entretanto, essa simplicidade é apenas aparente, já que se ocupa de um trabalho bastante complexo, tratando-se de uma atividade social mediadora que coloca em cena a interação de diferentes sujeitos em um contexto específico, objetivando responder a distintas necessidades (PILARES, 1989).

Segundo Gerson (1999), frequentemente a tarefa de atendimento telefônico é uma etapa terminal que resulta de um processo de inúmeras facetas e que se desenvolve em um contexto institucional, envolvendo dois personagens principais: o funcionário (ou atendente) e o usuário.

Assim sendo, o serviço de atendimento telefônico ao público é um processo resultante da ação conjunta do comportamento do usuário, da conduta dos funcionários envolvidos direta ou indiretamente na situação, da organização do trabalho e das condições físico-ambientais e instrumentais, fatores que funcionam como propulsores do processo, alimentando a dinâmica de transformações internas e externas das ocorrências de atendimento sob a base de regulações permanentes (GERSON, 1999).

Fala-se muito em modelo ideal de atendimento ao público. Entretanto, os parâmetros dependem de determinadas variáveis comportamentais, que se somam na busca de avaliação de padrões. Para Cardoso e Cunha (1994), diagnosticar o serviço de atendimento ao público para identificar a origem e a dinâmica dos problemas existentes e, ainda, aprimorar a sua qualidade, impõe a compreensão: a) da lógica da instituição, que consiste em identificar e analisar o conjunto de fatores que envolvem perfil, processos organizacionais e recursos instrumentais, os quais caracterizam o modo de ser habitual da instituição, sem o qual é impossível compreender o que se passa nas situações de atendimento e os efeitos sobre sua eficácia e qualidade; b) da lógica do atendente, que consiste em identificar e analisar o perfil individual, a competência profissional e o estado de saúde, caracterizando, destarte, o modo operatório usual do atendente, orientando a sua conduta nas situações de atendimento para responder adequadamente, tanto às necessidades dos usuários quanto às tarefas prescritas pela instituição; c) da lógica do usuário, que consiste em identificar e analisar o perfil socioeconômico, a representação social e a satisfação, fatores que caracterizam o modo de utilização dos serviços pelos

usuários e que orienta seus comportamentos nas situações de atendimento ao público

Satisfazer as exigências de clientes e usuários deve ser uma preocupação constante das organizações públicas e privadas, as quais necessitam adequar suas estruturas, mudar suas práticas de gestão e investir em treinamento dos seus empregados.

A qualidade é inerente ao produto. Entretanto, é o cliente ou usuário que aprova o atendimento telefônico ou não. É de fundamental importância conhecer e sondar as necessidades e desejos do cliente/usuário, objetivando atingir um grau de desempenho favorável à organização.

É com o propósito de buscar conhecer necessidades e desejos dos clientes e usuários que o presente estudo aborda vários aspectos envolvendo o atendimento telefônico em empresas privadas e o atendimento emergencial executado em outros países e em algumas cidades paranaenses que já implantaram o Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP), criado por força do Decreto estadual nº. 357/2004 em Curitiba e região metropolitana, Londrina e Maringá, respectivamente, com previsão de implantação futura em Foz do Iguaçu, Cascavel e Ponta Grossa.

4.1 OS NÚMEROS EMERGENCIAIS NO MUNDO: ASPECTOS HISTÓRICOS

A título de exemplo do que se pretende aplicar no Brasil, vários países já possuem um número de telefone de emergência universal, direcionado a uma central de serviços emergenciais, envolvendo polícia, bombeiros e atendimento médico, objetivando assistência imediata e economia de recursos, já que serviços de emergência com telefones diferenciados normalmente demandam maior dispêndio de pessoas e dinheiro público.

O primeiro país europeu a introduzir um número dedicado exclusivamente ao atendimento emergencial foi o Reino Unido. O número 999 foi implementado naquele país em 1937. Em 1970 foi disponibilizado para todos os telefones da rede. Na década de 90 a União Européia introduzia o número 112 como telefone de emergência. O Reino Unido, além de manter o 999, também adotou o 112.

Atualmente, os dois números são direcionados para a mesma central de atendimento, fato corrente em vários outros países da Europa. Nos Estados Unidos da América o número de emergência 911 foi implantado inicialmente em Winnipeg, Maitoba, Canadá, em 1959, sendo aproveitado nove anos depois pelos estados do Alabama e Alasca e, em 1980, adotado para todo o país (KNUSCH, 1995).

Com o passar do tempo, a experiência da adoção de um único número para o atendimento emergencial e seus resultados positivos levou outros países à mesma prática, assim como a reunião de todos os serviços emergenciais em uma única central.

Brito; Oliveira; Santana (2011, p. 35) criaram um infográfico bastante esclarecedor, referente às emergências em alguns estados brasileiros, comparativamente com os Estados Unidos da América (USA) e, desses dados, é possível estabelecer que:

a) nas cidades de São Paulo e Rio de Janeiro, é registrada a média de 19,8 milhões de chamadas emergenciais por ano, enquanto nos Estados Unidos essa cifra sobe para 240 milhões. Comparativamente ao número de chamadas por habitante, São Paulo e Rio de Janeiro registram a média de 1,12 e 1,13 chamadas e os Estados Unidos da América, registram 0,77 das chamadas *per capita*;

b) um percentual de 26% das chamadas originadas ao 190 paulista e 31% das chamadas no Rio de Janeiro são trotes, em que viaturas são despachadas, sem, contudo, haver qualquer tipo de ocorrência. Essa prática custa na ordem de duzentos reais por despacho de viatura indevidamente;

No Reino Unido, na busca de diminuir prejuízos causados pelos trotes e enganos com ligações efetuadas ao telefone 999 (emergência), o governo conseguiu uma queda de 73% no número desse tipo de ligações depois de implantar uma central automática, em que a chamada vai para o atendente somente depois que o usuário fala ou aciona uma determinada tecla (BRITO; OLIVEIRA; SANTANA, 2011).

No Brasil, ainda não existem mecanismos disponíveis para a Polícia Militar rastrear ligações oriundas de telefones celulares, o que prejudica consideravelmente o atendimento. Gomes (2010) relata que somente no CIOSP de Fortaleza, no Ceará, entre os meses de janeiro e julho de 2010, das mais de 3,7 milhões de solicitações recebidas, pouco mais de 1 milhão se constituíram em trotes, representando, destarte, 28% das ligações recebidas, fato que levou ao deslocamento em vão de

viaturas em 8 mil chamados. Os prejuízos aos cofres públicos e à comunidade são assustadores.

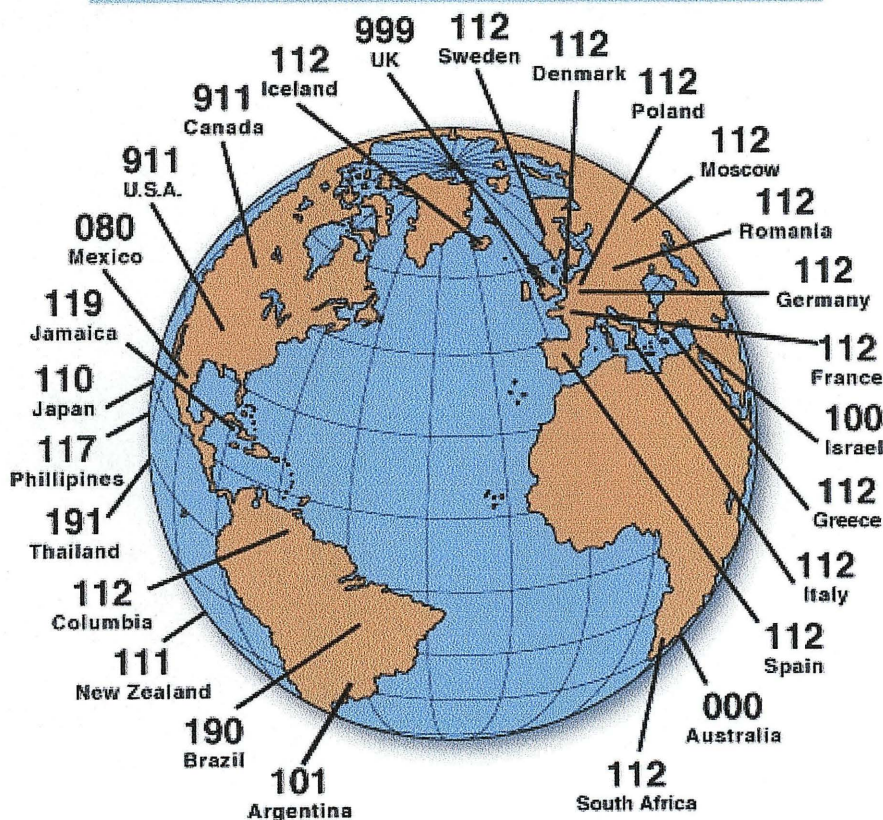
O Brasil adotou o telefone 190 como sendo número destinado ao atendimento somente das emergências policiais, enquanto que o atendimento de bombeiros, socorro médico, trânsito, entre outros, apesar dos prefixos com apenas três algarismos, eram tarifados e geravam muita confusão no atendimento.

A figura 1 mostra que a maioria dos países adotou como telefone de emergência o 112 e o 911. Nos Estados Unidos da América o número emergencial é o 911, na Europa, 43 países adotaram o 112 como o número para chamados de Emergência. No Reino Unido o 999 funciona juntamente com o 112.

O Brasil seria o único a ter adotado o telefone 190 para as emergências policiais.

Figura 1 – Telefones de emergência no mundo

Emergency Numbers Around the World



DISPATCH Monthly graphic

Fonte: Dispatch Magazine on line (2011).

Em 2004, o governo brasileiro, por intermédio da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) uniformizou os códigos dos serviços de emergência e de utilidade pública, além de estabelecer a gratuidade aos usuários da telefonia do país para as chamadas destinadas a esses serviços, por força da Resolução nº. 357/2004. Os parâmetros da criação dos serviços de emergência foram reunidos no artigo 4º, III e IV do anexo à Resolução:

Art. 4º Para fins deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições: [...] III - Serviço de Utilidade Pública: serviço reconhecido pelo poder público, que disponibiliza ao público em geral a prestação de serviços de interesse do cidadão, mediante, dentre outras formas, a utilização de código de acesso telefônico de fácil memorização; IV – Serviço Público de Emergência: modalidade de Serviço de Utilidade Pública que possibilita ao interessado solicitar o atendimento imediato, em virtude de situação emergencial ou condição de urgência; [...] (BRASIL, 2004).

O artigo 8º da Resolução nº. 357/2004 estabelecia que: “havendo condições técnicas e interesse da instituição a ser acessada, o atendimento dos Serviços de Utilidade Pública poderá ser centralizado” (BRASIL, 2004).

Menos de trinta dias após a promulgação da Resolução nº. 357 da ANATEL, o governo do Paraná promovia a centralização do atendimento dos serviços de emergência, criando, por intermédio do Decreto Estadual nº. 2832, o Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP). Inicialmente implementado para prestar atendimento a Curitiba e região metropolitana, o CIOSP reuniu as polícias militar e civil, corpo de bombeiros e todo o atendimento médico emergencial disponibilizado pelo governo estadual e pela Prefeitura Municipal.

O artigo 1º. do Decreto Estadual nº. 2832 estabelece:

Art. 1º. A Central de Atendimento Telefônico de Emergência do Estado fica unificada, no âmbito da Secretaria de Estado da Segurança Pública – SESP, sob o nome de Centro Integrado de Operações de Segurança Pública – CIOSP. § 1º. O CIOSP terá responsabilidade territorial inicial na Área Metropolitana de Curitiba, devendo estender-se posteriormente às maiores cidades do Estado do Paraná. § 2º. O CIOSP constitui-se em um centro único de comunicações, e responderá ao número 190.

Passados poucos meses de funcionamento na capital do Estado e, em função dos resultados positivos obtidos, foram implantados CIOSP nas cidades de Londrina e Maringá, estando também previsto sua implementação nas cidades de Foz do Iguaçu, Cascavel e Ponta Grossa.

A idéia de estabelecer um número único para as emergências no Brasil, assim como já ocorre na maioria dos países do mundo, foi colocada em prática somente no dia 7 de fevereiro de 2011 pelo Deputado Federal Antônio Carlos Mendes Thame, o qual, por meio do Projeto de Lei nº. 175 propôs a adoção de número único para emergências e segurança pública.

Na justificativa para encaminhamento do aludido projeto de unificação do 190 como telefone único de emergência no Brasil, o deputado Antônio Carlos Mendes Thame esclarece que essa mudança propiciará um atendimento mais eficaz à população, na medida em que o atendente, ao receber a chamada, terá o treinamento e as condições para avaliar rapidamente a linha de ação mais apropriada a ser tomada. Desse modo, a população estará mais bem protegida nos casos de dano ao patrimônio público, de risco ou calamidade pública e de ameaça à saúde, ao patrimônio ou à segurança pessoais (BRASIL, 2011).

O Projeto de Lei já recebeu voto de aprovação da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, devendo, ainda, receber aprovação das Comissões de Segurança Pública e Combate ao Crime Organizado e de Constituição e Justiça e de Cidadania.

O número único de emergência há muito que já foi adotado em diversos países com resultados excelentes. Essa tendência no sentido de unificar o número para os principais serviços de emergência (polícia, bombeiros e atendimento médico), além de reunir todos os serviços em uma única central, de maneira que a atuação de todos os órgãos possa ser coordenada, será de grande contribuição para que não sejam aplicados recursos em demasia no atendimento ao se encaminhar para uma mesma emergência serviços de saúde e bombeiros, por exemplo. Outra vantagem a ser considerada na reunião destes serviços em uma mesma central é que, nas ações conjuntas, a atuação destes órgãos será facilitada pela complementação de esforços para solução da emergência.

4.2 QUALIDADE NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA

É previsível que atendentes de serviço de emergências policiais tenham um perfil desejável para essa atividade, considerando tratar-se de receber chamados de indivíduos em situação de risco, em que comumente sofrem sérias alterações

comportamentais em função do momento vivido e da expectativa de solução por meio daquele chamado para o 190.

A qualidade e o conceito de qualquer tipo de serviço prestado estão fortemente relacionados com o primeiro contato, já que esse é o verdadeiro formador de opinião. Um atendimento mal feito, desrespeitoso, desinteressado e indelicado marcará indefinidamente o usuário e mudar a imagem formada inicialmente será muito difícil para qualquer organização.

Para Putnam (2000), o conceito de qualidade é dependente da expectativa daquele que recebe o serviço e a qualidade de atendimento é, por natureza, um aspecto subjetivo. Os relacionamentos podem ser obtidos por meio dos funcionários, os quais, ao corresponderem às exigências de um bom atendimento, incrementam a credibilidade e a confiança da organização. Para o autor, “a interação pessoal é um meio econômico e seguro de obter informações acerca da confiabilidade dos demais atores. Como nos lembra o teorema popular da teoria dos jogos, as relações sociais existentes fomentam a confiança” (p.186).

Quando a má qualidade do atendimento ocorre em uma empresa privada, o usuário insatisfeito simplesmente procura outra empresa, cabendo o prejuízo, nestes casos, ao empregado que atendeu mal e à empresa. Na empresa pública, a situação muda radicalmente, já que o usuário não tem outra organização para recorrer, além do que precisa se sujeitar à má qualidade do atendimento, porque necessita de solução para seu problema, caso específico de um atendimento emergencial de polícia.

É neste contexto que a situação do atendimento nada mais é que a chamada *porta de entrada* para a investigação das origens da falta ou perda de qualidade do serviço prestado ao usuário. Essa seria a grande oportunidade para correções, já que é nessas ocasiões que se manifestam os problemas e as dificuldades dos diferentes sujeitos, cujas raízes se encontram em outras instâncias ou momentos. Exemplo típico é a falta de treinamento do funcionário, planejamento ineficaz do órgão público e a investigação anterior se o indivíduo possui o perfil desejável para a atividade.

Pinheiro; Plochanski; Brollo (2005) realizaram um estudo em um batalhão da Polícia Militar paranaense, objetivando auferir os pontos críticos do serviço 190, envolvendo públicos interno e externo. Os dados obtidos demonstram uma grande rotatividade dos integrantes da unidade estudada pelo serviço de atendimento ao

190, considerando que 63% do efetivo estudado afirmaram já ter prestado serviço no atendimento emergencial e, destes, 93% foram concordantes que o bom atendimento ao 190 influi na boa imagem da corporação perante seus clientes; 70% da amostra opinou que o serviço prestado pelos atendentes do 190 estava muito aquém do que é aspirado pelos usuários.

Um aspecto a ser considerado é que 54% dos policiais militares estudados no batalhão escolhido consideraram que os atendentes do 190 não eram possuidores dos perfil desejável para o tipo de trabalho, muito embora o estudo não tenha estabelecido qual seria esse perfil. Acredita-se que os respondentes se nortearam em experiências próprias no atendimento emergencial.

Com relação aos usuários entrevistados na mesma pesquisa, 50% se disseram satisfeitos, fato que para esse tipo de trabalho atinge uma média muito baixa, representando que metade das pessoas que recorrem ao 190 demonstram estar insatisfeitas.

Desenvolver qualidade para atendimento de serviços telefônicos deve partir, primeiramente, de um modelo teórico em ergonomia para o estudo do serviço de atendimento ao público e posteriormente para a busca do perfil desejável e o treinamento específico.

Para Wisner (1994), a qualidade social do atendimento ao público manifesta-se, principalmente, pela via da comunicação entre os sujeitos participantes, dando visibilidade às suas necessidades, experiências e expectativas. A instituição, enquanto *palco* onde se desenrola o atendimento como atividade social, ao contrário de ser neutra, tem seus objetivos e processos organizacionais e estruturais como conformadores da situação de atendimento. Assim sendo, o serviço de atendimento ao público é um processo resultante da coesão grupal envolvendo o comportamento do usuário, a conduta dos atendentes, a organização do trabalho e as condições físicoambientais/estruturais, fatores que funcionam como propulsores do processo de atendimento, alimentando a dinâmica de transformações internas e externas.

4.3 ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA. QUALIDADES EXIGIDAS

O conceito de ideal não demanda modelo na vida prática, considerando que as coisas são relativas e o que pode ser considerado ideal para uma pessoa, pode não sê-lo para outra. O termo ideal no estudo pretendido não terá caráter unicamente de comparação, mas como um modelo para uma situação real.

Alguns autores que escrevem sobre atendimento telefônico defendem alguns padrões tidos como desejáveis para tratamento adequado a ser dispensado a usuários. Entretanto, nem sempre as opiniões manifestadas refletem a opinião geral da população, mesmo porque, padrões ideais de atendimento de telefone de emergência estão fortemente atrelados à opinião daqueles que o utilizaram e isso só se torna possível com a realização de um trabalho continuado de pesquisa de satisfação.

Pinheiro, Plochanski e Brollo (2005) reúnem alguns padrões tidos como desejáveis para atendimento ao telefone 190, denominando essas práticas de Regras para o Atendimento Telefônico:

- a) Atender ao telefone o mais rápido possível;
- b) Demonstrar profissionalismo no tom de voz;
- c) Chamar o interlocutor de senhor ou senhora;
- d) Não conversar paralelamente com outros atendentes. Se necessário, falar baixo;
- e) Ouvir com atenção, detectando as necessidades, dúvidas ou solicitações;
- f) Fazer somente as perguntas necessárias e registrar tudo com precisão;
- g) Pedir para soletrar as palavras que não entender;
- h) Evitar gírias, termos técnicos e intimidade excessiva;
- i) Ser direto e objetivo, porém, cortês e atencioso;
- j) Dar prioridade ao atendimento e não deixar as pessoas esperando ao telefone;
- k) Ao ouvir reclamações, deixar o interlocutor desabafar, repetir o que ele expôs,
- l) Demonstrar que entendeu, dando a solução esperada à questão;
- m) Demonstrar interesse e ter iniciativa, dando maior atenção às ocorrências graves;
- n) Ao ser solicitada sua identificação, fornecer seu nome;

- o) Valorizar o seu serviço de atendimento e a sua corporação;
- p) Ao perceber estar recebendo um trote, não se alongar, nem dialogar, simplesmente encerrar a ligação;
- q) Quando estiver sem viatura para o atendimento, informar ao solicitante, deixando-o ciente de que a viatura irá demorar;
- r) Em ocorrências de gravidade, acionar imediatamente o oficial coordenador do policiamento, colhendo todos os dados necessários o mais rápido possível;
- s) Não receber ligações de caráter particular sob nenhuma hipótese;
- t) Sempre que houver reclamações de solicitantes, informar imediatamente ao oficial responsável pelo serviço ou ao coordenador;
- u) Em caso de dúvida, consultar o coordenador do serviço ou o oficial coordenador do policiamento.

Segundo Dantas (1992), o modelo de atendimento tido como ideal, segundo a manifestação de alguns estudiosos do assunto, reúne a opinião dos atendentes e de usuários, chegando, destarte, a alguns pontos essenciais, tais como: dar boas-vindas ao usuário, ser consciente e cortês, demonstrar boa vontade em solucionar o problema apresentado pelo usuário, dispensar atenção ao usuário, ser rápido e dar respostas imediatas, prestar orientação segura, evitar a utilização de termos técnicos, não dar ordens ao usuário, solicitar ajuda de outros em situações especiais, evitar atitudes negativas, usar de franqueza com o usuário, demonstrar preocupação e interesse em solucionar o problema apresentado pelo usuário, saber lidar com ansiedades e detectar mentiras.

A propósito de saber interpretar mentiras pelo telefone, Espírito Santo (2005, p. 77) afirma que:

"Muitos mentirosos telegrafam seu momento de desonestidade. Se você prestar atenção aos seus tons de voz, é frequentemente possível captar seus momentos de autodecepção. Estas manifestações são muito comuns: rir descabidamente, isto é, sem um motivo aparente, aumentar ou abaixar o tom de voz; interromper a sequência de pensamento, perdendo a lógica; certa dificuldade de respirar; quando se foge do intuitivo e natural; demonstrar certo esforço em ser mais crível; mostrar pouca emoção no que está falando, de maneira incomum; dar explicações exageradas a algo relativamente simples".

O atendimento em determinado órgão público pode até estar próximo do que se considera ideal. Entretanto, há que serem considerados outros problemas que se manifestam por intermédio de diferentes indicadores críticos, como, por

exemplo, o tempo demasiado de espera do usuário para ser atendido. Aliás, esse pode ser o ponto de partida para um das causas mais profundas de perda de qualidade do serviço.

4.4 O TREINAMENTO DO ATENDENTE DO SERVIÇO DE EMERGÊNCIA

Nunes e Santos (2006) são concordantes que a adoção de um ambiente de aprendizagem organizacional requer fatores, tais como: empenho das lideranças para o cultivo de um ambiente de aprendizagem; valorização das aptidões pessoais na realização de tarefas; gerenciamento do conhecimento organizacional por meio de redes de aprendizagem, disseminação de informações relevantes da área e incentivo à elaboração de estudos sobre a funcionalidade e adequabilidade dos serviços oferecidos, bem como a elaboração de prospectos de possíveis serviços para atendimento da demanda; desenvolvimento do princípio da reciprocidade moral, em que são aliados os benefícios oferecidos ao profissional em prol do seu aperfeiçoamento com os objetivos da organização, fazendo do processo de aprendizagem um ganho mútuo.

Para McGarry (1999), nas instituições públicas há maiores dificuldades, normalmente fruto da burocracia excessiva na aquisição de recursos, o que contribui para a morosidade no processo de mudança para se adaptar à realidade. Muitas vezes ocorre até a interrupção de processos de modernização em virtude da complexidade na aquisição desses recursos. Assim sendo, o desafio da implementação dos sistemas de informações nas instituições públicas é muito grande e depende cada vez mais da boa vontade e do envolvimento e comprometimento dos seus administradores.

4.5 O CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA PÚBLICA (CIOSP) DO PARANÁ

O Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP) no estado do Paraná teve sua implantação de direito em 22 de abril de 2004, por intermédio do Decreto estadual nº. 2832. Até então o atendimento emergencial no estado era bastante diluído entre as diversas unidades policiais e de prestação de socorro.

O telefone 190 era somente a emergência da Polícia Militar, por meio do

Centro de Operações Policiais Militares (COPOM), enquanto o Corpo de Bombeiros atendia às emergências pelos dos ramais 193, instalados no Centro de Operações de Bombeiros (COBOM); a Polícia Civil disponibilizava o telefone 197; a Polícia Rodoviária o telefone 198; o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) disponibilizava o telefone 192 (ainda em funcionamento).

Essa gama de telefones de emergência causava sérios embaraços aos usuários e também aos órgãos de segurança. Se, por um lado, os usuários, nos momentos de pânico, chamavam 190 e 197 ao mesmo tempo, era comum duas equipes comparecerem ao local, ou seja, uma da PM e outra da PC, aumentando os custos operacionais, desvios de finalidade e prejuízos à comunidade, em função do aumento da demora para atendimento.

O CIOSP foi criado, objetivando concentrar todo o atendimento emergencial, inicialmente em Curitiba e região metropolitana, com possibilidade de expansão para outros municípios futuramente.

O parágrafo 2º. do Decreto estadual nº. 2.832 estabelece que: “o CIOSP constitui-se em um centro único de comunicações, e responderá ao número 190”.

Com referência ao número 190 como telefone de emergência, tramita pela Câmara dos Deputados o Projeto de Lei nº 175/2011, de autoria do deputado Antônio Carlos Mendes Thame, o qual propõe a adoção do telefone 190 para todos os tipos de emergência, assim como ocorre com vários países, além de prever uma pena de detenção de dois a quatro anos, acrescida da metade se houver dano a terceiro, além de multa para aqueles que utilizarem o serviço emergencial de forma abusiva, com intenção de prejudicar ou impedir sua operação (o trote, por exemplo) (BRASIL, 2011).

O projeto encontra-se na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática da Câmara Federal, na qual já recebeu parecer favorável do relator, deputado Abi-Ackel.

A aprovação e transformação do aludido Projeto em Lei Ordinária resultará em um grande avanço na prestação de serviços de emergência no Paraná sem que haja custos excessivos, considerando a estrutura do CIOSP já existente.

4.5.1 Estrutura, competência e composição atual do CIOSP

A competência do CIOSP é delineada no artigo 2º. do Decreto estadual nº. 2832/201:

Art. 2º. Compete ao CIOSP: a) o atendimento emergencial de ocorrências; b) a coordenação, a orientação e a disciplina do sistema de comunicações, no atendimento emergencial de ocorrências; e c) a coordenação integrada das operações e despachos de ocorrências, quando o atendimento envolve mais de um órgão subordinado à SESP.

Quanto à sua estrutura, esta é definida no artigo 3º do mesmo decreto. Basicamente, é constituída de servidores da Secretaria de Estado de Segurança Pública. Inicialmente, foram aplicados atendentes civis especialmente contratados para atendimento do 190, prática que não atingiu os objetivos pretendidos, sendo estes substituídos por policiais militares.

A chefia do Centro é indicação do Secretário de Estado de Segurança Pública, podendo ser policial civil, militar ou mesmo algum técnico. A coordenação de operações do centro é atribuição de um oficial da PM indicado pelo Comandante Geral da PMPR e referendado pelo Chefe do CIOSP, o mesmo ocorrendo com o Coordenador de Operações do Corpo de Bombeiros e da Polícia Civil. Também fazem parte da estrutura do CIOSP o Coordenador Administrativo e de Comunicação Social, Coordenador Técnico, Secretário, Subcoordenador de informática, Subcoordenador de Comunicações, servidores lotados nos órgãos de origem, à disposição da SESP, Supervisores, Despachantes (radiooperadores despachantes de viaturas), Assistentes de Supervisão e Atendentes.

Atualmente, o CIOSP encontra-se em funcionamento em Curitiba e nas cidades de Londrina e Maringá, com previsão para implementação nas cidades de Foz do Iguaçu, Cascavel e Ponta Grossa.

Em Curitiba, são 57 atendentes do telefone 190; em Londrina são 22 policiais militares e 2 civis contratados; em Maringá são 18 atendentes, totalizando 97 integrantes dos três centros, aplicados somente no atendimento de emergências.

As jornadas de trabalho dos integrantes dos três CIOSP objeto do estudo são distribuídas da seguinte forma:

a) Curitiba: turnos das 07:00 horas às 13:00 horas; das 13:00 às 18:00 horas; das 18:00 às 23:00 horas e das 23:00 às 07:00 horas;

b) Londrina: turnos das 07:00 às 13:00 horas; das 13:00 às 19:00 horas; das 18:00 às 23:00 horas, das 11:00 às 17:00 e das 23:00 às 07:00 horas;

c) Maringá: turnos das 07:00 às 13:00 horas, das 13:00 às 19:00 horas e das 19:00 às 07:00 horas.

Os policiais militares aplicados no CIOSP também cumprem escalas extras de serviço em seus horários de folga, objetivando suprir a demanda de efetivo para determinados eventos ocorridos na área de cada batalhão PM.

4.5.2 O treinamento dos integrantes do CIOSP

A atividade de atendente de telefone de emergência demanda algumas características a serem exploradas. O artigo 10 do Decreto estadual 2832/2004 estabelece que “o treinamento dos servidores que operacionalizarão o sistema será viabilizado pela Secretaria de Estado da Segurança Pública”.

Atualmente não existe nenhuma norma oriunda da SESP que norteie a forma de arregimentação dos atendentes para o 190 e nem mesmo o seu treinamento. Tanto para selecionar os futuros atendentes quanto para instruí-los sobre procedimentos no trabalho também não há orientações específicas, quer seja da SESP ou da Polícia Militar.

Os atendentes de serviços de emergência, como o caso do CIOSP, devem ser treinados para fazer as perguntas certas, acalmarem usuários histéricos e levar pessoal de emergência até o local o mais rápido possível. Entretanto, em uma situação de emergência, nada disso é muito fácil. Os atendentes do serviço de emergência precisam ser capazes de lidar com uma enorme variedade de assuntos e informações com paciência e conhecimento. Devem ser suficientemente treinados para responder em crises, não apenas em termos de conduta, mas também em ferramentas para gerenciamento de crises e nas coisas que realmente precisam acontecer quando a polícia, bombeiros e paramédicos atendem a uma emergência.

5 METODOLOGIA

A metodologia utilizada no estudo tem como função estabelecer o caminho do pensamento e da prática, objetos estes utilizados para a abordagem de uma realidade, mas com um determinado objetivo. Nesse sentido, a pesquisa é aplicada segundo os critérios básicos orientados quanto aos fins e aos meios, conforme ensina Vergara (2004).

5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Quanto aos fins, o estudo se caracteriza como sendo exploratório, porque é área sobre a qual existe pouco conhecimento acumulado e sistematizado, não comportando hipóteses.

Quanto aos meios ele se adere à pesquisa bibliográfica e de campo.

Bibliográfica porque se apresenta como estudo sistematizado desenvolvido com base em materiais acessíveis ao público em geral, publicados em livros, revistas, jornais e rede mundial de computadores (internet).

Pesquisa de campo, devido à necessidade de se determinar se os atendentes do telefone emergencial 190, atuantes nos Centros Integrados de Operações de Segurança Pública (CIOSP) das três cidades estudadas reúnem as qualidades esperadas para a execução desse tipo de trabalho e recebem o treinamento desejável para tal.

5.2 MÉTODO

O método adotado para coleta de dados na pesquisa de campo é hipotético-dedutivo com a aplicação de questionários com levantamento de percepções e realização de entrevistas, na busca de identificação de qualidades e requisitos desejáveis para os atendentes do telefone 190 do CIOSP de Curitiba, Londrina e Maringá.

5.3 POPULAÇÃO ALVO E AMOSTRA

A população alvo é constituída de 91 policiais militares (sargentos, cabos e soldados) aplicados no serviço de atendimento ao telefone 190 do CIOSP de Curitiba, Londrina e Maringá, respectivamente.

A amostra foi aleatorizada e se constitui de 50 telefonistas do 190, sendo 20 do CIOSP de Curitiba, 15 do CIOSP de Londrina (5º BPM) e 15 do CIOSP de Maringá (4º BPM).

As entrevistas são pessoais e coletadas entre os três policiais militares coordenadores dos CIOSP estudados.

5.4 PROCEDIMENTOS PARA A COLETA DE DADOS

Os dados foram coletados em forma de entrevistas e questionários.

5.4.1 Questionários

Os questionários foram aplicados aos integrantes do atendimento 190 no CIOSP de Curitiba, Londrina e Maringá.

São estruturados em treze questões descritivas, destinadas a medir variáveis categóricas de comportamento operacional, conforme modelo constante no apêndice A.

A descrição de cada variável sugeria ao respondente que interpretasse a presença ou ausência delas no seu local de trabalho, segundo sua experiência, e não uma interpretação pertinente ao seu comportamento pessoal. Acredita-se que o indivíduo tenha forte tendência a ser mais sincero em suas respostas quando observa comportamentos de colegas, ao contrário de precisar analisar o seu.

As variáveis exploratórias (afirmativas) encontram-se hasteadas por uma escala de concordância e discordância com o enunciado, segundo a melhor interpretação da experiência observada pelos entrevistados. Esse tipo de escala foi

escolhido porque provê a despersonalização necessária para tentar evitar tendências nas respostas.

Em Curitiba os questionários foram aplicados pessoalmente pelo autor da monografia. Em Londrina e Maringá os instrumentos foram enviados via malote, vindo o autor a manter contato com o Chefe do CIOSP de cada uma das unidades pesquisadas, aos quais foi elucidado a forma de coleta, objetivando uma coleta de dados de forma científica e sem qualquer tipo de viés.

5.4.2 Entrevistas

As entrevistas foram direcionadas aos coordenadores do CIOSP de Curitiba, Londrina e Maringá, com o propósito de identificar as qualidades observadas por eles para o emprego do telefonista do 190, o conhecimento de Diretrizes da SESP sobre treinamento e aplicação dos atendentes do 190, existência de treinamento continuado e que tipo de trabalho vem sendo executado no sentido de se medir níveis de satisfação de usuários.

5.5 PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DOS RESULTADOS

Objetivando uma análise mais esclarecedora dos resultados obtidos, foi realizada uma abordagem quantitativa para estabelecer o *Ranking Médio* (RM) para o questionário, haja vista a utilização da escala de Likert de cinco pontos para mensurar o grau de concordância dos policiais militares entrevistados.

Para o cálculo do RM utilizou-se o método de análise de escala do tipo Likert apresentado por Malhotra (2001), em que o entrevistado (1) concorda totalmente com a afirmação apresentada, (2) concorda, (3) nem concorda e nem discorda, (4) discorda ou (5) discorda totalmente.

Exemplo do cálculo do RM (*Ranking Médio*):

Nº	AFIRMATIVAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Observo que os atendentes do telefone 190 deste CIOSP demonstram estar preparados/bem treinados para essa atividade.	3	16	10	17	4

Para efeito de cálculo do *Ranking* Médio (RM), inicialmente é calculada a Média Ponderada da variável:

$$\text{Média Ponderada} = (3 \times 1) + (16 \times 2) + (10 \times 3) + (17 \times 4) + (4 \times 5) = 153$$

$$\text{Logo RM} = 153 / (3 + 16 + 10 + 17 + 4) = \mathbf{3,06}$$

As entrevistas foram analisadas globalmente, buscando-se estabelecer a correlação entre o que é efetivamente observado pelos policiais militares atendentes do 190 do CIOSP relativamente ao comportamento dos colegas no atendimento.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

A tabela 1 apresenta as frequências de respostas dos entrevistados, em que na escala 1 significa muita concordância com a afirmativa sugerida, 2 concordância, 3 que nem concorda/nem discorda; 4 que discorda e 5 que discorda muito.

TABELA 1 – Distribuição das Frequências de Concordância e Discordância

Nº	VARIÁVEIS EXPLORATÓRIAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Observo que os atendentes do telefone 190 deste CIOSP demonstram estar preparados/bem treinados para essa atividade.	3	16	10	17	4
2	Todos os atendentes deste CIOSP recebem treinamento suficiente, que os habilita a lidar com emergências e pessoas desesperadas buscando socorro	4	10	17	14	5
3	Tenho observado que meus colegas atendentes do 190 demonstram bastante capacidade para acalmar pessoas histéricas que precisam de atendimento emergencial	3	13	16	14	4
4	Os atendentes do 190 deste CIOSP utilizam de forma proveitosa todas as ferramentas colocadas à sua disposição para usuários precisando de socorro emergencial	8	23	8	9	2
5	Alguns atendentes do 190 deste CIOSP costumam demonstrar falta de interesse e motivação para o trabalho, demorando para atender o telefone e às vezes até maltratando usuários	11	10	11	10	8
6	O elevado número de trotes aplicados aos telefonistas do 190 deste CIOSP muitas vezes estressa o funcionário, levando-o até a ser desatencioso com usuários com problemas de fato	17	18	6	5	4
7	Acredito que o bom atendimento ao 190 é uma das maiores ferramentas de relações públicas para a PM, até mesmo que o próprio atendimento no local pela equipe PM ou BM	34	9	4	1	2
8	Acredito que a rotatividade de pessoal no 190 deste CIOSP contribua para a queda da qualidade do trabalho	16	16	4	8	6
9	A orientação prestada aos usuários do 190 pelos seus atendentes é totalmente satisfatória para este tipo de trabalho	7	18	17	8	0
10	Todos os telefonistas do 190 deste CIOSP demonstram ter paciência suficiente para ouvir as queixas dos usuários e orientá-los	2	14	15	12	7
11	Um atendente do 190 bem treinado/com boa vontade pode solucionar várias ocorrências por telefone, sem que seja necessário despacho de viatura	26	14	6	2	2
12	Quando usuários demonstram rudeza, meus colegas costumam tratá-los da mesma forma	2	18	13	14	3
13	A rapidez no encaminhamento das ocorrências é o ponto mais forte dos atendentes do 190 deste CIOSP	13	10	17	9	1

Fonte: 50 questionários de pesquisa (2011)

A verificação quanto aos graus de concordância ou discordância foram realizadas por meio da obtenção do *Ranking Médio* (RM) da pontuação atribuída às respostas dos entrevistados amostrados. Destarte, valores inferiores a 2,5 são considerados como concordantes e, maiores que 2,5 como discordantes, considerando a escala de 5 pontos. *Ranking Médio* no valor exato de 2,5 será considerado que os respondentes nem concordam, nem discordam com a afirmativa, neutralizando-a. A tabela 2 apresenta o RM obtido nas variáveis:

TABELA 2 – Ranking médio das variáveis estudadas

Nº	VARIÁVEIS EXPLORATÓRIAS	RM
1	Observo que os atendentes do telefone 190 deste CIOSP demonstram estar preparados/bem treinados para essa atividade.	3,1
2	Todos os atendentes deste CIOSP recebem treinamento suficiente, que os habilita a lidar com emergências e pessoas desesperadas buscando socorro	3,1
3	Tenho observado que meus colegas atendentes do 190 demonstram bastante capacidade para acalmar pessoas histéricas que precisam de atendimento emergencial	3,1
4	Os atendentes do 190 deste CIOSP utilizam de forma proveitosa todas as ferramentas colocadas à sua disposição para usuários precisando de socorro emergencial	2,5
5	Alguns atendentes do 190 deste CIOSP costumam demonstrar falta de interesse e motivação para o trabalho, demorando para atender o telefone e às vezes até maltratando usuários	2,9
6	O elevado número de trotes aplicados aos telefonistas do 190 deste CIOSP muitas vezes estressa o funcionário, levando-o até a ser desatencioso com usuários com problemas de fato	2,2
7	Acredito que o bom atendimento ao 190 é uma das maiores ferramentas de relações públicas para a PM, até mesmo que o próprio atendimento no local pela equipe PM ou BM	1,6
8	Acredito que a rotatividade de pessoal no 190 deste CIOSP contribua para a queda da qualidade do trabalho	2,4
9	A orientação prestada aos usuários do 190 pelos seus atendentes é totalmente satisfatória para este tipo de trabalho	2,5
10	Todos os telefonistas do 190 deste CIOSP demonstram ter paciência suficiente para ouvir as queixas dos usuários e orientá-los	3,2
11	Um atendente do 190 bem treinado/com boa vontade pode solucionar várias ocorrências por telefone, sem que seja necessário despacho de viatura	1,8
12	Quando usuários demonstram rudeza, meus colegas costumam tratá-los da mesma forma	3,0
13	A rapidez no encaminhamento das ocorrências é o ponto mais forte dos atendentes do 190 deste CIOSP	2,5

Fonte: 50 questionários de pesquisa (2011)

Na amostra estudada é possível constatar que os entrevistados são altamente concordantes que:

a) o bom atendimento ao 190 é uma grande ferramenta de relações públicas para a PM, até mesmo o próprio atendimento no local pela equipe PM ou BM (RM 1,6);

b) um atendente do 190 bem treinado/com boa vontade pode solucionar várias ocorrências por telefone, sem que seja necessário despacho de viatura (RM 1,8).

Os entrevistados apenas concordam que:

a) o elevado número de trotes aplicados aos telefonistas do 190 do CIOSP muitas vezes é gerador de estresse no funcionário, contribuindo para que seja desatencioso com usuários com problemas de fato (RM 2,2);

b) a rotatividade de pessoal no 190 do CIOSP contribui para a queda da qualidade do trabalho (RM 2,4).

Os níveis de discordância dos entrevistados mantiveram um *Ranking* Médio entre 2,9 e 3,2, significando discordarem que:

a) seus colegas de trabalho demonstram desinteresse e desmotivação para o trabalho, demorando atender o telefone e até maltratando os usuários (RM 2,9);

b) não observam colegas tratando usuários rudes da mesma forma (RM 3,0);

c) os atendentes do 190 estejam bem treinados para o exercício da sua atividade (RM 3,1);

d) seus colegas de trabalho recebem treinamento suficiente para capacitá-los a lidar com emergências e pessoas desesperadas procurando socorro (RM 3,1);

e) os atendentes do 190 não são capazes para acalmar pessoas histéricas necessitando de atendimento emergencial (RM 3,1);

f) a paciência para ouvir e orientar usuários que procuram o atendimento 190 não tem sido uma das virtudes dos atendentes do 190 do CIOSP (RM 3,2).

As variáveis 4, 9 e 13 do estudo são consideradas neutralizadas, haja vista que atingiram o *Ranking* Médio (RM) de 2,5, significando que nem concordam/nem discordam com as afirmativas sugeridas.

7 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A amostra estudada é altamente concordante que a grande ferramenta de relações públicas da Polícia Militar é o atendimento prestado pelo atendente do 190, além de relacionar a boa vontade e o treinamento condizente com a possibilidade de solução de determinadas ocorrências, sem que seja necessário o despacho de viaturas.

O alto grau de concordância dos entrevistados com as duas afirmativas exploradas corrobora as afirmações de Putnam (2000), quando afirma que a qualidade e o conceito de qualquer tipo de serviço prestado estão fortemente relacionados com o primeiro contato, já que esse é o verdadeiro formador de opinião.

Atendimento mal feito, desrespeitoso, desinteressado e indelicado marcará indefinidamente o usuário e mudar essa imagem formada inicialmente será muito difícil no futuro.

Para Putnam (2000), o conceito de qualidade é dependente da expectativa daquele que recebe o serviço e a qualidade de atendimento é, por natureza, um aspecto subjetivo. Os relacionamentos podem ser obtidos por meio dos funcionários, os quais, ao corresponderem às exigências de um bom atendimento, incrementam a credibilidade e a confiança da organização.

Em comentários julgados necessários pelos entrevistados, constata-se muitas referências ao treinamento periódico dos atendentes do 190, como mecanismo auxiliar na melhoria da qualidade do trabalho. Alusões são feitas no sentido de se buscar a padronização do atendimento emergencial do CIOSP.

Os entrevistados são concordantes que o elevado número de trotes aplicados aos atendentes do 190 é contributivo para a geração de estresse e até mesmo para a desatenção para com aqueles que realmente necessitam de atendimento.

A prática dos trotes aos atendentes dos telefones 190 do CIOSP atingem cifras consideráveis e preocupantes. Somente no CIOSP de Curitiba, entre 15% e 30% das chamadas recebidas se constituem em trotes, ou seja, em chamadas realizadas por indivíduos que apenas promovem brincadeiras desrespeitosas ou anunciam falsas ocorrências, gerando até mesmo o despacho de viaturas, onerando

o serviço público e deixando de prestar atendimento a situações que efetivamente exigiram a presença de uma guarnição policial.

Um percentual de 26% das chamadas originadas ao 190 paulista e 31% das chamadas no Rio de Janeiro são trotes, em que viaturas são despachadas, sem, contudo, haver qualquer tipo de ocorrência. Essa prática custa na ordem de duzentos reais por despacho de viatura indevidamente.

Apesar de considerar os trotes como geradores de estresse aos atendentes do 190, entrevistados comentam que a prática, muito embora seja péssima para o serviço policial, não contribui para que o atendente seja desatencioso para com os usuários.

A rotatividade de pessoal no CIOSP para atendimento do telefone 190 é outra situação digna de preocupação por parte dos entrevistados, considerando sua concordância (RM 2,4) que essa prática contribui para a queda da qualidade do serviço prestado à comunidade.

Em comentários julgados necessários, um entrevistado corrobora essa concordância, ao afirmar que um dos fatores preponderantes para o mau atendimento é a utilização de policiais que são transferidos de suas subunidades por algum problema de desvio de conduta ou disciplinar, os quais, no seu entendimento, não demonstram compromisso com o trabalho, causando um grande prejuízo para a Corporação.

Considerando as respostas obtidas pelos três encarregados do CIOSP de Curitiba, Maringá e Londrina, não existe nenhum processo seletivo dos policiais militares buscados para atender ao telefone 190. Os entrevistados são unânimes em afirmar não existir nenhum processo seletivo que busque um perfil específico para o futuro atendente do serviço emergencial. Somente no CIOSP de Maringá que o atendente do 190 é selecionado considerando aspectos disciplinares e problemas de saúde e/ou psicológicos.

Como já afirmado, a situação do atendimento do telefone 190 é o que pode ser chamado de porta de entrada para a investigação das origens da falta ou perda de qualidade do serviço prestado à comunidade.

Estudo anteriormente realizado em uma unidade da PM paranaense deu conta que a maioria absoluta dos estudados consideravam que os atendentes do 190 não possuíam o perfil desejável para o tipo de trabalho (PINHEIRO; PLOCHARSKI; BROLLO, 2005).

O desinteresse e a desmotivação percebidos pelos entrevistados em seus colegas de trabalho observados, possivelmente estejam relacionados com as jornadas de trabalho de 12 horas ininterruptas e as escalas extras, os policiais, em período de folga, são reaplicados em outros trabalhos na área operacional. A frustração demonstrada pelos entrevistados é refletida nos comentários julgados necessários, pois há referências às escalas e às deficiências de viaturas e efetivo para o atendimento da demanda de trabalho.

A ausência de treinamento específico para o atendente do 190 do CIOSP parece tratar-se de aspecto gerador de considerável preocupação dos entrevistados, considerando o *Ranking* Médio auferido nas afirmativas abordando o tema, que oscilam entre 2,9 e 3,0.

Entre os três entrevistados, o Major PM Robson C. F. Lima, coordenador do CIOSP Curitiba é peremptório ao afirmar que o treinamento dos atendentes do 190 é realizado em forma de instrução de manutenção e hasteado em denúncias e reclamações de usuários. O Tenente PM Luiz André Moreira, do CIOSP de Maringá afirma realizar reuniões com os atendentes do 190 a cada dois meses. O Subtenente Cislau Chanan do CIOSP de Londrina afirma que o treinamento ministrado aos policiais atendentes do 190 é o mesmo aplicado aos atendentes civis quando estes prestavam aquele tipo de serviço.

Além do treinamento não ser específico para o tipo de trabalho, os atendentes do 190 também não dispõem de nenhuma norma específica que oriente seu trabalho. Essa é a resposta dos entrevistados.

É notória a preocupação observada pelos entrevistados no sentido de treinamento específico sobre seu trabalho. Entre os comentários julgados necessários pelos entrevistados, várias manifestações nesse sentido são expostas, demonstrando certa ansiedade por melhor conhecimento e domínio da atividade exercida.

Mesmo assim, é possível constatar que os amostrados observam interesse e motivação para solucionar os problemas apresentados a eles por meio do 190 pelos usuários, bem como se acham capazes de acalmar usuários histéricos em função de acontecimentos que os rodeiam e os levam ao pedido de socorro à PM, além de se acharem pacientes para ouvir queixas da comunidade.

Todos os três Centros Integrados de Atendimento atualmente em funcionamento no Paraná ainda não mantêm nenhum tipo de controle que leve seus

coordenadores a uma avaliação mais precisa dos níveis de satisfação dos usuários, haja vista a não existência de nenhum tipo de trabalho que a mensure, como afirmam os três coordenadores entrevistados, cujo entendimento está hasteado, ou na Ouvidoria da Polícia Militar, ou na apresentação de queixa via Disque Denúncias ou similar.

8 CONCLUSÕES E SUGESTÕES

Os resultados obtidos na pesquisa de campo comprovam enfaticamente a inexistência de qualquer tipo de normatização para o atendimento, prática que pode ser considerada deveras prejudicial ao serviço, considerando os próprios comentários feitos pelos entrevistados, em que demonstram a necessidade de melhor preparo para o tipo de trabalho.

Efetivamente, o trabalho de atendente de serviço de emergência, como o realizado por policiais militares nos CIOSP de Curitiba, Londrina e Maringá, demanda treinamento constante, conhecimento dos níveis de satisfação dos usuários e avaliação contínua da conduta de cada atendente para com os usuários.

Os usuários são os definidores do que significa a qualidade e fazem isso como partícipes do processo de serviço e contribuem para definir a qualidade com seus valores e expectativas. O cidadão é, indubitavelmente, o melhor juiz dos seus interesses e, sendo assim, é necessário saber da importância que atribui às pessoas.

Há que se pensar e considerar em um programa de qualidade do atendimento prestado pelos integrantes do 190 dos CIOSP da Polícia Militar do Paraná, para que sejam fixadas normas de qualidade de serviço que objetivem controlar e saber com objetividade se uma promessa de serviço está sendo bem cumprida.

É por meio de normas de qualidade do serviço que se obtém o verdadeiro indicador de desempenho com resultados para a comunidade, já que define as ações necessárias para a satisfação dos anseios em qualidade de vida do cidadão, permitindo que cada um na organização saiba o que fazer e compreenda a razão delas.

É importante ressaltar que as normas de qualidade representam padrões de comportamento que devem ser expressos a partir de um planejamento do alto escalão da Corporação com ênfase na reciprocidade, envolvendo, inclusive, os demais membros da instituição.

Outro aspecto a ser considerado para a melhoria da qualidade do serviço prestado está relacionado com o fato de se acertar da primeira vez, marcar o ponto inicial para a instituição, já que é praticamente impossível corrigir um erro, uma vez

prestado um mal serviço nesse primeiro contato usuário/telefonista do 190.

É mister a existência de um programa na organização que se ocupe em observar erros cometidos, diagnosticando, classificando, analisando e corrigindo os desvios detectados no atendimento ao usuário.

Um programa de qualidade a ser criado para implementação nos Centros Integrados de Operações de Segurança Pública (CIOSP) no Paraná, envolveria os aspectos sugeridos na sequência:

1) Processo de avaliação do atendimento prestado no 190: consiste no estabelecimento de uma pesquisa padrão de satisfação de usuários, pois, diariamente, policiais militares devidamente treinados para tal, manteriam contato telefônico com usuários do 190, aleatorizados entre aqueles que se valeram do serviço, buscando avaliar a qualidade do atendimento. Esse processo seria de grande valia para a correção de falhas e valorização dos atendentes;

2) Normatizar os procedimentos para atendimento do 190 em todos os CIOSP paranaenses: a criação de normas de ação que padronizem o atendimento telefônico emergencial é a melhor forma de obtenção de qualidade continuada da satisfação dos usuários;

3) Criar mecanismos adequados para seleção de atendentes voluntários do 190: o processo seletivo para voluntários deve ser cercado de todas as técnicas exigidas para avaliação do perfil do atendente do serviço de emergência. Desde técnicos nesse tipo de trabalho, até psicólogos, devem ser empregados nessa prática, objetivando a obtenção de melhor qualidade;

4) Excluir a possibilidade de arregimentar policiais militares envolvidos com problemas judiciais, disciplinares ou de saúde para atendimento do 190: esses policiais comumente são passíveis de várias alterações comportamentais que, além de custar muito caro à instituição, geram desinteresse da parte dos demais, em virtude de não sentirem o reconhecimento e a valorização do trabalho, contribuindo para desencadear comportamentos desinteressados;

5) Estabelecer critérios de premiação para aqueles que se voluntariam para o treinamento e prestação de serviço no atendimento 190: grande maioria dos integrantes da PMPR são conscientes de que o

atendimento emergencial é a porta de entrada para a organização. Os comentários julgados necessários feitos pelos amostrados é a prova dessa valorização. Assim sendo, é possível o estabelecimento de algum tipo de premiação para esse grupo de policiais militares, desde que sejam aprovados, treinados e efetivamente demonstrem interesse por aquilo que fazem;

6) A instrução é fator fundamental para o desenvolvimento do trabalho. Esta pode ser aplicada 30 minutos antes da entrada no trabalho de cada grupo. Esse seria o momento adequado para a discussão dos resultados obtidos na pesquisa diária de satisfação dos usuários.

Acredita-se que a aplicação dos itens sugeridos contribuirá consideravelmente para a melhoria da qualidade do serviço prestado pelos atendentes do 190 dos CIOSP da Polícia Militar do Paraná.

O treinamento é importante, corrige erros e aprimora o serviço. Toda atividade demanda treinamento continuado, caso contrário cairá na rotina e, desta, para o descaso e a desvalorização.

REFERÊNCIAS

- AULETE, F. J. C.; VALENTE, A. L. dos S. **Dicionário contemporâneo da língua portuguesa Caldas Aulete**. Disponível em: <<http://www.dicionariocaldasaulete.com.br>>. Acesso em: 12 mai 2011.
- BRASIL. 1988. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, 1988.
- _____. Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). Resolução nº. 357, de 15 de março de 2004.. Aprova o Regulamento sobre as Condições de Acesso e Fruição dos Serviços de Utilidade Pública e de Apoio ao STFC. **Diário Oficial da União**. Brasília, 2004.
- _____. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei nº. 175-2011**. Determina a adoção de número único para emergências e segurança pública. Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br>>. Acesso em: 29 jun. 2011.
- BRITO, F.; OLIVEIRA, J. de; SANTANA, L. Banco de Dados: emergência!. **Revista Super Interessante**, ed. n. 293, jul. 2011.
- CARDOSO, C.; CUNHA, F. C. da. **Tecnologia de atendimento: Cultura de prestação de serviços**. Recife: TGI, 1994.
- DANTAS, E. B. **Atendimento ao Público: Vícios e Pecados**. São Paulo: Ed. Referência, 1992.
- DISPACHT MAGAZINE ON LINE. Emergency Numbers Around the World*. Disponível em: <<http://www.realviewllc.com/media/4411/911Dispatch.pdf>>. Acesso em: 29 jun. 2011.
- GERSON, R. **A excelência no atendimento a clientes: mantendo seus clientes por toda a vida**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- GOMES, L. 2010. **CIOPs de Fortaleza e Região Metropolitana recebe mais de 1 milhão de trotes em seis meses**. Disponível em: <<http://publica.hom.opovo.com.br>>. Acesso em: 15 jul. 2011.
- KNUSCH, M. M. K. A comunicação integrada nas organizações modernas: avanços e perspectivas no Brasil. In: CORREA, Tupã (Org.). **Comunicação para o mercado**. São Paulo: Edicom, 1995.
- MALHOTRA, N. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- MCGARRY, K. **O contexto dinâmico da informação: uma análise introdutória**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1999.

MATOZO, L. **Call Center**: modismo ou realidade? Rio de Janeiro: Record, 2000.

NUNES, S.; SANTOS, L. S. **Políticas de Informação e Aprendizagem Organizacional**: Desafios para a implantação de novas tecnologias em bibliotecas universitárias, 2006. Disponível em: <<http://www.cinform.ufba.br/>>. Acesso em: 20 mai 2011.

PARANÁ. Decreto nº. 2832, de 22 de abril de 2004. Unifica a Central de Atendimento Telefônico de Emergência do Estado, no âmbito da Secretaria de Estado da Segurança Pública (SESP), sob o nome de Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP). **Diário Oficial do Estado do Paraná**. Curitiba, 2004.

_____. Decreto nº. 7339, de 8 de junho de 2010. Aprova o Regulamento Interno dos Serviços Gerais da Polícia Militar do Paraná (RISG/PMPR). **Diário Oficial [do] Estado do Paraná**. Curitiba, 2010

PILARES, N. Ci. **Atendimento ao cliente**: um recurso esquecido. São Paulo: Nobel, 1989.

PINHEIRO, E. Barros; PLOCHARSKI, A. S.; BROLLO, M. X. **Emergência 190 na cidade de Ponta Grossa**: Esperança ou frustração? Ponta Grossa: 1º. BPM, 2005, 24 p.

PUTNAM, R. D. **Comunidade e Democracia**, a experiência da Itália Moderna. 2. ed. São Paulo: Fundação Getulio Vargas, 2000.

SANTOS, L. C. dos. **NBRs 14724 e 15287 de 2011**: alterações introduzidas. Disponível em: <<http://www.gestaouniversitaria.com.br>>. Acesso em 30 mai. 2011.

STANKE, E. **Centrais de Atendimento ao cidadão**: sua importância para a segurança pública. 2006. (Trabalho de Conclusão de Curso). Curso de Especialização Administração de Segurança Pública: UNISUL, Florianópolis.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

WALKER, D. **O cliente em primeiro lugar**: O atendimento e a satisfação do cliente como uma arma poderosa de fidelidade e vendas. São Paulo: Makron Books, 1991.

WISNER, A. **A inteligência no trabalho**: Textos selecionados de ergonomia. São Paulo: Fundacentro, 1994.

APÊNDICE A – Questionário

PREZADO POLICIAL MILITAR: A finalidade deste questionário é reunir informações sobre o atendimento do telefone 190 no CIOSP. Abaixo se encontram várias afirmativas que buscam interpretar sua observação sobre o trabalho dos seus colegas. Suas informações serão de grande utilidade para o desenvolvimento de uma Monografia do Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais (CAO), bem como para subsidiar futuras ações administrativas que possibilitem melhorar a qualidade do trabalho prestado à comunidade e valorização do policial militar. À direita de cada uma das observações encontra-se uma escala de 1 a 5. Assinale com um “X” a sua opção, conforme a escala a seguir. **Suas respostas são anônimas.** Obrigado pela sua participação.

1 – CONCORDO TOTALMENTE 2 – CONCORDO 3 – NEM CONCORDO/NEM DISCORDO 4 – DISCORDO 5 – DISCORDO TOTALMENTE

Nº	AFIRMATIVAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Observo que os atendentes do telefone 190 deste CIOSP demonstram estar preparados/bem treinados para essa atividade.					
2	Todos os atendentes deste CIOSP recebem treinamento suficiente, que os habilita a lidar com emergências e pessoas desesperadas buscando socorro					
3	Tenho observado que meus colegas atendentes do 190 demonstram bastante capacidade para acalmar pessoas histéricas que precisam de atendimento emergencial					
4	Os atendentes do 190 deste CIOSP utilizam de forma proveitosa todas as ferramentas colocadas à sua disposição para usuários precisando de socorro emergencial					
5	Alguns atendentes do 190 deste CIOSP costumam demonstrar falta de interesse e motivação para o trabalho, demorando para atender o telefone e às vezes até maltratando usuários					
6	O elevado número de trotes aplicados aos telefonistas do 190 deste CIOSP muitas vezes estressa o funcionário, levando-o até a ser desatencioso com usuários com problemas de fato					
7	Acredito que o bom atendimento ao 190 é uma das maiores ferramentas de relações públicas para a PM, até mesmo que o próprio atendimento no local pela equipe PM ou BM					
8	Acredito que a rotatividade de pessoal no 190 deste CIOSP contribua para a queda da qualidade do trabalho					
9	A orientação prestada aos usuários do 190 pelos seus atendentes é totalmente satisfatória para este tipo de trabalho					
10	Todos os telefonistas do 190 deste CIOSP demonstram ter paciência suficiente para ouvir as queixas dos usuários e orientá-los					
11	Um atendente do 190 bem treinado/com boa vontade pode solucionar várias ocorrências por telefone, sem que seja necessário despacho de viatura					
12	Quando usuários demonstram rudeza, meus colegas costumam tratá-los da mesma forma					
13	A rapidez no encaminhamento das ocorrência é o ponto mais forte dos atendentes do 190 deste CIOSP					

APÊNDICE B - Comentários julgados necessários pelos entrevistados

“Atendentes devem orientar mais as pessoas, pois nem sempre o envio de viaturas é viável, ‘desafogando’, assim, o despacho”.

“Um dos fatores preponderantes para o mal atendimento é a utilização de policiais que são transferidos de sua unidade por algum problema, ou seja, de desvio de conduta, ou disciplinar. Estes policiais não demonstram nenhum comprometimento com o serviço, causando um grande prejuízo para a Corporação”.

“De nada adianta ser bem atendido no 190 e ter poucas equipes (viaturas) de atendimento local, ou seja, rápido no 190 e ineficiente no tempo para deslocamento”,

“A demanda de ocorrências está muito além do efetivo policial. Com esse problema, mesmo não querendo, acabamos por optar pela ‘rapidez’ e na quantidade de atendimentos e não na qualidade”.

“O treinamento periódico melhora o atendimento. A existência de uma NGA de atendimento cria um padrão no atendimento e diminui erros cometidos pelos atendentes por falta de conhecimento”.

“Recomenda-se, para que surta um efeito melhor no atendimento 190, várias medidas, das quais podemos citar a falta de efetivo e de viaturas, além de cursos com maior frequência, onde possa dar maior capacidade de discernimento, paciência e agilidade na colheita de dados e com isso desencadear em melhor atendimento ao usuário”.

“Treinamentos, cursos e aperfeiçoamento na área que trabalha é fundamental para o bom desenvolvimento das atividades profissionais”.

“O perfil do policial, motivação (cursos e treinamento) ajuda no desenvolvimento (produtividade)”.

“O atendente 190 é a primeira ligação da comunidade com a polícia e, tendo um bom atendimento, a ocorrência poderá ser sanada ou caminhar para uma

solução rapidamente”.

“A rotina com escalas de 12 horas mais as escalas extras contribuem para a queda na qualidade do trabalho (rotatividade também)”.

“Aperfeiçoamento (treinamento) é a base para um bom atendimento. Deve haver um revezamento mais freqüente entre os atendentes para descanso”.

“Os trotes são péssimos para o serviço policial, podendo até causar algum estresse ao atendente; porém, não acredito que o atendente será desatencioso com os usuários devido a esse problema”.

“A rapidez no despacho (de viaturas) não depende dos atendentes do CIOSP e sim que a organização forneça os meios necessários para o rápido encaminhamento e solução das solicitações, pois às vezes recebemos diversas ligações da mesma ocorrência, uma vez que o rádiooperador não dispõe de viaturas para o devido atendimento da solicitação do cidadão solicitante”.

APÊNDICE C – Roteiro de entrevistas

1) Existe algum processo de seleção que busque um perfil específico para o futuro atendente do 190 do CIOSP?

2) O(a) Sr.(a) tem conhecimento da existência de alguma Diretriz ou Norma de procedimentos para orientação dos atendentes do 190 do CIOSP?

3) Os integrantes do atendimento do 190 do CIOSP recebem algum tipo de treinamento específico para o desenvolvimento do trabalho?

4) Existe algum tipo de controle de reclamações de usuários sobre o atendimento prestado pelo 190 do CIOSP?

5) É desenvolvido algum trabalho de pesquisa de satisfação dos usuários do CIOSP com o serviço prestado?

Respostas:

APÊNDICE D – Transcrição das entrevistas com os coordenadores do CIOSP de Curitiba, Londrina e Maringá.

RESPOSTAS DAS ENTREVISTAS COM O MAJOR QOPM ROBSON C. F. LIMA, COORDENADOR DO CIOPE DE CURITIBA, 2º. TENENTE QOPM LUIZ ANDRÉ MOREIRA, COORDENADOR DO CIOSP DE MARINGÁ (4º. BPM) E SUBTENENTE CISLAU CHANAN, COORDENADOR DO CIOSP DE LONDRINA (5º BPM)

Pergunta 1: Existe algum processo de seleção que busque um perfil específico para o futuro atendente do 190 do CIOSP?

Resposta do Major Robson C. F. Lima (CIOSP Curitiba): Não existe processo de seleção para atendente 190. Estamos avaliando junto a profissionais de psiquiatria e psicologia a definição de um perfil de compatibilidade para o serviço. Para nossa surpresa, uma das principais causas de dispensa médica por motivos ocupacionais em transtorno psicológico envolve frustração do policial que não consegue atender a demanda que lhe é apresentada no 190.

Resposta do 2º. Ten Luiz André Moreira (CIOSP Maringá): Não existe qualquer processo específico exigido pela corporação para a seleção do atendente do 190, procedimento esse que deveria ser adotado pela PMPR, oferecendo, assim, um serviço de maior qualidade prestado pela instituição. Para atuar no CIOSP de Maringá, este oficial faz um processo de seleção de maneira informal, verificando o policial que possui um perfil para trabalhar na função. Não aceitamos policiais com problemas disciplinares, bem como com problemas de saúde e/ou psicológicos. Primeiramente trabalhamos com voluntariado. Posteriormente verifica-se a capacidade do policial em relação ao atendimento prestado ao público externo.

Resposta do SubTen Cislau Chanan (CIOSP Londrina): Entre janeiro de 2006 e janeiro de 2010 era feito um teste seletivo junto à comunidade civil para selecionar aqueles que iriam trabalhar no serviço de emergência. A partir desta data policiais militares assumiram essa função no CIOSP. Sempre procuramos selecionar os que têm interesse em trabalhar neste serviço. Porém nem todos demonstram interesse e, nesses casos, muitos acabam vindo sem interesse.

Pergunta 2: O(a) Sr.(a) tem conhecimento da existência de alguma Diretriz ou Norma de procedimentos para orientação dos atendentes do 190 do CIOSP?

Resposta do Major Robson C. F. Lima (CIOSP Curitiba): Atualmente nenhuma diretriz é aplicada. Existe apenas uma norma da década de 80 que estabelecia procedimentos de coordenação e controle do COPOM.

Resposta do 2º. Ten Luiz André Moreira (CIOSP Maringá): Sim, existem as normas descritas no RISG/PMPR, bem como na NGA elaborada por este oficial, datada de 10 de junho de 2010, padronizando alguns procedimentos dos policiais militares que prestam serviço no 190. Além dessas normas, também há orientações quanto alguns procedimentos específicos, os quais ficam à disposição de cada atendente do CIOSP do batalhão.

Resposta do SubTen Cislau Chanan (CIOSP Londrina): Não temos conhecimento de alguma Diretriz específica sobre o assunto. Apenas nos baseamos em uma apostila que foi confeccionada pelo COPOM Curitiba, onde constam formas de atendimento e, quando foi instituído o CIOSP, foi criada outra apostila, agora específica do CIOSP.

Pergunta 3: Os integrantes do atendimento do 190 do CIOSP recebem algum tipo de treinamento específico para o desenvolvimento do trabalho?

Resposta do Major Robson C. F. Lima (CIOSP Curitiba): O treinamento repassado é em formato de instrução de manutenção, atualizando a capacitação conforme demanda apresentada, a exemplo a apresentação de denúncias ou reclamações.

Resposta do 2º. Ten Luiz André Moreira (CIOSP Maringá): Sim este oficial estipulou que a cada dois meses sejam realizadas reuniões para serem repassados procedimentos quanto ao atendimento ao 190, bem como no despacho de ocorrências. Também são realizados *feedback* dos atendimentos mal prestados, para que não se repita tal situação.

Resposta do SubTen Cislau Chanan (CIOSP Londrina): Sim, temos o treinamento que foi ministrado aos atendentes civis na época em que eles

desenvolviam esse serviço e o mesmo foi adequado também para os policiais militares

Pergunta 4: Existe algum tipo de controle de reclamações de usuários sobre o atendimento prestado pelo 190 do CIOSP?

Resposta do Major Robson C. F. Lima (CIOSP Curitiba): Estamos iniciando um controle do volume de reclamações apresentadas à ouvidoria das polícias.

Resposta do 2º. Ten Luiz André Moreira (CIOSP Maringá): Sim, existe um telefone da Ouvidoria da Polícia do Estado do Paraná (041-33131900 e um e-mail. O referido órgão encaminha para esta unidade um protocolo contendo uma reclamação, bem como solicita providências. Diante das informações é instaurado um procedimento administrativo e, sendo detectado alguma falha do atendente, este é devidamente responsabilizado. Também são encaminhados documentos oriundos do Ministério Público, solicitando providências quanto ao atendimento prestado pela PMPR. Saliento que em um período de doze meses tivemos quatro policiais militares pertencentes ao CIOSP, bem como outros pertencentes à Rádio Patrulha, responsabilizados administrativamente por falha nos atendimentos.

Resposta do SubTen Cislau Chanan (CIOSP Londrina): Não existe um controle específico. Entretanto, todas as reclamações são apuradas e, se necessário, os atendentes respondem disciplinarmente pelo ato.

Pergunta 5: É desenvolvido algum trabalho de pesquisa de satisfação dos usuários do CIOSP com o serviço prestado?

Resposta do Major Robson C. F. Lima (CIOSP Curitiba): Não

Resposta do 2º. Ten Luiz André Moreira (CIOSP Maringá): Lamentavelmente não é feito esse tipo de pesquisa de grau de satisfação ao usuário. Pesquisa essa que é de extrema importância para a corporação, pois poderíamos obter informações verídicas da credibilidade que a instituição possui perante o público. Por várias vezes esta unidade recebeu protocolos integrados da Ouvidoria da SESP referente a elogios aos atendentes do 190 do CIOSP de

Maringá, meio pelo qual podemos tirar como referência ao atendimento prestado. Porém, essa referência é muito subjetiva.

Resposta do SubTen Cislau Chanan (CIOSP Londrina): Não existe um controle específico. Às vezes sim, procuramos ligar para um determinado solicitante e fazemos algumas perguntas referentes ao atendimento. Se foi bem atendido, se teve seu problema solucionado, etc.