

AVALIAÇÃO DA POSSIBILIDADE DE IMPLANTAÇÃO DE UM NÚMERO ÚNICO DE TELEFONIA DE EMERGÊNCIA E SUA EFICÁCIA

EVALUATION OF THE POSSIBILITY OF IMPLEMENTATION OF A SINGLE EMERGENCY TELEPHONE NUMBER AND ITS EFFECTIVENESS

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo estudar a possibilidade de implementação de um número telefônico único para chamadas de emergência no estado de Goiás, visando contribuir com o princípio da celeridade e de melhor gestão da administração pública, especialmente quanto a segurança pública em nosso estado.

Para tanto consultamos profissionais de segurança pública de outros estados da federação onde já há um número único de chamadas emergenciais ou o processo de implementação para tal número. Pesquisamos ainda em artigos científicos sobre o tema, tanto em nosso país quanto no exterior, para termos sustentação teórica se é ou não possível melhorar a gestão dos atendimentos emergenciais a partir de um número único para chamadas.

Após estudos e entrevistas, identificamos que apesar de existir algumas barreiras e dúvidas, sejam burocráticas ou culturais, que podem fazer a implementação parecer distante, há vantagens na implementação. Observamos que poderá ser reduzido o lapso temporal da chegada do atendimento, o que irá gerar economia de recursos materiais e humanos, além de em nosso estado já haver tecnologia suficiente para ser executada tal empreitada.

Palavras-chave: Polícia Militar de Goiás. Emergência. Telefone de emergência. Discagem de emergência. Segurança pública. Socorro público.

ABSTRACT

The present study aims to study the possibility of implementing a single number of emergency calls in the state of Goiás, aiming to contribute to the principle of speed and utility of public administration, especially regarding public safety in our state.

For that we consult security agents of other states of federation there are already only number of actions emergence or process of implementation for such number. We also have researched scientific articles on the subject, both in relation to our country as the outside, to have teorical sustentantion to know if is possible or not make better a gestion of emergetial calls from a unique number.

After studies and interviews, we identified that there are advantages in implementation, but there are some barriers and doubts, which are bureaucratic or cultural, that can make an implementation seems distance, while technologies in our country are enough to be executed in this endeavor.

Keywords: Military Police of Goiás. Emergency. Emergency phone. Emergency dialing. Public security. Public relief.

1 INTRODUÇÃO

A nossa Carta Magna em seu artigo 144 elenca as forças de segurança pública, sendo assim suas composições mandamento e fundamento para os Estados e para a nação (BRASIL, 1988). Em âmbito nacional temos a Polícia Federal (PF) e a Polícia Rodoviária Federal (PRF) como as mais atuantes e lembradas pela população. Nos estados temos as Secretarias de Segurança Pública compostas por diversas instituições de segurança como Polícia Militar (PM), Polícia Civil (PC), Corpo de Bombeiros Militar (CBM) e a Polícia Científica. Esse modelo acontece em todos os estados da Federação, com poucas variações na nomenclatura ou estrutura.

Já em âmbito municipal, nas grandes cidades, temos as Guardas Municipais, que cuidam do patrimônio das cidades e já ajudam a Polícia Militar no patrulhamento preventivo (BRASIL, 2014), e o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), que é o atendimento pré-hospitalar móvel (BRASIL, 2010), de responsabilidade dos municípios com ajuda de recursos federais.

Cada uma das instituições já citadas tem um número telefônico para chamadas emergenciais, sendo no total mais de 10 números de atendimento, entre eles: Guarda Civil Metropolitana (GCM em Goiânia) 153, Disque Denúncia 181, PM 190, PRF 191, SAMU 192, CBM 193, PF 194, PC 197, Polícia Militar Rodoviária Estadual 198, Defesa Civil 199.

A União Europeia usa o número 112 para acionar todos os serviços de emergência (SNS, 2017), assim como os Estados Unidos usa o número 911 (Prado e Amaral, 2008). E já existe estado da federação já utiliza um único número para chamadas de emergência, Santa

Catarina, e estado que está implementando o projeto que visa utilizar número para chamadas emergenciais, como é o caso do Rio Grande do Sul. Um único número telefônico para chamadas de emergência seria viável em nosso estado, ou quem sabe até em nosso país?

Um número único para chamadas emergenciais resultaria em uma filtragem no atendimento por profissionais especializados, reduzindo ligações ineficazes, atrasos de uma resposta efetiva, duplicidade de chamadas para uma mesma ocorrência por órgãos distintos e até trotes, além de atender ao princípio constitucional da eficiência que deve reger a administração pública.

Este trabalho pretende estudar a viabilidade da utilização de um número telefônico único para chamadas emergenciais no estado, com atendimento por central de emergência que acionará o serviço de atendimento específico para cada caso. Especificamente, verificar em outros estados do país que já possuem projetos sobre o tema e se já estão em fase de implementação e entender como pretendem gerenciam ou gerenciam os atendimentos de emergência.

Para tanto, iremos pesquisar em trabalhos científicos realizados em outros estados da federação, e até mesmo em outros países, a eficácia desse sistema com número único de chamadas emergenciais, além de realizar entrevistas com operadores do Centro Integrado De Comando e Controle (CICC) em Goiânia-GO e com pessoas envolvidas nos processos de implementação do número único para chamadas emergências nos estados de Santa Catarina e Rio Grande do Sul.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 GESTÃO NO USO DE TECNOLOGIAS

O elemento principal de habilidade de resposta às mudanças requeridas em um ambiente de uma instituição é o sistema de gestão utilizado por ela. Esse sistema determinará como as mudanças são percebidas, influenciando na análise de seu impacto sobre a instituição e direcionando o tipo de ação a ser empreendida. Conforme esse ambiente se tornar mais complexo, diferente e com menor previsibilidade, as organizações passam a precisar de novos sistemas de gestão, que propiciem melhor adaptação ao futuro e visibilidade em relação a ele (DIAS, 2002).

Ao longo das últimas décadas, vários governos pelo mundo têm conduzido profundos processos de reestruturação de suas organizações policiais. As polícias de Nova

York, Los Angeles, Boston e Bogotá, são exemplos disso, pois notabilizaram-se pelo uso intensivo de tecnologias da informação para instrumentalizar processos de gestão de atividades operacionais. Ademais, esses investimentos acompanham políticas estruturadas de aproximar as organizações policiais de suas comunidades, com fim de ampliar seus níveis de governança e confiança (ZILLI, 2017). As ferramentas que a tecnologia nos oferece é um caminho que ajuda não só na eficiência do serviço a ser prestado, como também na facilidade da transparência para ser acessado e conseqüentemente comparado e cobrado.

O serviço de teleatendimento emergencial deve ser ágil, e preconizando os princípios da eficiência, economicidade e principalmente efetividade, por se tratar de um serviço de natureza operacional (MALGERIN, 2010) e que busca salvaguardar vidas. Com o fácil acesso às tecnologias de informação que os governos têm atualmente, gerar um serviço com maior eficácia não gira somente em torno artifícios tecnológicos, mas também em bases legais, políticas e institucionais ligadas ao assunto que devam adequar-se ao processo, sua necessidade e pertinência (ZILLI, 2017).

Crises na área da segurança pública e nos órgãos a ela diretamente vinculados, exigem, em primeiro plano, a necessidade de novos sistemas de gerenciamento que resultem em melhoria na capacidade de resposta às mudanças requeridas pela coletividade. A descoberta desse processo de adaptação organizacional, por meio da utilização dos instrumentos da administração estratégica, e da atuação dos membros da organização responsabilizados por proceder às escolhas eficazes, permitirá uma melhor análise às condições sob as quais as instituições possam atuar de forma mais efetiva (DIAS, 2002).

Não é compreensível que cada força de segurança tenha seu próprio banco de dados, de modo a não sincronizarem os sistemas, e uma instituição não conversar com a outra e se complementarem (BENGOCHEA, 2004). Em Goiás temos o Centro Integrado de Comando e Controle (CICC), onde as forças de segurança pública atuam de forma centralizada e com fácil acesso de compartilhamento de dados, porém ainda sem falta uma efetiva sincronicidade para essa atuação, de modo que todas as forças tenham um compartilhamento desburocratizado, com uma única finalidade, qual seja, garantir a segurança pública.

2.2 EMERGÊNCIA E EFICIÊNCIA

O termo emergência vem do latim e tem significado emergir; situação crítica, acontecimento perigoso ou fortuito, incidente. (ROMANI et al., 2009). Embora pareça fácil conceituar emergência, segundo Hawerroth Filho (2010) cerca de 15 a 20% das ligações não

são referentes a um socorro emergencial. Para o autor emergência é um risco eminente de morte onde cada segundo é de suma importância.

À procura de solucionar um problema, pessoas recorrem aos serviços emergenciais, mesmo não havendo uma emergência, e com a insistência, operadores das chamadas podem acabar cedendo ao chamamento e encaminhar socorro, levando a retirada de uma equipe de pronto atendimento para uma situação de cunho eletivo (DEL CORONA E OSTERMANN, 2013).

Em São Paulo os pedidos de socorro médico feitos para Polícia Militar, Corpo de Bombeiros ou até mesmo para outras instituições são encaminhados para uma central de regulação, que verifica o pedido e o direciona para o órgão de atendimento específico (CORRÊA, 2016). Tal central de regulação poderia ser a própria central de atendimento, se houvesse um número único para as chamadas, diminuindo assim o percurso para efetivação do socorro, atendendo assim ao princípio da eficiência.

Na União Europeia (UE) o número para chamadas emergenciais é o 112, onde uma central de atendimento recebe as ligações e encaminha o serviço emergencial específico. Alguns países do bloco ainda usam paralelamente outros números de chamadas emergências que usavam anteriormente, entretanto tais chamadas são encaminhadas para a mesma central, como ocorre na Polônia que ainda mantém ativos os números do serviço de atendimento de saúde (999), o número dos Bombeiros (998) e da Polícia (997) (HAWERROTH FILHO, 2010). Em nosso estado, ou até mesmo em todo país, o processo de implementação do número único de chamadas emergenciais poderia ocorrer paralelamente com os números já existentes, sendo encaminhadas tais chamadas para uma mesma central de atendimentos.

Um número de fácil memorização é a ideia central para atender às chamadas emergenciais. É necessário fornecer à população um número em que ela possa ligar e pedir o socorro nos momentos de emergência. Assim já fazem os serviços emergenciais públicos, como Polícia Militar, Corpo de Bombeiros Militar e SAMU. Entretanto, esses diversos números podem confundir e acabar desfazendo a razão de se ter um número de fácil memorização (CARDOSO, 2015).

O Projeto de Lei 175/11 propõe a criação de um número único para chamadas emergências em todo território nacional, sendo este número o 190, atualmente usado pelas Polícias Militares dos estados de todo o Brasil. Para o autor do projeto, um único número ajudaria na eficácia do atendimento e acabaria com a confusão por haver vários números de chamadas emergências, tendo o solicitante que fazer um julgamento de qual órgão lhe atende melhor em determinada emergência. Com um único número o atendente faria tal julgamento e encaminharia o socorro adequado (THAME, 2011).

A Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) desde o ano de 2013 implementou os números 112 e 911 para chamadas emergências em todo território nacional, sendo os números para este tipo de chamada na União Europeia e nos Estados Unidos da América, respectivamente. Tais chamadas são encaminhadas para a Polícia Militar (190) e tem finalidade de atender turistas que estejam em situações emergenciais em nosso país (CORRÊA, 2016). Embora a ANATEL tenha dado esse passo importante para integração de chamadas emergenciais, a chamada feita pelos números 112 e 911 acaba sendo feita para a Polícia Militar, sendo que a emergência pode não ser matéria de segurança pública, e sim de atendimento de saúde, por exemplo.

Barros et. al (2004) em seu trabalho relataram que o solicitante, vítima ou não, ao pedir socorro aos órgãos públicos por meio telefônico lembra-se, na maioria dos casos, do 190, número da Polícia Militar. Em Goiânia-GO, no mês de março de 2013, o COPOM do 1º Comando Regional Policial Militar (CRPM) registrou 102.917 ligações, sendo que 999 foram chamadas repetidas, 41.458 solicitações indevidas, 35.147 pedidos de informações, 3026 foram chamadas de outras cidades, e apenas 22.287 ligações que obtiveram demanda de ocorrência policial militar. Podemos observar que apenas aproximadamente 22% das chamadas recebidas pelo COPOM do 1º CRPM resultaram em efetivos encaminhamentos de ajuda policial militar, e que a maioria das ligações foram solicitações indevidas, caracterizando aproximadamente 40 % do total (SANTANA e SOUZA, 2014).

Gráfico 1: Dados das chamadas recebidas pela Polícia Militar de Goiás, em Goiânia, em março de 2013.

Fonte: SANTANA e SOUZA, 2014.

Podemos observar que as chamadas indevidas para o 1º CRPM, em Goiânia, caracterizaram ligações que poderiam estar buscando atendimento de outras instituições, o que demandou nova ligação para o órgão adequado, aumentando o percurso temporal para o socorro. Um número único em uma central integrada de atendimento poderia solucionar tal



demanda e agilizar serviço de atendimento de várias instituições.

Segundo o chefe do COPOM da Polícia Militar do estado do Paraná, das 6000 ligações diárias recebidas pelo 190, 80% não são de cunho policial, restando apenas 20% das chamadas que fazem uma viatura ser encaminhada. Dos atendimentos que não necessitam da polícia, as pessoas tiram dúvidas gerais, reclamam de outros setores públicos, solicitam endereços, guincho, pedem informações de saúde e até fazem trotes (que podem chegar a 12% dessa totalidade). Dos 20% das chamadas em que são encaminhadas viaturas, 80% são de crimes de menor potencial ofensivo ou contravenções, que são casos em na maioria das vezes não há a necessidade de um encaminhamento à delegacia (RODRIGUES, 2017)

Assim como ocorreu na avaliação dos dados obtidos em Goiânia, no estado do Paraná foi bastante coincidente a porcentagem das chamadas que efetivamente dispuseram um encaminhamento policial militar para prestação do socorro. É perceptível que um número único de atendimento emergencial pode ser necessidade não só em nosso estado, mas em nível nacional.

Resistências podem ocorrer por parte de uma instituição ou outra ao suscitar a criação de uma central única com um número único de atendimento emergencial, por dizer que os atendimentos devem ser especializados para maior eficiência, mas o importante nesse tipo de chamada é saber quem chama, de onde chama e o que acontece. A partir daí a chamada poderá ser direcionada à instituição adequada, não havendo necessidade daquele que chama fazer um juízo de necessidade e adequabilidade de para quem ligar (HAWERROTH FILHO, 2010).

Por atuar pela prevenção e de forma ostensiva (BRASIL, 1988), com fardamento próprio e viaturas caracterizadas, a Polícia Militar é uma instituição muito presente na vida dos cidadãos em diversas vertentes. Seja como motorista ou pedestre, como vítima ou autor de infração, seja à procura de conselheiro ou sendo fiscalizado, em muitas vezes o policial militar surge como personalização do estado para atuar frente às necessidades da comunidade. Tal exposição nos faz lembrar da metáfora de Egon Bittner, ao dizer que a Polícia é um martelo, onde comumente este é usado para bater em pregos, mas podemos encontrá-lo com frequência em corredores e ônibus com a finalidade de ser usado em situações emergências para que pessoas possam se salvar (MONJARDET, 2003). Por estar sempre visível, o número para chamadas emergenciais da Polícia Militar é o mais lembrado.

A Polícia Militar é a principal corporação militar do país, e possui como uma de suas responsabilidades o policiamento ostensivo e preventivo. Além de ‘servir e proteger’ a polícia é responsável por manter a ordem pública, trabalhando de forma permanente na vigilância constante e na gestão de conflitos sociais (SOUZA, 2015).

Independentemente do número escolhido, é possível que inicialmente este seja usado paralelamente com os demais que já existe, afim de que não haja negligência de atendimentos, como ocorre no caso já citado em que a Polônia usa o número da Polícia, dos Bombeiros e do serviço de atendimento emergencial de saúde paralelamente com o 112 (número de chamadas de emergências na União Europeia).

Outra vertente positiva, que independentemente do número escolhido, e a vantagem do trabalho conjunto dos serviços de emergência em uma central única, com o acionamento por um único número é que, no imperativo de que haja complementação de serviços, a resolução da complementação para finalização de ocorrências ou acidentes tornar-se-á mais célere (CORRÊA, 2016).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente artigo científico pretende avaliar a possibilidade de implantação de um número telefônico único para chamadas emergenciais no estado de Goiás, uma vez que há vários números de vários órgãos que atendem emergências distintas o tempo todo, fazendo com que o usuário possivelmente se confunda ao chamar socorro, podendo gerar duplicidade de ligações e demora no atendimento.

Para tanto, iremos buscar em trabalhos científicos já publicados, em todos os estados da federação e até mesmo em outros países, argumentos que tornam válidos esse projeto. Também colheremos dados no Observatório de Segurança Pública do estado de Goiás na tentativa de corroborar o discurso de que vários números de chamadas emergenciais podem gerar duplicidade de chamadas, possível maior lapso temporal no atendimento e até mesmo trotes, e colocaremos esses dados em tabelas e gráficos, afim de demonstrar a quantidade de ligações eficazes e ineficazes que os operadores recebem através dos diversos números telefônicos dos órgãos da Secretaria de Segurança Pública.

E ainda, faremos entrevistas com atendentes dos serviços de emergência do Centro Integrado de Comando e Controle (CICC), em Goiânia-GO, e com agentes de segurança pública dos estados do Rio Grande do Sul e de Santa Catarina, onde já há o planejamento para implementação do número único para chamadas emergenciais no primeiro caso, e implementação já efetuado no segundo. Os entrevistados serão selecionados pela capacidade técnica e conhecimento na área e experiência em atendimento emergencial, tanto na parte das chamadas emergenciais quanto no atendimento propriamente dito. Para a realização das entrevistas dos atendentes do CICC, utilizaremos entrevista aberta sobre questões pertinentes

ao tema, e utilizaremos entrevista estruturada com os agentes de segurança pública de outros estados da federação, que serão feitas via videoconferência.

Por fim, após verificação dos dados e entrevistas, e de estudos dos trabalhos científicos relativos ao tema, iremos aferir a viabilidade de usar, em nosso estado, o número único de chamadas emergenciais, observando a realidade de nossos sistemas de tecnologia de informação, a capacidade de nossos operadores e a disposição política para tal implementação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Preliminarmente, iremos resguardar a identidade dos entrevistados neste trabalho, citando-os por números. Desse modo, Entrevistado 1, Entrevistado 2, Entrevistado 3 e Entrevistado 4 é como serão chamadas as pessoas que colaboraram conosco no empenho de trazer respostas ao tema, que ainda é totalmente teórico em nosso estado.

4.1 NECESSIDADE DE IMPLEMENTAÇÃO DE UM NÚMERO ÚNICO DE CHAMADAS DE EMERGÊNCIA

Conforme preconiza Malgerin (2010), o serviço de teleatendimento emergencial deve ser ágil, e preconizando os princípios da eficiência, economicidade e principalmente efetividade, por se tratar de um serviço de natureza operacional. O Entrevistado 2, que é de Estado da Federação onde já há o implemento do número único de chamadas de emergência, ao ser questionado sobre a necessidade de utilização de um único número para chamadas de emergência, afirmou que em uma situação de necessidade, aquele que precisa de socorro não tem que decidir qual número ligar ou qual organização chamar para resolver a questão. O entrevistado continua: “Imagine que em uma situação crítica você tenha que decidir se é melhor chamar a PM, a Polícia Civil, os Bombeiros, o SAMU, a Guarda Municipal, a Polícia Rodoviária Federal, etc. Além de ter que decidir qual chamar, teria ainda que lembrar qual o número de todas essas corporações. ”.

O Entrevistado 4, que é de Estado Da Federação onde o número único para chamadas emergenciais está em fase final de implementação, coaduna com o Entrevistado 2 ao dizer que é necessário em nome do constante crescimento das demandas de emergência da população. Para ele, se faz necessário que a população tenha acesso aos serviços de emergência com maior rapidez e com mais fluxo nas respostas aos chamados.

O Entrevistado 4 diz também que o método atual está sucumbindo e se faz necessário trazer inovação, facilidade de acesso e maior controle das demandas de emergência da sociedade, sendo o foco dar respostas rápidas com eficiência.

Já o Entrevistado 1, atendente de serviço de emergência de cunho policial, ao ser questionado da necessidade de implementação do número único, ponderou que poderia ser viável tal implementação olhando pela ótica de receber a ligação e distribuí-la para instituição apropriada. Porém para o atendimento em si, do modo que é feito hoje, a exemplo de polícia, bombeiro e SAMU, que cada um tem o seu número, se fosse um número único em que o atendente atendesse e ele mesmo registrasse de acordo com a necessidade, com um conhecimento muito superficial, poderia não ser o ideal, seria inviável, pois poderia acontecer demora na decisão ou mesmo encaminhamento errôneo por conta do conhecimento raso do atendente.

Quanto a opinião do Entrevistado 1, sobre um conhecimento superficial dos supostos atendentes de um implementado número único, discorreremos adiante sobre a o atendimento dever ser realizado por civis treinados ou militares com experiência.

O Entrevistado 3, que é atendente de serviços de emergência ligados a área de defesa civil e resgate, foi bem sucinto ao responder à pergunta relativa a necessidade da implementação. Para ele seria interessante colocar em prática tal ideia, pois acredita que havendo um número único poderia diminuir as ligações realizados para órgãos distintos daqueles da natureza da ocorrência, mas complementa sua resposta dizendo que não sabe se haveria uma melhora no tempo de resposta, na prática.

4.2 O ATENDIMENTO TELEFONICO EFETUADO POR MILITARES OU CIVIS

Para que seja efetivo o serviço de atendimento de chamadas de emergência com um único número, é viável que todos os atendentes e despachadores estejam lotados em uma única base operacional, como já ocorre em Goiânia, no Centro Integrado de Comando e Controle (porém, atualmente ocorre com os vários números telefônicos de cada instituição). Mas a dúvida inicial é: os atendentes que farão o atendimento inicial devem ser militares ou devem ser civis?

O Entrevistado 1, argumentou que poderia ser complicado empregar civis no atendimento policial, pois estes não poderiam saber distinguir com propriedade se uma ocorrência seria de cunho policial militar ou policial civil, por exemplo. CORRÊA (2009) dita que em São Paulo há uma central de regulação, que filtra o pedido de atendimento e direciona

para o órgão de atendimento específico, seja militar ou civil, que certificará e encaminhará o atendimento.

Superficialmente a vertente que tende a creditar aos militares maior eficiência no atendimento, é que eles conhecerão as possíveis ocorrências advindas dos chamados, por conta da experiência adquirida no serviço operacional, seja policial ou de defesa civil (Entrevistado 1). Mas essa mesma vertente leva a olharmos os custos de um atendente militar, que seria alto.

Por outro lado, atendentes civis também podem oferecer um atendimento adequado, mas com um curso específico, com instruções das diversas instituições de emergência que estarão integradas no atendimento, e parte desse curso com atividade de campo, conhecendo, nas ruas, os diversos tipos de ocorrência que deverão atender. Em Santa Catarina funcionários civis dividem o espaço da central de atendimento com militares (HAWERROTH FILHO, 2010), assim como ocorre aqui, pois das várias forças de segurança somente duas são militares, PM e CBM.

Para o Entrevistado 3, os atendentes devem ser militares. Ele dita que as ocorrências são majoritariamente de encaminhamento da Polícia Militar ou do Corpo de Bombeiros Militar, sendo fácil identificar quais não são dessa natureza. Ele acrescenta que o militar entende a rotina operacional de atendimento de ocorrências e essa experiência seria preponderante para utilizar militares e não civis no atendimento.

O Entrevistado 4, informou que 50 policiais militares que já atuam como atendentes de chamadas de emergência, continuarão a fazer o atendimento com o auxílio de 100 policiais temporários que serão convocados e treinados para a função de atendentes. Para ele, mesclar policiais que já eram atendentes e já trabalharam no serviço operacional, juntamente com novas pessoas treinadas para o atendimento é o suficiente para que o serviço flua e acordo com o planejado.

O Entrevistado 2 corroborou o planejamento do Entrevistado 4 ao dizer que em seu Estado o atendimento por policiais militares de carreira e por policiais temporários contratados para o atendimento. Nesse caso, onde o serviço já está implementado, assim que é identificada a natureza da chamada a ligação é transferida para a corporação adequada. O Entrevistado 2 disse ainda que há estudos para a terceirização desse atendimento.

4.3 QUAL NÚMERO A SER UTILIZADO?

Para Cardoso (2015) um número de fácil memorização é a ideia central para atender às chamadas emergenciais. Para o autor, é necessário fornecer à população um número

em que ela possa ligar e pedir o socorro nos momentos de emergência. Assim já fazem os serviços emergenciais públicos. No entanto, esses diversos números podem confundir e acabar desfazendo a razão de se ter um número de fácil memorização. O argumento de Cardoso, corrobora com o Projeto de Lei 175/11 que propõe a criação de um número único para chamadas emergências em todo território nacional.

O Entrevistado 2, ao discorrer sobre qual número foi o escolhido para operar como único para emergências em seu Estado, afirmou que o 190 foi o indicado pela Secretaria de Segurança Pública, por ser já amplamente divulgado e naturalmente conhecido pela população como um número de emergência. O Entrevistado 4, do Estado onde o processo ainda está sendo implementado, informou que o número escolhido também foi o 190. Nos dois casos não foram feitas pesquisas junto à população para definir o número. O critério foi escolher o número mais conhecido pela população. O Entrevistado 4 ainda complementou que a escolha do número 190 usou também o critério de qual dos números de emergência tinham maior rapidez no atendimento.

THAME, (2011), autor do PL 175/11 dita que um único número ajudaria na eficácia do atendimento e acabaria com a confusão por haver vários números de chamadas emergência, tendo o solicitante que fazer um julgamento de qual órgão lhe atende melhor em determinada emergência, sendo escolhido o 190 das polícias militares de todo Brasil.

O Entrevistado 1 afirmou que inquestionavelmente o número mais lembrado pela população é o 190. Ele citou como exemplo do fato de várias pessoas que deveriam ligar para os Bombeiros, SAMU, Secretaria Municipal de Trânsito, mas ligam pra Polícia Militar, e que o contrário não é comum de acontecer.

O Entrevistado 3 disse que seria interessante uma consulta pública para escolher o número. Seria até uma campanha prévia, uma forma da população saber que seria implementado um único número para chamadas de emergências no Estado de Goiás, mesmo que este número seja algum já existente.

Esse último caso nos remete ao exposto no trabalho de Hawerroot Filho (2010), que mostrou que embora o número para chamadas de emergência na Europa seja o 112, no processo de implementação alguns países do continente continuaram usando paralelamente os números emergenciais já existentes, para a população não ficar desguarnecida de atendimento. E nesse caso, as ligações eram transferidas para o novo número implementado no bloco.

Havendo escolha de um novo número, ou até mesmo um número existente que se tornará o único emergencial, os demais poderiam ser usados paralelamente até que seja consolidado e totalmente difundido o novo número único de chamadas emergências. Executar tal procedimento não é complicado. Inclusive, como nos mostra Corrêa (2016) no Brasil desde

2013 é transferido ao 190 as chamadas feitas para os números 911 e 112, números de chamadas emergenciais dos EUA e da Europa, respectivamente. Tal ação foi feita afim de atender os turistas que viram ao Brasil para a Copa do Mundo da FIFA em 2014 e para os Jogos Olímpicos em 2016.

4.4 ATENDIMENTO AO PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA E TENDÊNCIA NACIONAL

Não só por tentar ser mais eficiente que o número único de chamadas de emergência surge, mas também por ser uma tendência nacional, onde dois estados da federação já recorrem a este modelo de atendimento, como há também o projeto de lei 175/2011 que prevê a adoção de número único para emergências e segurança pública para todo o país.

Assim, podemos observar que havendo tecnologia suficiente, necessidade de melhora no atendimento e capacidade técnica de nossos operadores em tecnologia da informação, a utilização deste modelo de chamadas emergenciais pode contribuir bastante na eficiência do atendimento e adiantar algo que parecer ser implementado em todo território nacional, cedo ou tarde.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todo o exposto, podemos observar que a implementação de um número telefônico único para chamadas de emergência pode ser uma ferramenta que auxiliará na celeridade de atendimentos emergenciais em todo o estado, porém algumas barreiras podem estagnar esse processo de implementação.

Os entrevistados e os trabalhos pesquisados demonstraram que em nosso país há recursos tecnológicos para implementar o número único de emergência em nosso estado, mas burocracia e percalços políticos podem ser um óbice para que essa implementação seja efetuada a curto ou médio prazo.

Quanto a questão dos atendentes, mesmo no estado da Federação onde já há o número único de chamadas, há a mesclagem de militares e civis efetuando o atendimento. O que demonstra ser cultural que o militar, por ter já trabalhado nas ruas frente a várias ocorrências, carrega maior expectativa de sucesso no atendimento telefônico de emergências. Porém, esse mesmo militar trabalhando nas ruas pode ainda ser mais eficaz na redução de emergência ou na resolução delas, uma vez que aumentando o efetivo nas ruas, tende a haver maior sucesso na

segurança pública. Recentemente aqui em Goiás foi autorizado que civis fizessem o trabalho de atendentes do COPOM (lembrando que este Centro de Operações é apenas policial militar), e poderemos ter uma noção de como será esse atendimento, sendo efetuado por civis.

O melhor número a ser utilizado, embora possa haver divergências políticas ou por parte das instituições de segurança pública, parece ser o da Polícia Militar, pois de acordo com artigos pesquisados e até projeto de lei que trata do assunto, este é o número mais lembrado pela população em situações de emergência. Nos estados onde há a implementação do número único, foi instituído o 190 por esse mesmo motivo, qual seja, amplo conhecimento da população.

A utilização de um número único de chamadas emergenciais poderá tornar a gestão dos órgãos da Secretaria de Segurança Pública mais eficiente, uma vez que recebendo uma chamada o atendente irá direcionar para a instituição adequada fazendo com que sejam evitados deslocamentos desnecessários, perda de tempo, e gerando conseqüente valorização dos recursos físicos e humanos das corporações de segurança pública.

REFERÊNCIAS

BENGOCHEA, Jorge Luiz Paz; et. al. **A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã**. São Paulo Em Perspectiva. V.18, n. 1, p. 119-31, jan./mar. 2004. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-88392004000100015&script=sci_arttext&tlng=es>. Acessado em: 19 de julho de 2018.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 5 de outubro de 1988. Congresso Nacional, Brasília, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 25 de julho de 2018.

_____. Lei nº 13.022/2014. **Dispõe sobre o Estatuto Geral das Guardas Municipais**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/113022.htm>. Acesso em: 25 de julho de 2018.

_____. PORTARIA Nº 1.010. **Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências**. Disponível em:

<http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt1010_21_05_2012.html>. Acesso em: 25 de julho de 2018.

_____. PORTUGAL. Serviço Nacional de Saúde da República Portuguesa. **Norma nº 015/2017 de 13 de julho de 2017**. Direção Geral da Saúde, p. 1. Disponível em: <<http://www.dgs.pt/?cr=33178>>. Acessado em: 26 de julho de 2018.

CARDOSO, Luiz Henrique Manica. **Proposta de um sistema de monitoramento residencial integrado aos serviços públicos de emergência**. Repositório UFSC. Monografia de pós-graduação. Araranguá, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/179817/monografia_luiz-henrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 23 de julho de 2018.

CORREIA, Ademir Euzébio. **Sistema integrado de atendimento pré-hospitalar entre a secretaria da saúde municipal de São Paulo e a secretarias estaduais de saúde e da segurança pública**. Tese de doutorado. São Paulo, 2016. Disponível em: <<https://www.pilotopolicial.com.br/wp-content/uploads/2016/12/Monografia-CSP-ademir.pdf>>. Acessado em: 19 de julho de 2018.

DEL CORONA, Márcia; OSTERMANN, Ana Cristina. **“Eu não aguento mais!”: A produção *accounts* narrativos nas ligações para o serviço de emergência da Brigada Militar (190)**. Caleidoscópio, v.11, n. 2, p. 178-91, mai./ago. 2013. Disponível em: <<http://revistas.unisinos.br/index.php/calidoscopio/article/view/4116>> Acessado em: 18 de julho de 2018.

DIAS, Gilberto. **A gestão da produção de segurança pública e a formação do oficial policial militar: o caso da Polícia Militar de Santa Catarina**. Repositório UFSC. Tese de pós-graduação. Florianópolis, 2002. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/83847>>. Acessado em: 22 de julho de 2018.

HAWERROTH FILHO, Quirino. **Metodologia ágil para a criação e compartilhamento do conhecimento em uma central de emergência de Polícia Militar**. Repositório UFSC. Dissertação de mestrado. Florianópolis, 2010. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/93547>>. Acessado em: 26 de julho de 2018.

LIMA, Fabíola Polo de, et. al. **Prevalência de transtornos mental e comportamental em policiais militares/SC, em licença para tratamento de saúde.** *Psicol. cienc. prof*, Brasília, v. 35, n. 3, p. 824-40, jul. 2015. Disponível em: <
http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-98932015000300824&script=sci_abstract&tlng=es>. Acessado em: 24 de julho de 2018.

MALMEGRIN, Maria Leonídia. **Gestão operacional.** Departamento de Ciências da Administração. Universidade Federal de Santa Catarina. UFSC. CAPES: UAB, 2014. Disponível em: <
<https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/145401/1/PNAP%20-%20GP%20-%20Gestao%20Operacional.pdf>> Acessado em: 15 de julho de 2018.

MONJARDET, Dominique. **O que faz a polícia: sociologia da força pública.** posfácio Ilean-Marc Erbes; tradução Mary Amazonas Leite de Barros. =cd, rev, 2002 - São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2003. -(Série Polida e Sociedade; n. 1 O/Organização: Nancy Cardía). Disponível em:
 <<https://acervodigital.ssp.go.gov.br/pmgo/bitstream/123456789/346/11/Livro%20-%20O%20Que%20Faz%20a%20Pol%3%ADcia%20-%20Cap%3%ADtulo%201.pdf>>
 Acessado em: 6 de agosto de 2018.

MUNIZ, Jacqueline de Oliveira; SILVA, Washington França da. **Mandato policial na prática: tomando decisões nas ruas de João Pessoa.** *Cad. CRH*, Salvador, v. 23, n. 60, p. 449-73, dez. 2010. Disponível em: <
<https://rigs.ufba.br/index.php/crh/article/view/19133>>
 Acessado em: 23 de julho de 2018.

PRADO, Adilson de Oliveira; AMARAL, Cristiano Torres do. **Compartilhamento da rede de radiocomunicação troncalizada da Polícia Militar de Minas Gerais com os demais órgãos do sistema de defesa social.** *Os Alferes*, v. 63, n. 23, p. 105-24, jan./jun. 2008. Disponível em: <
<http://revista.policiamilitar.mg.gov.br/periodicos/index.php/alferes/article/view/40>> Acessado em: 22 de julho de 2018.

RODRIGUES, Franz Augusto Marlus Rasmussen. **O teleatendimento 190: desafios e contribuições do atendimento emergencial para o trabalho policial.** Repositório UEG Artigo de especialização. 2017. Disponível em: <
<https://acervodigital.ssp.go.gov.br/pmgo/bitstream/123456789/431/28/O%20Tele%20Atendi>

mento%20190%20Desafios%20e%20Contribui%C3%A7%C3%B5es%20do%20Atendiment
o%20Emergencial%20para%20o%20Trabalho%20Policial%20-
%20Franz%20Augusto%20Marlus%20Rasmussen%20Rodrigues.pdf> Acessado em 12 de
julho de 2018.

ROMANI, Humberto et al. **Uma visão assistencial da urgência e emergência no sistema de
saúde**. Revista Bioética, v. 17, n. 1, 2009. Disponível em: <
http://revistabioetica.cfm.org.br/index.php/revista_bioetica/article/view/78>. Acessado
em: 20 de julho de 2018.

SANTANA, Levi Santos; SOUZA, Flávio Faria de. **Terceirização do serviço de
atendimento de emergência (190) do COPOM da PMGO**. Acervo digital SSPGO.
Monografia de especialização, 2014. Disponível em: <
<https://acervodigital.ssp.go.gov.br/pmgo/bitstream/123456789/441/9/Terceiriza%C3%A7%C3%A3o%20do%20Servi%C3%A7o%20de%20Atendimento%20de%20Emerg%C3%Aancia%20%28190%29%20do%20COPOM%20da%20PMGO%20-%20Levi%20Santos%20Santana%20e%20Fl%C3%A1vio%20Faria%20de%20Souza.pdf>>.
Acessado em: 22 de julho de 2018.

SOUZA, Luís Antônio Francisco de. **Dispositivo militarizado da segurança pública.
Tendências recentes e problemas no Brasil**. Soc. estado. Brasília, v. 30, n. 1, p. 207-23, abr.
2015. Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-
69922015000100207&script=sci_arttext&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-69922015000100207&script=sci_arttext&tlng=es)>. Acessado em: 22 d julho de 2018.

THAME, Antônio Carlos Mendes. **Projeto de Lei n. 175/2011: Determina a adoção de
número único para emergências e segurança pública**. Disponível em: <
<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=491201>>.
Acessado em: 21 de julho de 2018.

ZILLI, Luís Felipe. ASSIS COUTO, Vinícius. **Servir e proteger: determinantes da
avaliação pública sobre a qualidade do trabalho das Polícias Militares no Brasil no
Brasil e no Estado**. Sociedade e Estado. vol. 32, n. 3, p. 681-700. Universidade de Brasília.
Brasília, Brasil. set./dez., 2017. Disponível em: <[file:///E:/TCC/0102-6992-se-32-03-
681.pdf](file:///E:/TCC/0102-6992-se-32-03-681.pdf)>. Acessado em: 21 de julho de 2018.