

# **AS ADVERSIDADES GERADAS PELOS TROTES E LIGAÇÕES QUE NÃO CARACTERIZAM ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA: UMA REALIDADE VIVIDA PELA POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS**

THE ADVERSITIES GENERATED BY THE TROTS AND CONNECTIONS THAT DO NOT FEATURE EMERGENCY CARE: A REALITY LIVED BY THE MILITARY POLICE OF GOIÁS

SANTANA, Viviane Duarte de Carvalho <sup>1</sup>  
CANEDO, Paula Fernandes Teixeira <sup>2</sup>

## **RESUMO**

Este artigo buscou evidenciar a atividade de atendimento de emergência 190 realizado pela Polícia Militar de Goiás e os aspectos que fazem parte de seu escopo, das questões internas e externas que causam impacto ao serviço de recebimento e registro de ocorrências policiais. Trata-se de pesquisa que aborda método quali-quantitativo. Iniciado pela extração de informações em banco de dados do Registro de Atendimento Integrado (RAI) durante o período de 2017 e 2018, com ênfase nas ligações recebidas através do 190, sendo estabelecida uma classificação para as chamadas entre atendimento emergencial de polícia e outras condições não emergenciais. Realizada pesquisa de campo com coleta de dados em formato de questionário a 50 colaboradores inseridos exclusivamente no atendimento 190, contendo 08 questões que abordaram a percepção do atendente sobre a natureza das ligações, sua funcionalidade e efetividade. A análise dos dados obtidos junto ao RAI demonstrou que o número de ligações recebidas que não caracterizam emergência policial é expressivo. Quanto ao questionário aplicado aos colaboradores demonstrou que esses profissionais percebem que de fato trotes, informações e outros colaboram para o retardo da tomada de conhecimento e registro de ocorrências, assim prejudicando ciclo de atendimento, com prejuízos que afetam desde o usuário estendendo-se a equipe policial in loco. Dessa forma, percebe-se a imprescindibilidade de ações educativas junto a população, punibilidade ao falso solicitante de acordo com o previsto em lei, bem como o investimento tecnológico e aprimoramento dos recursos humanos.

Palavras-chave: Adversidades. Trote. Polícia Militar. Atendimento de Emergência. 190.

## **ABSTRACT**

This article sought to highlight the activity of emergency care 190 carried out by the Military Police of Goiás and the aspects that are part of its scope, internal and external issues that impact the service of receiving and recording police occurrences. This is a research that addresses a qualitative-quantitative method. Initiated by the extraction of information in the Integrated Service Registry (RAI) database during the period of 2017 and 2018, with emphasis on calls received through 190, a classification is established for calls between emergency police service and other non-emergency conditions emergency services. A field survey was carried out with data collection in a questionnaire format for 50 collaborators inserted exclusively in the service 190, containing 08 questions that addressed the attendant's perception about the nature of the connections, their functionality and effectiveness. The analysis of the data obtained from RAI showed that the number of incoming calls that do not characterize police emergency is expressive. Regarding the questionnaire applied to the employees, it was shown that these professionals perceive that in fact, trots, information and others collaborate to the delay of the knowledge acquisition and registration of occurrences, thus damaging the service cycle, with damages that affect since the user extending the team police officer in loco. In this way, one can see the indispensability of educational actions among the population, punishment of the false applicant in accordance with the law, as well as technological investment and human resources improvement.

Keywords: Adversities, Trot, Military Police. Emergency Response. 190.

<sup>1</sup>Aluna do Curso de Pós Graduação em Polícia e Segurança Pública do Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás - CAPM, vivianedsantana001@gmail.com; Goiânia-Go, Março de 2019.

<sup>2</sup>Professor orientador: Mestre em Direito, Professora do Programa de Pós-Graduação e Extensão do Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás CAPM, paulapfta@hotmail.com; Goiânia-Go, Março de 2019.

## 1 INTRODUÇÃO

A Polícia Militar tem como atividade fim promover e manter a ordem pública através de ações preventivas e resolução de conflitos sociais que envolvam situações de violência ou potencial violência.

Assim, disponibiliza a população de forma gratuita o serviço de atendimento de emergência da Polícia Militar de Goiás (PM GO) o 190, sendo um canal de comunicação entre corporação e o cidadão.

O atendimento 190 é considerado o principal meio de acionamento de equipes policiais da PM GO, exige portando amplo poder de resolubilidade, agilidade, precisão e eficiência em todas suas fases, do registro realizado pelo atendente 190 até a equipe policial in loco.

Direcionado aos usuários que se encontram em situações que necessitem de equipe policial militar afim de prevenção e intervenção em situações que configurem crime ou em que as partes envolvidas não consigam conciliação caracterizando episódios de desinteligência conflituosa, acrescida ou não da violência.

Sendo amplamente conhecido e necessário, levando em consideração o grande número de situações que requerem a presença da PM o 190 possui alta demanda de acionamentos, devido à especificidade emergencial das ocorrências, fato que nos estimula a uma reflexão sobre a qualidade do serviço oferecido e os fatores que o envolvem. Mas, para tratarmos sobre qualidade tornasse fundamental entender os processos que englobam o atendimento 190, como o fluxo de ligações, o que realmente caracteriza atendimento emergencial, a análise das ligações recebidas e a quantidade de ocorrências em que originalmente necessite uma equipe policial.

Assim, a análise das características das ligações recebidas no 190 evidenciam um ponto que nos chama a atenção e direciona ao entendimento se tratar um dos principais fatores que causam impacto junto a eficiência do serviço de emergência que diz respeito a utilização inadequada por parte do usuário. É comum o servidor receber ligações que não caracterizam atendimento emergencial e sim uso inadequado do serviço, como por exemplo trotes, solicitações de informações adversas ao serviço policial militar, sobre outros órgãos, fatos ocorridos a muito tempos, acidente de trânsito sem vítimas ou apenas desabafos. O mau uso desse canal nos leva a crer ser um grande comprometedor do ciclo de atendimento.

Outra nuance não menos importante está relacionada quanto a percepção do atendente 190 sobre o uso inadequado da linha, além do sentimento esboçado por esses

colaboradores quando constata-se tratar de falsa comunicação de crime ou trote, é comum o servidor que trabalha na linha de emergência relatar que recebe reclamações referentes ao tempo de atendimento do telefone, alegando estar sempre ocupado. É verdade que há uma grande demanda real, como também há vários casos mau uso e este último interfere no curso de ligações de uma maneira geral.

No que se refere ao objetivo geral busca resposta aos seguintes questionamentos se o uso inadequado por parte do usurário da linha de emergência da Polícia Militar impacta na qualidade do serviço 190?

Quanto aos objetivos específicos visam compreender quais aspectos envolvem o ciclo de atendimento, os fatores que englobam o uso inadequado desse serviço e medidas que promovam junto ao usuário a conscientização de uso responsável e adequado desse canal de comunicação entre PM e população.

Com tudo durante a construção desse artigo surgiram questões que nos traz a seguinte reflexão que ao buscar um melhor entendimento sobre essa atividade policial e sua complexidade atentando ao serviço, usuários, chamadas, tempo de resposta, nos deparamos com a necessidade de elaboração de estratégias que possibilitem otimizar o atendimento propriamente dito, bem como o combate ao uso inadequado da linha 190, seja com o emprego de novas tecnologias, no campo educacional (campanhas educativas), na aplicação de sanções legais ou a soma de todos esses aspectos, em que seja possível proporcionar um atendimento melhor elaborado com maior ênfase na qualidade e eficiência favorecendo a população goiana e as equipes policiais.

Este artigo foi construído a partir da disponibilização de informações através Gestão de Tecnologia e Comunicação da Secretária de Segurança Pública de Goiás e pelo Observatório da PM GO, contidas no Registro Integrado de Atendimento (RAI) durante os anos de 2017 2018, sendo estratificados dados referentes ao número ligações que caracterizam o uso inadequado (troles, informações, ligações de outras localidades); número de registro de ocorrências geradas a partir do atendimento 190 durante 2017 e 2018 que de fato houve empenho de equipe policial. Além da aplicação de questionário aos atendentes do 190, sendo esse estruturado, contendo 08 questões objetivas, onde evidenciam a percepção desse colaborador sobre o serviço de emergência 190.

O estudo foi organizado em sequência, iniciando pela conceituação de Polícia Militar e suas atribuições; Plano Estratégico da Polícia Militar 2016-2022; Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM) e Seus Recursos Humanos e Tecnológicos; Atendimento De Emergência 190 e Seu Uso Inadequado.

Através da presente pesquisa buscou-se compreender os fatores que envolvem o atendimento de emergência 190, suas especificidades e os fatores internos e externos que exercem influência na qualidade do atendimento. Busca identificar os impactos causados por tais práticas, bem como evidenciar o principal prejudicado, além de buscar contribuir para resolução desse problema.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

### **2.1 CONCEITUAÇÃO POLICIAL MILITAR E SUAS ATRIBUIÇÕES**

Segurança é o produto fornecido pela Polícia Militar a sociedade, para que as engrenagens da democracia, do cumprimento das leis na promoção do convívio social e respeito mútuo entre os indivíduos seja respeitado e mantido.

Segurança Pública diz respeito a prestação e manutenção da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, sendo exercida através dos órgãos pertencentes as forças de segurança, incluindo as Polícias Militares.

A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública, a incolumidade das pessoas, do patrimônio e do meio ambiente e o pleno e livre exercício dos direitos e garantias fundamentais, individuais, coletivos, sociais e políticos, estabelecidos nesta e na Constituição da República, por meio dos seguintes órgãos: I – Polícia Civil; II – Polícia Militar; III – Corpos de Bombeiros Militares (BRASIL, 1988).

A polícia Militar de Goiás atendendo o disposto na Constituição Federal/88 cabe buscar garantir direitos individuais e coletivos, pautando-se por coibir atos contrários a legislação brasileira e que infrinjam o estado de direito.

A nível estadual consta em Constituição Estadual onde trata da Polícia Militar nos artigos 100, 121,122 e 124 como a estrutura organizacional da corporação é definida pela lei estadual nº 8.125, datada de 18 de junho de 1976.

Suas atividades são amplas e complexas, exigindo planejamento estratégico com objetivo de atender o escopo legal de atuação.

A Polícia Militar é instituição permanente, organizada com base na disciplina e na hierarquia, competindo-lhe, entre outras, as seguintes atividades: I - o policiamento ostensivo de segurança; II - a preservação da ordem pública; III - a polícia judiciária militar, nos termos da lei federal; IV - a orientação e instrução da Guarda Municipal, quando solicitadas pelo Poder Executivo municipal; V - a garantia do exercício do poder de polícia, dos poderes e órgãos públicos estaduais, especialmente os das áreas fazendária, sanitária, de uso e ocupação do solo e do patrimônio cultural (GOIÁS, 1989).

Mesmo com previsão constitucional dessa força, ainda se torna objeto de questionamento, afinal a Polícia atua em resguardar direitos de uns em detrimento de fazer valer as obrigações de outros, buscando resguardar o bem-estar social.

Poder de polícia é a faculdade de manter os interesses coletivos, de assegurar os direitos individuais feridos pelo exercício de direitos individuais de terceiros. O poder de polícia visa à proteção dos bens, dos direitos, da liberdade, da saúde, do bem-estar econômico (CAVALCANTE, 1956, p. 07).

Outro ponto a ser observado seria o leque de atividades pela PM GO, geralmente envolvem conflitos de difícil conciliação entre as partes envolvidas, além de situações que atentam contra o “poder” investido a polícia, como por exemplo a resistência, o desacato e outros que são direcionados a equipe policial. Além das inúmeras ações pertencentes a outros órgãos, mais direcionadas aos policiais militares.

A função da polícia é incrivelmente complexa. O Alcance total das responsabilidades policiais é extraordinariamente amplo. Muitas de suas incumbências estão tão interligadas que parece impossível separá-las. E os numerosos conflitos entre os diferentes aspectos da função não conseguem ser facilmente reconciliáveis. Qualquer um que tente criar uma definição viável do papel da polícia normalmente irão se perder em fragmentos de velhas imagens e em uma opinião, recém descoberta, a respeito de quão intrincado é o trabalho policial (GOLDSTEIN, 2003, P. 37).

Assim percebemos o quão é complexo distinguir o que de fato é serviço de polícia levando a população a crer que tudo se trata da alçada da Polícia Militar. Talvez tão percepção se deva ao fato que a própria instituição durante anos atua em searas que não a sua, gerando essa sensação.

O barulho do vizinho, o mau inquilino, a esposa agredida, o freguês assaltado, o jovem desajustado, o paciente mal atendido, e assim por diante são todos tipos de ameaças que os cidadãos levam para a polícia com a expectativa de que o policial possa, consiga e, de fato, force o recalcitrante a submissão “ de imediato” (BITTNER, 2003, p.20).

As atribuições policiais são múltiplas e se originam em sua grande maioria do conflito social. Além da tradição alimentada ao longo dos anos em que a Polícia Militar “abraça tudo”, mesmo não sendo assunto de sua alçada. Esse fato vem sendo incentivado pela comunidade e aceito pela própria corporação, uma vez que com boa intenção intervém em situação adversa a sua atividade fim, com o intuito de ajudar, amenizar aquele problema, sendo alvo de duras críticas quando aponta ser atribuição de outros órgãos.

## **2.2 PLANO ESTRATÉGICO DA POLÍCIA MILITAR 2016-2022**

O Plano Estratégico 2016-2022 da Polícia Militar é uma ferramenta de administração elaborada para atender a política de Segurança Pública no Estado, que vislumbra implementações na estrutura institucional no tocante a aquisição de novas tecnologias, capacitação e valorização de recursos humanos direcionados ações de promoção da segurança e combate a crimes.

De acordo com a Portaria nº 7899/PM de Implementação do Plano Estratégico da Polícia Militar em seu Art. 2º: O Plano tem por objetivo sistematizar as ações da Corporação, focar esforços e melhorar os resultados operacionais e administrativos.

O planejamento estratégico pode ser entendido como um conjunto de pontos que requerem prioridade e visam ações de resolução de problemas de forma minuciosa e precisa.

Drucker (1977) define Planejamento Estratégico como um processo contínuo, sistemático, organizado e capaz de prever o futuro, de maneira a tomar decisões que minimizem riscos.

Meirelles e Gonçalves (2001) conceituam estratégia como a disciplina da administração que se ocupa da adequação da organização ao seu ambiente, mas acreditam que o conceito de estratégia, por ser de grande emprego acadêmico e empresarial, e é dotado de uma grande amplitude e diversificação, que em alguns aspectos se complementam e em outros, divergem.

Dentre os objetivos específicos do planejamento estratégico da PM GO podemos citar alguns, como promover, estruturar e qualificar as ações para a melhoria dos serviços prestados ao cidadão; possibilitar que o corpo de profissionais da Polícia Militar identifique as situações internas e externas, os fatores impactantes positivos e negativos, e elegerem prioridades, metas, ações, responsáveis e cronogramas, visando atingir resultados eficazes e satisfatórios às necessidades e expectativas de seus componentes e da sociedade goiana.

## **2.3 CENTRO DE OPERAÇÕES DA POLÍCIA MILITAR, RECURSO HUMANOS E TECNOLÓGICOS**

O Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM) é uma unidade que pertence ao 1º Comando Regional da Polícia Militar que juntamente com outras unidades atendem Goiânia e grande Goiânia.

É responsável pelo recebimento, registro e atendimento das ocorrências policiais. Local de onde são coordenadas, controladas e emanadas ações preventivas e ostensivas direcionadas a segurança da população goiana.

Em meados da década de 70 surgem os primeiros registros de comunicação policial, seu funcionamento ocorria em instalações localizadas no Setor Central, hoje faz parte de um complexo de órgãos do Estado que trabalham de forma conjunta no Centro Integrado de Inteligência Comando e Controle (CIICC).

No CIICC engloba serviços de atendimento emergência, videomonitoramento, monitoramento de presos por tornozeleiras eletrônicas, serviço de Inteligência e de produção de dados estatísticos, estando agrupados a Polícia Militar, Polícia Civil, Polícia Técnico Científica, Corpo de Bombeiro Militar e SAMU.

O COPOM funciona 24 horas, possui efetivo de 125 colaboradores todos policiais militares, distribuídos em frentes de serviço variadas, entre elas: administração, coordenador de operações, atendimento de emergência 190, despacho e extrato de ocorrências. Conta ainda com a contratação de colaboradores através de convênio com Associação dos Deficientes físicos de Goiás (ADFEGO) sendo cerca de 67 pessoas, todas lotadas no atendimento 190.

Atualmente o atendimento 190 possui 28 cabines contendo cada um aparelho telefônico, linha telefônica 190, um desktop, dois monitores, equipamento de identificação de número (bina), destas 02 cabines são destinadas as supervisões 190 e ADFEGO. Cerca de 82 colaboradores, sendo 15 Policiais Militares e 67 colaboradores pertencentes a ADFEGO (via convênio), exclusivos ao atendimento.

Com escalas diferentes entre militares e conveniados, estando os policiais militares distribuídos em 05 equipes (A, B, C, D e E), com escala de 12x24 e 12x72. Já os colaboradores via convênio possuem escala de trabalho de 06 horas diárias, com 02 turnos diurnos e 02 turnos noturnos e uma folga semanal (06h-12h/ 12h-18h/18h-00h/00h-06h).

Um aspecto importante sobre recursos humanos diz respeito a função exercida pelo atendente 190, esse colaborador recebe treinamento específico para sua atividade e trabalha sempre com um supervisor que orienta e fiscaliza seu trabalho. O atendente retira do solicitante

informações extremamente importantes que direcionam a conduta dos demais profissionais envolvidos, priorizando atendimento de qualidade.

Para Kotler (2000, p.79) “Qualidade é a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que afetam sua capacidade de satisfazer necessidade declaradas ou implícitas”.

Assim, o atendente representa a instituição durante o atendimento de emergência, trabalhando na busca da melhor resolução aos anseios do solicitante.

De acordo Freemantle (1994, p.13) o atendimento ao cliente é o teste final. Você pode fazer tudo em termos de produto, preço e marketing, mas, a não ser que você complete o processo com um atendimento ao cliente incrivelmente bom, corre o risco de perder negócios ou até mesmo sair do negócio.

Informações essas essências que devem ser questionadas por esse profissional, uma vez que ampara a equipe policial sob o aspecto de grau de periculosidade das ocorrências, os direcionando do que se trata o acionamento, podemos citar alguns como por exemplo a quantidade de pessoas envolvidas, presença de armas, presença de pessoas alcoolizadas ou sob efeito de substância entorpecente, grau de agressividade das partes, descrição física e de vestimentas. É um leque extenso de informações, mas fundamentais e indispensáveis.

Para se ter noção da importância do atendente basta fazer um exercício simples como se estivéssemos atendendo uma pessoa no 190, onde em boa parte das vezes o solicitante está sob forte tensão, aflito, necessitando apoio o mais rápido possível, cabendo ao colaborador ao atende-lo estabelecer um diálogo de confiança, que o acalme e a partir disso sejam feitos os questionamentos e o rápido registro.

Quanto a aparato tecnológico de registro possui o Registro de Atendimento Integrado (RAI) é uma plataforma inteligente onde a partir da inserção de informações gera-se uma ocorrência propriamente dita, essa ferramenta exige dados imprescindíveis ao registro, sendo nome do solicitante, número de onde originou a ligação, ou seja do solicitante, data, hora, endereço e a natureza da ocorrência. Quanto a questão registro de natureza diz respeito do que se trata de crime, se esse é de origem contra patrimônio, contra pessoa, acidentes de trânsito e tantos outros.

A base dessa ferramenta o Registro de Atendimento Integrado (RAI), que dispõe de uma estrutura onde as instituições de segurança estão inseridas. Em seu rol estão Polícia Militar, Polícia Civil, Corpo de Bombeiros Militares, Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, Superintendência de Polícia Técnico-Científica (SPTC) e Superintendência Executiva de Administração Penitenciária (SEAP). Como dito anteriormente esses órgãos

compõem as forças de segurança a nível estadual, onde a principal forma de acionamento ocorre através das ligações telefônicas. Disponíveis 24 horas, de forma gratuita, através dos números de emergência 190 (PM), 192 (SAMU), 193 (CBM) e 197 (PC). E importante ressaltarmos que além dos serviços citados outros órgãos como Polícia Rodoviária Federal (PRF), Guarda Civil Metropolitana (GCM), Secretaria Municipal de Trânsito Transporte e Mobilidade (SMT) estão localizados estrategicamente na mesma estrutura física, embora não estejam no RAI, trabalham de forma conjunta e integrada. Com isso é possível em uma chamada oriunda do atendimento 190 da PM, seja necessária equipe do Corpo de Bombeiros, ou a Polícia Civil.

Assim, como crescimento populacional é esperado o aumento na demanda das atividades policiais, onde requerem um serviço de maior cobertura e qualidade prestadas à população. Como é amplo o campo de atuação da Polícia Militar, englobando uma gama de naturezas e funções que vão desde patrulhamento, crimes contra o patrimônio, contra pessoa, tráfico de drogas, posse ou porte de arma de fogo entre tantas outras atividades. Com esses fatos a Secretaria de Segurança Pública de Goiás percebeu a necessidade de implementar novas ferramentas de trabalho, onde a tecnologia favoreceu o desenvolvimento da plataforma de sistemas integrados (PSI) através da Portaria nº 426/2016, que engloba sistemas que compartilham dados entre si, com o objetivo de viabilizar a tomada de ações tanto no campo da prevenção, bem como na atuação propriamente dita em situações que caracterizam possibilidade de crime ou quando uma vez ocorrido. O compartilhamento dos dados gera interação, interligação, trabalho conjunto em operações, a continuidade do fluxo de informações entre as instituições envolvidas em um mesmo registro, possibilitando abarcar as necessidades da população no tocante a segurança pública.

Goiás tem apresentado uma taxa de crescimento populacional superior a brasileira. Entre os anos de 1991- 2015, a população de Goiás aumentou em 64% (mesmo acréscimo da região Centro Oeste), ao passo que no Brasil este crescimento foi da ordem de 39% (PLANO DE DESENVOLVIMENTO DE LONGO PRAZO, 2016, p. 15).

Com o exposto acima torna evidente que investimento tem sido feitos tanta na esfera tecnológica quanto de recurso humano e seu aprimoramento. Mas, mesmo com políticas de segurança pública que visem aperfeiçoar o serviço de atendimento 190, o uso adequado por parte do cidadão é fundamental para que o fluxo de atendimento, registro e empenho logrem êxito.

## 2.4 DO ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA 190 E SEU USO INADEQUADO

O atendimento de emergência da Polícia Militar é realizado através do número 190, destinado ao recebimento de ligações de pessoas que necessitem de uma equipe policial e ofertado ao cidadão de forma gratuita.

Sabemos que as equipes policiais estão distribuídas por Unidades e essas por sua vez abrangem uma quantidade de setores, conhecidas como “área”. As viaturas permanecem em sua área, fazendo o patrulhamento preventivo/ ostensivo, enquanto aguardam o recebimento de ocorrências do COPOM.

O ciclo de atendimento e repasse de ocorrência as equipes ocorre em etapas, sendo elas: o atendimento 190, coleta de dados/ informações, registro no RAI, empenho da equipe policial, repasse a equipe, atendimento in loco, resolução no local ou condução das partes a Polícia Civil para as medidas cabíveis. Iremos nos debruçar sobre as especificidades do atendimento 190 e suas atividades.

É comum a instituição Polícia Militar ser alvo de críticas, em muitas ocasiões são feitas com conhecimento superficial sobre as atividades incumbidas ao órgão e sua realidade. Esse fato é perceptível em relação ao atendimento de emergência 190, além dos entraves burocráticos, administrativos, tecnológicos, permeiam outros fatores que contribuem para esse cenário, dentre eles aumento da demanda de solicitação de atendimentos e de forma geral o mau uso desse canal de comunicação entre o cidadão e a PM.

No que se refere ao uso inadequado é possível identificar variáveis desse problema, sendo entre elas os trotes, as informações diversas ao serviço de emergência, chamadas de outras localidades, etc....

O trote telefônico é caracterizado pela ligação, com intuito de enganar, ludibriar ou tomar tempo precioso. Talvez um dos fatores que favoreça essa prática seria a falsa ideia de que a chamada não gera encargos, esses se dão de forma indireta, paga por toda a população, através de impostos.

O alto número de ligações realizadas por crianças em horários que antecedem a entrada e saída da escola é uma constante. Em se tratando de adultos essas ligações tentam driblar o atendente 190 realizando solicitações com base em notificação de ocorrência em andamento fornecendo dados inverídicos.

As informações solicitadas pelo 190 são outro ponto problemático, uma vez que em sua grande maioria nada tem a ver com a Polícia Militar e com emergência propriamente dita, são referentes a outros órgãos, desabafos, entre outros.

Então, o caso não seria o desconhecimento ou o costume, mas o intencional mau uso desse canal de comunicação, seja para “brincadeiras”, informações ou falsas notificações de crimes.

### **3 METODOLOGIA**

O desenvolvimento deste artigo científico estabelece-se através de pesquisa quali quantitativa. Com coleta de registros e informações contidas em banco de dados na Gerência de Informática e Telecomunicações da Secretária de Segurança Pública de Goiás e do Observatório da Polícia Militar, durante os anos de 2017 e 2018, onde os dados estratificados foram relacionados sobre as ligações recebidas via 190 (número de chamadas, solicitações de informações, trotes, ligações de outras localidades), de uma maneira mais clara os atendimentos recebidos que não configuraram ocorrências reais. Houve o levantamento durante os anos de 2017 e 2018 do número de registros realizados a partir do 190 em que de fato se tratava de situação de emergência policial.

Quanto a percepção do atendente 190 foi realizada a aplicação de instrumento de coleta de dados em formato de questionário a 50 profissionais que atuam no 190, após assinatura de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. A escolha desses profissionais deve-se a especificidade de sua função, estando todos diretamente inseridos no atendimento das ligações. O questionário contém 08 questões, sendo impresso, anônimo, com respostas objetivas, de múltipla escolha, referentes ao atendimento propriamente dito. Sua aplicação ocorreu atendendo as escalas das equipes de trabalho, em turnos e dias alternados, no período de 01 a 19 de abril de 2019.

A análise e exposição dos dados está estabelecida por meio de ilustrações com tabela e gráficos em formato pizza e em formato coluna.

### **4 RESULTADO E DISCUSSÃO**

É comum a instituição Polícia Militar ser alvo de críticas, em muitas ocasiões são feitas com conhecimento superficial sobre as atividades incumbidas ao órgão e sua realidade. Esse fato é perceptível em relação ao atendimento de emergência 190, além dos entraves burocráticos, administrativos e tecnológicos outros aspectos permeiam o atendimento. Assim, além do aumento da demanda, o uso inadequado contribui para o agravamento desse cenário.

Certamente se o serviço fosse taxado, se houvessem meios para isso, nos leva a crer que não se teriam tantas ligações desnecessárias. Porém, não é possível traçar uma regra onde os usuários dos serviços de emergências fossem penalizados em decorrência dos maus usuários, ora infratores, não nos parece razoável tal hipótese.

Contudo, essa pesquisa se propôs a auxiliar a instituição em encontrar os pontos de fragilidade no atendimento relacionados ao cidadão, bem como sugerir meios de resolução do problema.

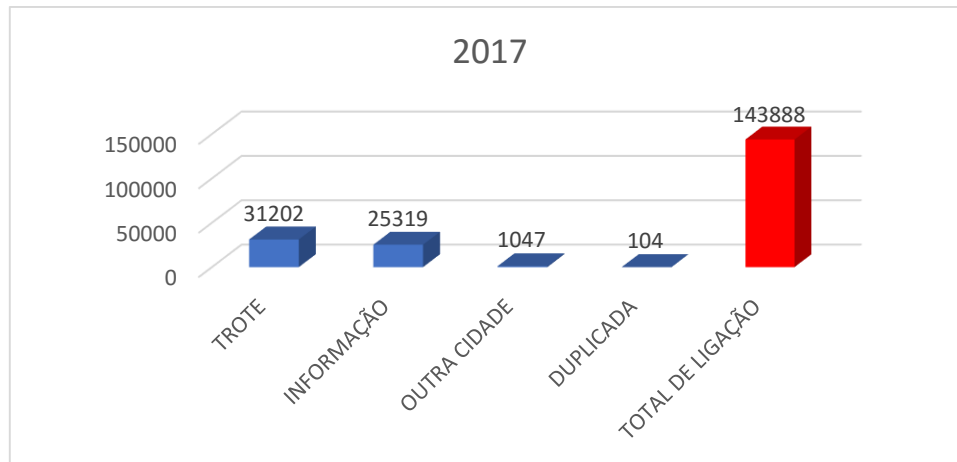
Diante dos resultados percebemos fica evidente que o principal prejudicado acaba sendo o cidadão que de fato esteja precisando da PM GO em caráter emergencial. Caso a linha esteja ocupada com ligações diversas ao serviço 190, o usuário provavelmente terá um retardo no atendimento estendendo-se a chegada da equipe policial, a frequência como esse fato ocorre merece destaque.

Em situação de prioridade de atendimento é comum lidarmos com situações que coloquem a integridade física e a vida em risco, como roubos, estupros, vias de fato, tentativas de homicídios, acidentes de trânsito com vítimas.

Os resultados nos revelam que o elevado número de ligações sobre assuntos diversos ao atendimento emergencial sobrecarrega as linhas e contribuem por tomada de conhecimento das ocorrências, seu registro e atendimento. A eficiência do ciclo de atendimento encontra-se comprometido desde de seu início.

Os dados obtidos junto ao Registro de Atendimento Integrado (RAI) demonstram que das 143.888 ligações recebidas pelo 190 durante o ano de 2017 essas são: 31.202 (21,68%) trotes; 25.139 (17,60%) informações diversas, 1.047 (0,73%) ligações de outras cidades, 104 (0,07%) duplicadas; 86.226 ligações que geraram registro de ocorrências; Que 57.662 (40,08%) foram ligações que não caracterizavam atendimento de emergência, conforme demonstrado no gráfico 1.

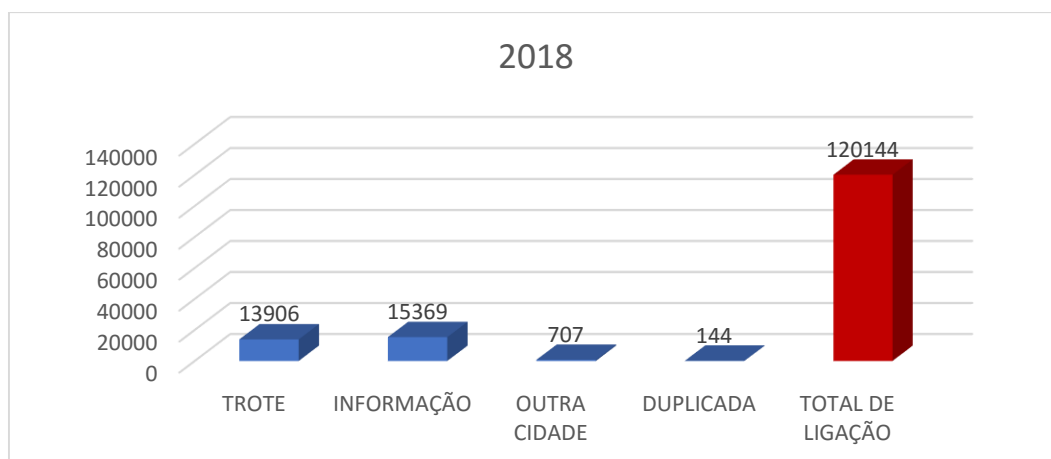
**Gráfico 1 – Ligações atendidas que não configuram atendimento de emergência - 2017**



Fonte: O Autor (2019).

Quanto aos resultados obtidos durante 2018 junto ao RAI em relação as características das ligações que das 120.144 ligações recebidas durante ano de 2018: 13.906 (11,57%) trotes; 15.369 (12,79%) informações diversas; 707 (0,59%) se tratavam de ligações de outras cidades, 144 (0,12%) eram ligações duplicadas; 90.018 ligações geraram registro de ocorrências. Totalizando 30.126 (25,07%) foram ligações que não configuram como atendimento emergencial.

**Gráfico 2 – Ligações atendidas que não configuram atendimento de emergência - 2018**

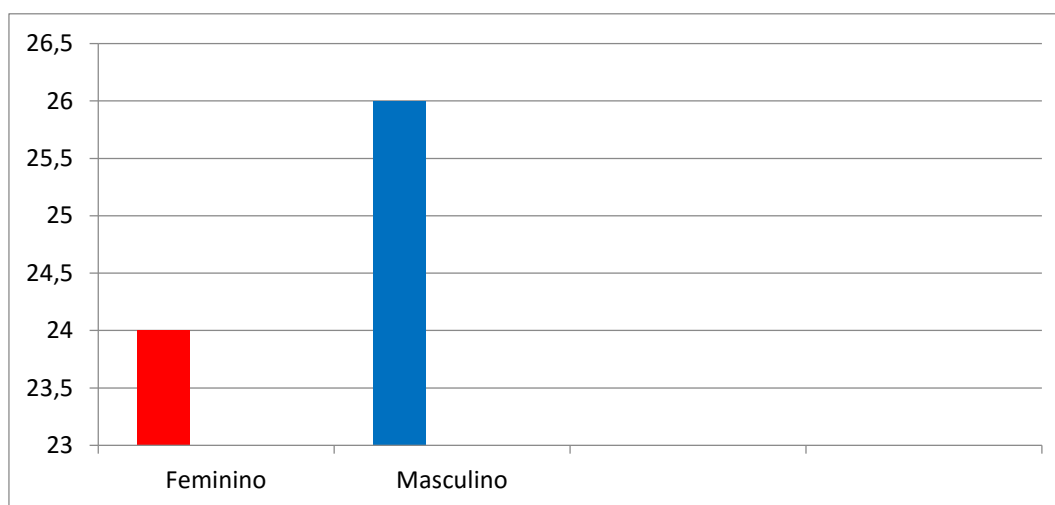


Fonte: O Autor (2019).

O evento ocorrido durante 2017 repete-se em 2018, constando que 1/4 das ligações em 2018 não caracterizam emergência policial, sendo um número alto. É importante ressaltar que em 2018 foi observado um decréscimo em número das ligações que não são emergências policiais (trotes, informações, chamadas de outras cidades e duplicidade), fato ocorrido por um problema técnico no sistema de registro durante os meses novembro e dezembro de 2018, em contrapartida o número de ligações o número de registro de ocorrências apresentou aumento, fato esperado de um período a outro, justificado por múltiplas causas como: aumento populacional, aumento dos conflitos sociais e conseqüentemente uma demanda maior para o atendimento 190. Com isso podemos perceber que o número de ligações que não são caracterizadas como de emergência policial é alto, conforme no ano de 2017 (40,08%) e em 2018 (25,07%) do total de ligações recebidas nos respectivos anos.

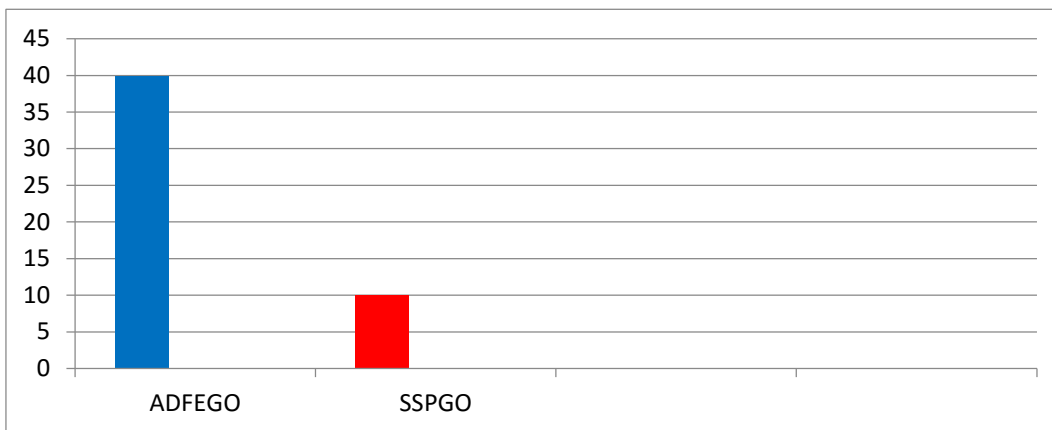
No que diz respeito a quanto a variável sexo dos entrevistados 24 eram do sexo feminino e 26, conforme no gráfico 3.

**Gráfico 3 – Variável sexo**



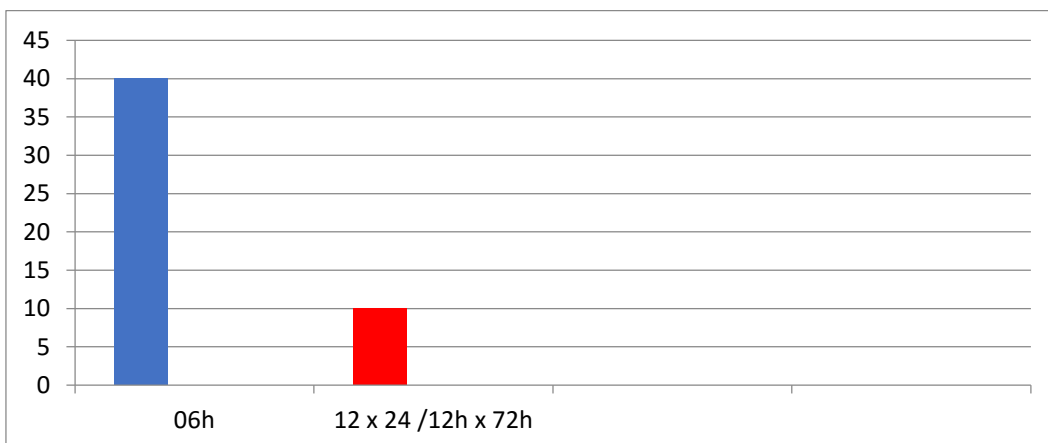
**Fonte: O Autor (2019).**

No COPOM como já mencionado há convênio firmado entre a PM GO e ADFEGO (Associação dos Deficientes Físicos de Goiás), que dos 50 entrevistados 40 pertencem a ADFEGO e 10 são servidores públicos, conforme gráfico 4. Apesar de não pertencerem a mesma instituição o atendimento é padronizado, além de contar com policiais militares supervisionando os atendentes. Mas, é possível afirmar que a vivência policial é um fator diferencial e positivo no atendimento, contudo os civis demonstram estarem dispostos ao aprimoramento da atividade.

**Gráfico 4 – Vínculo Profissional**

Fonte: O Autor (2019).

Quanto as escalas a que concorrem 40 cumprem carga horária de 6 horas/ diárias e 10 estão sob escala de serviço de 12h x24h/ 12h x72h, demonstrado no gráfico 5. As escalas de serviço são um aspecto que pesa quando analisada a atividade, o volume de ligações intenso, a recepção de situações extremas e outros pontos requerem escalas compatíveis com a função, como demonstrado esse fator é atendido tanto aos servidores públicos quanto aos conveniados.

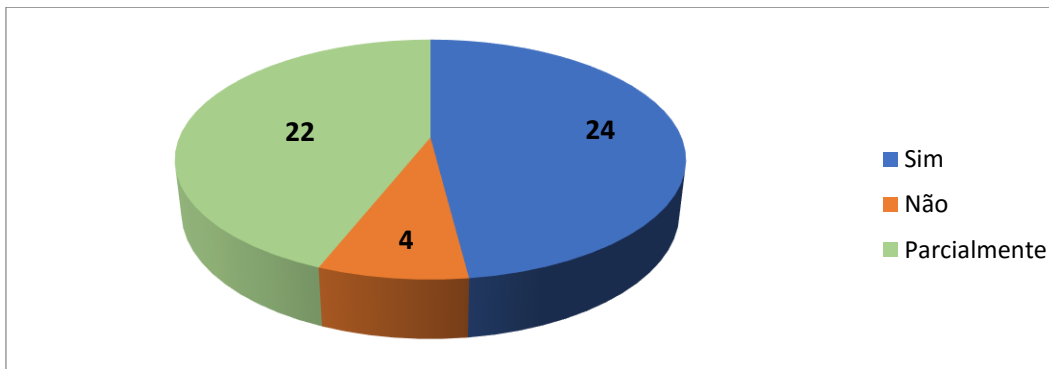
**Gráfico 5 – Escala de Serviço**

Fonte: O Autor (2019).

No que diz respeito a percepção do atendente sobre ligações que são atendimento de emergência 24 responderam sim são todas as ligações necessitam de equipe policial, 04 afirmam que não são todos atendimentos de emergência e 22 entendem que parcialmente as ligações requerem equipe policial, gráfico 6. Os fatores que englobam o empenho de uma equipe policial vão desde econômicos, estendendo-se a tensão e desgaste emocional dos

profissionais envolvidos. Econômicos podemos pontuar a partir das linhas 190, gasto com estrutura física, profissionais, veículos, combustível. Os recursos humanos é outro fator que deve ser levado em consideração, o empenho desnecessário das equipes de rua geram desgaste físico e emocional, acarretando possíveis transtornos ao profissional e conseqüentemente ao serviço.

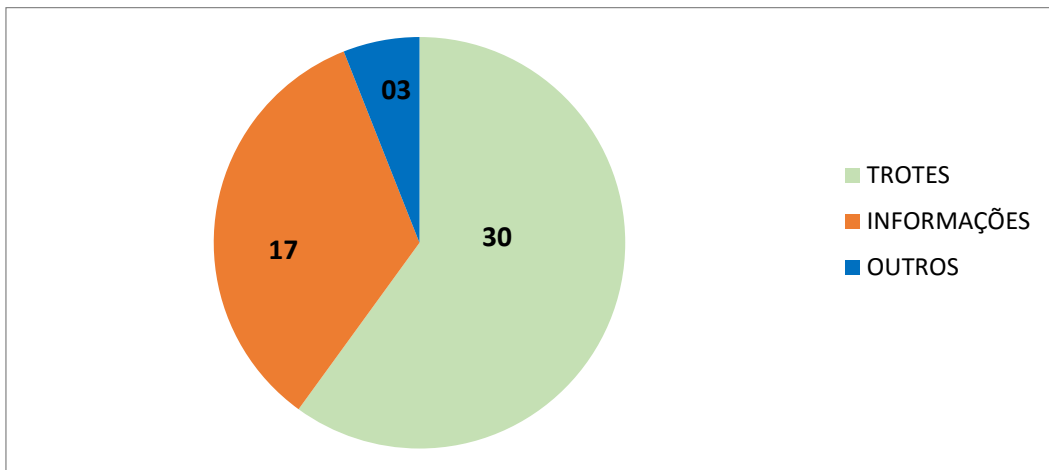
**Gráfico 6 – Real Necessidade de Equipe Policial**



Fonte: O Autor (2019).

Outro ponto abordado junto aos atendentes se trata de características das ligações, como consta no gráfico 7, chegamos ao resultado que de acordo com as ligações que atendem durante seu turno de trabalho: 30 afirmam que a maioria são trotes, 17 afirmam que a maioria são informações e 03 declaram que são assuntos diversos, ou seja, conforme a percepção do atendente trotes, informações e outros demandam a grande maioria das ligações recebidas.

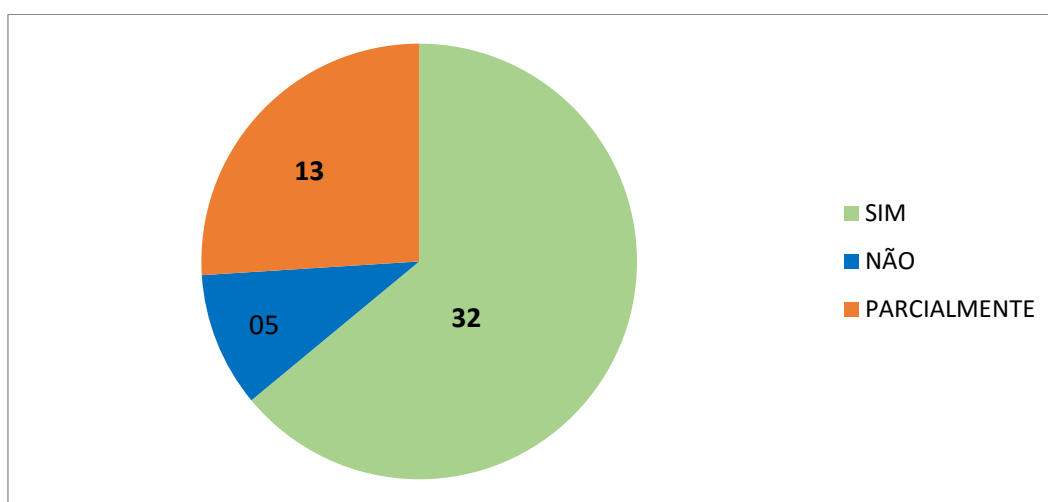
**Gráfico 7 – Características das Ligações Recebidas**



Fonte: O Autor (2019).

E por fim em relação quanto ao sentimento gerado durante atendimentos que não caracterizam demandas emergências de polícia: 32 se sentem frustrados, 05 não referem frustração e 13 se sentem parcialmente frustrados, demonstrado no gráfico 8. É complexo esse dado pois retrata o sentimento vivido. Mas, é possível pensar que ao atender o usuário com a expectativa de ajudá-lo e se deparam com pessoas fazendo piadas, trotes, ou falsas notificações de crimes e até mesmo ofensas é frustrante uma vez que invalida o desempenho de sua função “o ajudar”.

**Gráfico 8 – Sentimento de Frustração**



Fonte: O Autor (2019).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Polícia Militar geralmente está ligada a situações extremas, que em sua maioria se iniciam no atendimento de emergência disponibilizado a população, via 190. Essa atividade é complexa uma vez que o usuário se encontra abalado emocionalmente após ser vítima de um crime ou situações que geram grande tensão. O atendimento deve ser ágil, eficiente e resolutivo.

O serviço policial por si só é amplo e complexo, quanto mais entraves puderem ser resolvidos melhor será seu desempenho junto a sociedade.

A questão criminal e seu avanço requer uma polícia mais bem preparada e amparada com tecnologias avançadas, pessoal especializado e um usuário consciente e que contribua para o combate efetivo ao crime organizado, a violência doméstica, ao tráfico de drogas e armas, aos crimes de patrimônio e tantos outros.

Dada a importância desse canal de comunicação entre a PM GO e a população é claro um tratamento de igual importância., favorecendo a quem mais precisa, o usuário.

A presente pesquisa proporcionou uma análise acerca do atendimento 190 e suas características, esclarecendo que o uso inadequado dessa ferramenta traz grande transtorno a população e corporação. Comprometendo a qualidade do serviço prestado.

Revela a necessidade de ações que busquem minimizar tal problema, seja na esfera educativa, quanto na penal. A fim de que seja possível tornar o uso do 190 consciente.

As campanhas em escolas, igrejas, universidades, meios de comunicação se tornam grandes aliados da PM GO no esclarecimento e combate ao uso inadequado do atendimento emergencial.

A criação de uma linha gratuita com objetivo de fornecimento de informações, reclamações e outros assuntos que não sejam da alçada do atendimento 190 de emergência seria uma forma de reduzir esses casos e combater os congestionamentos do 190, além de atender a demanda da população nesse tocante.

A aquisição de uma central telefônica inteligente favorece a identificação e inserção de números que praticam trotes em banco de dados desse equipamento, otimizando o serviço.

O esclarecimento traz consigo o uso correto do 190, a responsabilização na esfera penal demonstra a certeza a penalização legal, o uso de tecnologias favorece a eficiência da atividade, o aprimoramento dos atendentes agiliza o registro e conseqüentemente o atendimento ao cidadão.

Todos os pontos elencados acima favorecem para as fases seguintes da ocorrência registrada, seguindo pelo despacho de viaturas, repasse das informações e equipe policial no local do fato, contribuindo para uma prestação de serviço de qualidade em prol da sociedade goiana.

## **REFERÊNCIAS**

BITTNER, EGON. **Aspectos do trabalho policial**. São Paulo: EDUSP, 2003.

BRASIL, **Constituição da República Federativa do Brasil 1988**. 24 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

DRUCKER, PETER F. **Introdução à Administração**. São Paulo: Pioneira, 1977.

FREEMANTLE, DAVID. **Incrível Atendimento ao Cliente**. São Paulo: Makron Books, 1994.

GOIAS, **Constituição do Estado de Goiás**, de 05 de outubro de 1989.

GOLDSTEIN, HERMAN. **A Função Policial**. São Paulo: EDUSP, 2003.

KOTLER, PHILIP. **Administração de Marketing**. 12. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

MEIRELLES; GONÇALVES, C. A. **O que é estratégia: histórico, conceito e analogias**. In: Gonçalves, C. A.; Reis, M. T.; Gonçalves, C. (Orgs.). **Administração estratégica: múltiplos enfoques para o sucesso empresarial**. Belo Horizonte: UFMG/CEPEAD, 2001. p. 21-33.

Plataforma de Sistemas Integrados inova Segurança Pública de goiás, 2006. Disponível em <http://www.ssp.go.gov.br/destaques/plataforma-de-sistemas-integrados-inova-Seguranca-publica-em-goias.html> acessado em 15/04/19

POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS. **Planejamento Estratégico da Polícia Militar: 2016 a 2022**. Polícia Militar do Estado de Goiás. Goiânia, 2016. P. 15; Portaria 78/99 PM.

**Anexo I**

**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO**



**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE**

Você está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), do estudo intitulado: **As Adversidades Geradas pelos Trotes e Ligações que Não Caracterizam Atendimento de Emergência: Uma Realidade Viva pela Polícia Militar de Goiás**, conduzido por Viviane Duarte de Carvalho Santana. Este estudo tem por objetivo definir que os trotes e ligações que não caracterizem emergências policiais impactam as atividades do serviço 190 e as demais etapas subsequentes ao atendimento.

Você foi selecionado(a) por compor o quadro de atendentes do 190 e conhecer os aspectos que envolvem os chamados. Sua participação não é obrigatória. A qualquer momento, você poderá desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa, desistência ou retirada de consentimento não acarretará prejuízo. Sua contribuição ao estudo não gera riscos, os gastos. Não há remuneração financeira ou de outra espécie.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em responder questionário impresso, não identificado, contendo 06 perguntas com múltiplas escolhas, não haverá registro em áudio, vídeo ou imagem.

Os dados obtidos por meio desta pesquisa serão confidenciais e não serão divulgados em nível individual, visando assegurar o sigilo de sua participação, sendo tratados apenas pelo pesquisador.

O pesquisador responsável se compromete a tornar públicos nos meios acadêmicos e científicos os resultados obtidos de forma consolidada sem qualquer identificação de indivíduos participantes.

Caso você concorde em participar desta pesquisa, assine ao final deste documento, que possui duas vias, sendo uma delas sua, e a outra, do pesquisador responsável / coordenador da pesquisa. Seguem os telefones e o endereço institucional do pesquisador responsável e do Comitê de Ética em Pesquisa – CEP, onde você poderá tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

Contatos do pesquisador responsável: **Viviane** Duarte de Carvalho Santana, 2º SGT QPPM, [vivianedsantana@pm.go.gov.br](mailto:vivianedsantana@pm.go.gov.br), fone (62) 9 9116-4040 e (62) 32014791.

Declaro que, após convenientemente esclarecido pelo pesquisador e ter entendido o que me foi explicado, aceito participar do presente Projeto de Pesquisa.

Goiânia, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019.

Assinatura do(a) participante: \_\_\_\_\_

Assinatura da pesquisadora: \_\_\_\_\_

## Anexo II



**ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO**



**QUESTIONÁRIO**

De acordo com sua experiência profissional (atendente 190), responda as questões abaixo acerca das chamadas recebidas, ou seja, geradas a partir do usuário (solicitante). Assinale apenas uma das alternativas

**1. Sexo**

Feminino                       Masculino

**2. Vínculo profissional**

Servidor Público               ADFEGO

**3. Carga horária de trabalho**

06h/ diárias               12h x 24/ 12h x 72h

**4. Quanto às chamadas recebidas, predominantemente, as chamadas caracterizam real necessidade de equipe policial**

Sim                       Não               Parcialmente

**5. Predominantemente, qual chamada que não se caracteriza como de emergência é recebida durante seu atendimento.**

Trotes                       Informações               outros assuntos adversos ao serviço

**6. Quando constatado se tratar de uso inadequado da linha 190, você se sente frustrado**

Sim                       Não               Parcialmente

**7. De acordo com seu conhecimento profissional você acredita que o uso inadequado do 190, acarreta transtornos ao serviço e principalmente ao usuário.**

sim    não    parcialmente

**8. Você concorda que campanhas educativas junto a população ou aplicação de sanção legal punitiva ao infrator, contribuirão para o uso adequado desse serviço.**

sim    não

Data: \_\_\_/\_\_\_/2019   Turno: \_\_\_\_\_ Equipe: \_\_\_\_\_

*Obrigada por sua contribuição!*