



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS  
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA  
PÚBLICA- CEGESP**

**FRANZ AUGUSTO MARLUS RASMUSSEN RODRIGUES**

**O TELEATENDIMENTO 190: DESAFIOS E CONTRIBUIÇÕES DO  
ATENDIMENTO EMERGENCIAL PARA O TRABALHO POLICIAL.**

**GOIÂNIA  
2017**

**FRANZ AUGUSTO MARLUS RASMUSSEN RODRIGUES**

Artigo apresentado ao CEGESP 2017, da Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária, em cooperação técnica com a Universidade Estadual de Goiás, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gerenciamento de Segurança Pública.

Orientador: Prof. Kassio Michel Pires de Sena

**Data da Aprovação:** \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

---

**Prof. Kássio Michel Pires de Sena**

---

**Prof. (a) Titulação (nome do avaliador)**

---

**Prof. (a) Titulação (nome do avaliador)**

**GOIÂNIA**

**2017**

## O TELEATENDIMENTO 190: DESAFIOS E CONTRIBUIÇÕES DO ATENDIMENTO EMERGENCIAL PARA O TRABALHO POLICIAL.

Franz Augusto Marlus Rasmussen Rodrigues<sup>1</sup>

### RESUMO

Acredita-se que o bom funcionamento do serviço de teleatendimento emergencial 190 impacta positivamente no trabalho da polícia militar e que, quanto mais próximo da realidade policial o teleatendente estiver – seja por intermédio de treinamentos ou outros meios – maior a probabilidade de sucesso em seus direcionamentos. O objetivo do presente estudo é analisar as particularidades do teleatendimento de emergência 190 e seu impacto no trabalho da polícia militar do Estado de Goiás, a partir de princípios norteadores da Administração Pública. Para tanto, será desenvolvida uma pesquisa qualitativa descritiva, a partir de um estudo bibliográfico de cunho analítico. Será realizado um levantamento na literatura científica disponível nas bases de dados de sites de busca, objetivando obter informações referentes ao histórico e aos aspectos relevantes relacionados ao atendimento emergencial 190 e aos princípios da administração pública como eficiência, eficácia, economicidade e efetividade. Pretende-se, a partir desse estudo, produzir reflexões sobre a relação entre o atendimento emergencial 190 e a atuação da polícia militar, de forma a subsidiar também discussões sobre *modus operandi* das instituições de segurança do estado de Goiás, culminando em ganhos institucionais e sociais de grande valia.

**Palavras-chave:** Teleatendimento. Emergência. Polícia militar. Segurança pública.

---

<sup>1</sup> Capitão da Polícia Militar, aluno do Curso de Pós-Graduação Latu Sensu em Gerenciamento de Segurança Pública, da Secretaria de Segurança Pública, em cooperação técnica com a Universidade Estadual de Goiás. oficialrasmussen@gmail.com

## ABSTRACT

It is believed that the smooth functioning of the emergency tele-assistance service 190 has a positive impact on the work of the military police and that the closer the telepathic reality is to the police-whether through training or other means-the greater the probability of success in their directions . The objective of the present study is to analyze the particularities of emergency telemarketing 190 and its impact on the work of the military police of the State of Goiás, based on principles guiding the Public Administration. To do so, a descriptive qualitative research will be developed, based on an analytical bibliographical study. A survey will be carried out in the scientific literature available in the databases of search sites, aiming to obtain information regarding the history and relevant aspects related to emergency service 190 and the principles of public administration as efficiency, effectiveness, economy and effectiveness. From this study, we intend to produce reflections on the relationship between the emergency service 190 and the military police, in order to subsidize also discussions on modus operandi of the security institutions of the state of Goiás, culminating in institutional and social gains of great value.

**Keywords:** Telemarketing. Emergency. Military police. Public security.

## INTRODUÇÃO

A profissão de teleatendente ou atendente de telemarketing revela por si só uma gama de particularidades que são inerentes à profissão, sendo a pressão do tempo e a cobrança por assertividade as mais impactantes, segundo a literatura científica.

O teleatendimento de emergência em segurança pública apresenta características ainda mais específicas, uma vez que, a partir da natureza de seu trabalho, pode decorrer o impedimento de prejuízos ao patrimônio e até mesmo à própria vida humana. O cidadão assume papel ativo ao demandar uma ocorrência policial ao serviço de teleatendimento militar - na maioria das vezes acionado pelo número 190 - e espera que sua solicitação seja atendida a contento. O teleatendente assume assim papel fundamental de coesão entre a necessidade social imediata e o trabalho policial militar.

O policial militar que atua na equipe do 190 possui a tarefa de atender todas as chamadas e encaminhar pessoal preparado para solucionar ocorrências policiais, além de identificar trotes e discernir entre eventos que necessitam ou não de intervenção policial *in loco*.

O conteúdo das ligações coloca os atendentes em contato direto com o sofrimento e angústia dos cidadãos que buscam pelo serviço. O atendente precisa efetuar um atendimento rápido e objetivo, tentando extrair do contato telefônico todas as informações necessárias para que o atendimento seja eficiente e eficaz.

Aprimorar o serviço de teleatendimento trata-se de uma necessidade cada vez mais presente nas organizações, sejam elas públicas ou privadas. Redefinir ferramentas e estratégias apresenta-se, na contemporaneidade como um recurso de suma importância para garantia de eficiência e qualidade dos serviços prestados, sobretudo quando o cliente é a sociedade de uma forma geral. Considerando esse fato, o serviço de atendimento 190 pode ser pensado a partir dos princípios norteadores da Administração Pública, como eficácia, economicidade, eficiência e efetividade.

A prestação de serviços públicos encontra na própria sociedade seus indicadores de qualidade e eficiência. Partir da compreensão dos desafios e

potencialidades do funcionamento destes serviços a partir da ótica de seus agentes, trata-se de um instrumento valioso para eliminação de desencontros entre o ideal e o real no teleatendimento de emergência.

O objetivo deste estudo é analisar os desafios e potencialidades do teleatendimento de emergência 190 e seu impacto no trabalho da polícia militar do Estado de Goiás. Acredita-se que o bom funcionamento do 190 impacta positivamente no trabalho da polícia militar e que, quanto mais próximo da realidade policial o teleatendente estiver – seja por intermédio de treinamentos ou outros meios – maior a probabilidade de sucesso em seus direcionamentos.

Apesar do atendimento ao público tratar-se de um processo de resposta à emergências que garante segurança para a sociedade, ainda são escassas as pesquisas sobre a temática. Este estudo se justifica pela importância estratégica do atendimento de emergência através do telefone 190 e a necessidade de se aprofundar em conhecimento nas nuances que envolvem o tema, a fim de melhor compreendê-las e, assim, propor melhorias.

Para construção desse estudo, num primeiro momento serão expostas as conceituações de teleatendimento de uma forma geral e especificamente de emergência na Segurança Pública. Em seguida serão trazidos conceitos de alguns princípios norteadores da Administração Pública. Por fim, os conceitos de teleatendimento de emergência e os princípios da administração pública serão correlacionados e discutidos à luz da segurança pública.

## **1 O TELEATENDIMENTO NA SEGURANÇA PÚBLICA**

O teleatendimento em instituições de segurança pública é percebido pela sociedade como um processo de garantia de segurança, através do qual haverá uma resposta a uma situação de emergência. (NIEMEYER, 2015). Contudo, para melhor compreender como esse fenômeno é percebido, faz-se de suma importância seccionar o tema a fim de identificar as particularidades intrínsecas ao conceito.

### **1.1 . O teleatendimento**

O serviço de teleatendimento consiste em fornecer informações ao cliente pelo uso constante da voz, sustentando-se nas tecnologias da informação e comunicação. (VILELA & ASSUNÇÃO, 2014).

O ambiente de trabalho na área operacional das centrais de teleatendimento é caracterizado pela presença de um roteiro que padroniza a conduta do trabalhador e pela fácil visualização de sua situação de trabalho por parte da supervisão. (RICCI & RACHID, 2013). Contudo, a natureza do trabalho é intensa e o tempo de descanso geralmente é pequeno, culminando em alta rotatividade e em um estigma negativo associado à profissão.

Os registros, no Sindicato da categoria, de cansaço e esgotamento mental, tristeza e sentimentos de impotência face às exigências da organização do trabalho são enfáticos e explicitam a associação com os componentes da atividade, tendo como hipótese orientadora de sua justificativa o peso da organização do trabalho no desencadeamento dos sintomas.

## **1.2. Teleatendimento de emergência na segurança pública**

A Polícia Militar do estado de Goiás é uma Instituição militar estadual, pertencente à administração pública direta, encarregada da polícia ostensiva e preservação da ordem pública. Atualmente todas as Organizações Policiais Militares têm em sua estrutura de apoio operacional Central de Operações Policiais Militares - COPOM, que é um órgão de apoio que atua como ligação entre sua clientela (a população) e o serviço operacional, bem como outros setores da Corporação. De acordo com Lima (2004), a missão do COPOM é gerenciar o atendimento ao usuário; realizar atendimento orientado para o tempo de resposta; promover a resolução das necessidades do cliente; realizar atendimento complementar na área assistencial, bem como através de informações gerais ao público; e promover satisfação integral do cliente.

A palavra emergência vem do latim e significa emergir; situação crítica, acontecimento perigoso ou fortuito, incidente. (ROMANI et al., 2009). Dessa forma, uma emergência em segurança pública trata-se de uma situação crítica ou perigosa que aconteceu, está ou vai acontecer, e que atenta contra a

“preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio.” (BRASIL, 1988, p.68).

O atendimento de emergência na segurança pública é, via de regra, realizado pelo setor conhecido como 190, uma vez que se trata do número telefônico pelo qual atende. Esse setor tem como função o gerenciamento do efetivo empregado no policiamento ostensivo, centralização do recebimento das chamadas, tanto da população como da própria brigada, e controle do despacho das viaturas.

Na prática, os atendentes fazem uma triagem, verificando se é de fato alguma ocorrência destinada à PM e qual o grau de prioridade de atendimento (se há alguma pessoa em risco, se há uma situação de flagrante, entre outras). Apesar de ser realizado por policial militar, o atendente tem a função administrativa: é um setor de inteligência e investigação interna e externa da Brigada Militar, pois controla o gerenciamento das informações e realiza a análise das ocorrências. (OLIVEIRA, 2009).

O chefe da Central de Operações Policiais Militares (Copom) do Paraná explica que 80% das seis mil ligações diárias recebidas não são de natureza policial, uma vez que há pessoas que ligam para fazer reclamações de outros setores públicos, pedem informações de endereços, de saúde, pedidos de guincho, sem contar os trotes, que correspondem a 12% deste total. De acordo com o chefe do COPOM-PR, apenas 20% das ligações ao 190 geram o deslocamento de uma viatura e dessas, 80% são ocorrências de menor potencial ofensivo, ou seja, de crimes mais brandos, que não trazem risco às vítimas e que não precisam de encaminhamentos à delegacia (como prisões em flagrantes e apreensões).

De Sousa e Minadeo (2015) reforçam que todo policial é treinado para atender qualquer tipo de ocorrência, mas para algumas mais complexas há necessidade de um policiamento especializado. Isso acontece com o Batalhão de Operações Especiais, o Batalhão de Choque, Batalhão de Rondas Táticas etc. Nesses exemplos, todo treinamento considera situações possivelmente complexas para o policiamento convencional. Ainda segundo os autores, na atuação do policiamento para o atendimento ao cidadão, aos grupos vulneráveis e as minorias, dentro dos direitos humanos, ainda precisa de uma especialização,

por falta dessa acontecem às abordagens mal feitas e as violações de direitos humanos. (DE SOUSA & MINADEO, 2015).

A mesma particularidade de atendimento especializado se faz necessária para o atendimento de emergência de segurança pública. Ao realizar um teleatendimento, o atendente depara-se com uma situação crítica que requer encaminhamentos ágeis e precisos. A não observância desses fatores pode acarretar em vários prejuízos tanto para o patrimônio quanto à própria vida, fazendo com que suas decisões sejam tomadas sob uma atmosfera de pressão e estresse. (NIEMEYER, 2015).

As formas de organização do trabalho do teleatendimento de emergência estabelecem uma íntima relação com o indivíduo. É preciso que a corporação estabeleça normas orientadoras claras e objetivas para que haja sucesso em sua atuação. Além disso, o policial teleatendente precisa estar amparado pela corporação para que se utilize de seu poder de decisão, tão importante no atendimento de emergência.

A ausência desse amparo prejudica ou impede que ele desenvolva estratégias para adaptar o trabalho à sua realidade, além de serem gerados sentimentos de insatisfação e inutilidade, interferindo na motivação e desejos, reduzindo o desempenho do indivíduo. Organizações de trabalho extremamente rígidas minam as capacidades de seus trabalhadores, que acabam bloqueando o uso pleno de suas capacidades e tornando seus pensamentos e ações referentes ao trabalho automatizadas. (VILELA & ASSUNÇÃO, 2004).

Essa rotina, por sua vez, pode provocar no trabalhador sintomas e quadros mórbidos prevalentes, não obstante com frequência de sintomas depressivos e sensação de fadiga com efeitos na esfera da vida extratrabalho.

### **1.3 Princípios do atendimento de emergência em Segurança Pública**

Por se tratar de um trabalho de natureza operacional, o atendimento de emergência deve, segundo Malmegrin (2010), atender-se aos princípios da eficiência, eficácia, economicidade e efetividade. Essas quatro esferas são originalmente pontos fundamentais das teorias de Políticas Públicas, mas que são

transferidas para a gestão de processos na administração pública, principalmente quando se trata de atividades operacionais, como no caso do atendimento 190.

Por eficiência, entende-se a “coerência dos meios em relação com os fins visados, e se traduz no emprego de um mínimo de esforços (meios) para a obtenção de um máximo de resultados (fins)”. (SARAIVA & CAPELÃO, 2000, p. 4). Malmegrin (2010, p. 145) complementa o conceito dos autores ao conceituar a eficiência como “critério que considera a relação entre o que foi produzido (resultados) e os insumos consumidos, isto é, o rendimento ou a produtividade dos insumos aplicados”.

Para transcender os conceitos de eficiência trazidos da administração em direção ao viés operacional faz-se necessário observar a eficiência à análise dos custos e prazos esperados, observado ainda a otimização da aplicação dos recursos financeiros e materiais em relação aos resultados alcançados. (RUA, 2009).

Vale ressaltar que recorrentemente na administração pública, as pessoas são consideradas como recursos e por isso, também pensados em termos de eficiência. Dessa forma, o conceito de eficiência está relacionado à utilização dos meios de um processo financeiro, maquinário ou ferramental, de pessoas ou tempo, que incluem a produção de resultados e, conseqüentemente, dos meios que possam torná-lo mais ágil, rápido, barato e com menos desperdício. (SARAIVA & CAPELÃO, 2000).

Outro princípio que deve ser observado quando dos processos operacionais na administração pública trata-se da economicidade, que é conceituado por Malmegrin (2010, p. 143) como “carater ou qualidade daquilo que é econômico, que consome pouco, eu é parcimonioso nos gastos, que poupa”. Dessa forma, economicidade apresenta-se como um gênero de eficiência especificamente voltado para os recursos financeiros diante dos resultados almejados.

O terceiro critério a ser considerado diz respeito ao conceito de eficácia. É comum que se confunda o conceito de eficiência com o conceito de eficácia. Os dois termos possuem diferenças significativas, uma vez que o primeiro está focado nos meios e discute a quantidade de recursos utilizados para a realização de uma produção, enquanto o segundo tem seu foco nos objetivos e

metas de um programa, projeto, processo, etc. (RUA, 2009). A eficácia é, portanto, o quanto o resultado almejado atende aos objetivos e metas traçados pela organização. (FRASSON, 2001).

Através da eficácia pode-se perceber o quanto daquilo que se pretendia foi alcançado. Vale ressaltar que para se mensurar a eficácia é preciso que as metas e objetivos estejam previamente muito bem definidos, sob o risco de não se conseguir mensurar a eficácia por ausência de parâmetro.

Se a eficiência leva à eficácia, esta por sua vez dá origem ao conceito de efetividade. A efetividade “relaciona os produtos com seus efeitos na realidade que se quer transformar, ou seja, suas conseqüências”. (RUA, 2009, p. 118). Trata-se dos efeitos ou impactos das ações realizadas, ou ainda da capacidade que os resultados tem de produzir mudanças significativas e duradouras no público beneficiado (FRASSON, 2001).

Assim como os conceitos de eficiência, economicidade e eficácia, o conceito de efetividade também pode ser utilizado em qualquer organização. Contudo, é na administração pública que eles ganham maior relevância, tendo em vista que a finalidade da gestão pública está estritamente ligada às garantias dos direitos fundamentais e do bem-estar do cidadão. No aspecto operacional da administração pública, a efetividade social é expressa não somente pelo produto ou serviço finalizado, mas sim pelas mudanças ou impacto que o resultado do serviço produz na sociedade.

## **2 METODOLOGIA**

Para se alcançar os objetivos propostos, foi desenvolvida uma pesquisa qualitativa descritiva, a partir de um estudo bibliográfico de cunho analítico. Foi realizado um levantamento na literatura científica disponível nas bases de dados de sites de busca, objetivando obter informações referente ao histórico e aos aspectos relevantes relacionados ao atendimento emergencial

190.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Acredita-se que o cidadão tem o direito a serviço público de bons resultados. Isso significa dizer que não bastará apenas atuar de acordo com a legalidade, mas ainda visar resultados positivos para o Serviço Público e o atendimento satisfatório, tempestivo e eficaz das necessidades coletivas.

São eficientes os processos que otimizam a aplicação de recursos em busca dos resultados desejados. Por analogia, tem-se como ineficientes os processos da administração pública que funcionam focadas no cumprimento normativo e prescritivo de rotinas e pouco atenta às necessidades do cidadão, ou seja, uma cultura que emprega muitos recursos, sejam eles financeiros, materiais ou humanos, mas produz poucos resultados.

Nesse sentido, não é satisfatório que o atendimento de emergência esteja bem consolidado em termos de fluxos e processos, mas não permita que o policial atendente utilize de seu conhecimento prévio e expertise para desempenho de suas funções. Em outras palavras, não basta que o teleatendente siga todas as regras se o seu trabalho não é eficiente e não proporciona resultados positivos tanto para o policial que faz o trabalho ostensivo, quanto para a comunidade em geral.

Todos os poderes do Estado devem observar a eficiência nas funções, tendo como princípio a Cidadania. Com a nova ordem constitucional a sociedade tem a possibilidade de invocar a cidadania para cobrar a qualidade no serviço público. A eficiência, hoje princípio da Administração pública, é de observância obrigatória pelos administradores. Com este argumento devem pautar pelo mínimo de satisfação na execução de atividades, ou seja, prestação de serviço de qualidade, que cumpre legalmente o princípio da eficiência.

Observa-se que o princípio da dignidade da pessoa humana tem destaque na Constituição, prevalecendo até sobre outros princípios nela consagrados. Tendo em vista que a maior necessidade do cidadão é a rapidez no atendimento do serviço policial, pois envolve situações de risco à vida ou ao patrimônio, considera-se ser a agilidade um dos itens de maior valor agregado ao resultado positivo do atendimento de emergência 190 em termos de eficácia e efetividade.

De uma forma geral, os gestores públicos têm ultimado esforços no sentido de qualificar a gestão, aproximando a administração aos modernos conceitos, sempre à busca do melhor resultado. Segundo Vaz (2006) três forças operaram mudanças no serviço público do Brasil: o uso racional dos recursos; a demanda por novos padrões de qualidade dos serviços e a pressão da sociedade por participação, transparência e controle social sobre as ações dos agentes Públicos.

Para que o 190 tenha também efetividade, é preciso que a Polícia Militar, enquanto organização de trabalho, tenha claro seus objetivos, metas, procedimentos e resultados esperados, assim como outros tantos pontos que interferem numa administração pública. A clareza e divulgação dessas informações para a corporação fornecerá os subsídios necessários para que seus atendentes consigam ser ágeis e assertivos, como devem ser no atendimento de emergência.

Vale ressaltar que a rigidez das organizações pode gerar perturbações na relação do trabalhador com a sua tarefa, bloquear o uso pleno de suas capacidades e automatizar o pensamento. As organizações militares são, por natureza, rígidas em relação a sua natureza de trabalho. Espontaneamente essa rigidez pode ser transferida para o serviço de teleatendimento. Se por um lado é imprescindível que se criem roteiros de atendimento com scripts bem estabelecidos, também é fundamental que o trabalho proporcione ao teleatendente a possibilidade de adaptar à demanda, utilizando do bom senso, empatia e conhecimento geral. Essa possibilidade pode ser gerador de efetividade no atendimento e proporcionar saúde aos policiais que trabalham com o teleatendimento.

A saúde é um fator preocupante no serviço de teleatendimento de emergência da polícia militar. Vários são os estudos que relatam adoecimento físico e emocional do trabalhador que atua com teleatendimento, em especial como teleatendimento de emergência. As queixas vão desde enxaqueca, problemas osteomusculares e gastrointestinais, até depressão, síndrome do pânico, transtornos de estresse e de ansiedade.

Essas informações são relevantes devido ao fato de que, para que um profissional obtenha resultados positivos em sua atuação, é imprescindível que

ele esteja gozando de boa saúde física e mental. O trabalhador pode até desenvolver alguns mecanismos pessoais que o habilite a desempenhar suas atividades com zelo e assertividade a curto prazo, mas sua capacidade cognitiva, disponibilidade para o trabalho e sucesso podem ficar restritos caso ele não esteja em suas plenas condições de saúde. Nesse sentido, é de fundamental importância que a corporação esteja atenta aos sinais emitidos pelo policial que trabalha no teleatendimento no que se refere a sua saúde física e emocional, sob pena de haver comprometimentos significativos em longo prazo.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Estudar e sugerir mudanças no processo de atendimento de emergência 190 exige transpor dificuldades e obstáculos, inclusive culturais. Trata-se de uma área pouco conhecida e explorada, tanto por profissionais da área de segurança pública como pela comunidade acadêmica. É possível perceber que em algumas localidades, o atendimento de emergência é executado por equipe contratada por empresas terceirizadas. Essa característica traz, por um lado, alguns benefícios como a liberação de efetivo para o policiamento ostensivo, por exemplo. Porém, pode também provocar desarranjos e prejuízos no atendimento, dada a ausência de treinamento específico dispensando a esses profissionais.

Este estudo se faz relevante por se tratar de um tema perfeitamente aplicável às instituições de segurança pública. As questões desse estudo podem produzir reflexões capazes de sugerir alterações no *modus operandi* das instituições de segurança do estado de Goiás, aprimorando-as e, conseqüentemente, obtendo ganhos institucionais e sociais de grande valia.

Apresenta-se, como limitação desse estudo, a ausência de dados recentes sobre a efetividade do atendimento 190 no estado de Goiás. Exaustiva procura foi feita no sentido de identificar documentos recentes publicamente divulgados que contivessem dados sobre o atendimento de emergência 190, sem sucesso. O último relatório datava de 2012. Essa limitação se faz importante uma vez que de posse dos mesmos, seria possível realizar uma pesquisa comparativa

entre o conteúdo encontrado na literatura científica e a realidade da Segurança Pública no estado de Goiás. Ainda como limitações, observa-se a escassez de pesquisas que relacionem a atividade do policial teleatendente com o policiamento ostensivo.

Sugere-se, para pesquisas futuras, que a revisão de literatura seja confrontada com a realidade do atendimento de emergência realizado nos estados da federação. Sugere-se ainda que sejam realizadas pesquisas que testem a aplicabilidade dos princípios da administração pública de eficácia, eficiência, economicidade e efetividade no serviço de atendimento de emergência 190, assim como os resultados desta aplicação tanto para o policiamento ostensivo, quanto para a sociedade de uma forma geral.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amador, Fernanda Spanier. Trabalho, sofrimento e violência: O caso dos policiais militares. In: J. C. Sarriera, **Psicologia comunitária: Estudos atuais**. Porto Alegre: Sulina, 2000.

BATITUCCI, Eduardo Cerqueira. A polícia em transição: O modelo profissional-burocrático de policiamento e hipóteses sobre os limites da profissionalização das polícias brasileiras. **Dilemas-Revista de Estudos de Conflito e Controle Social**, v. 4, n. 1, p. 65-96, 2011.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, Senado Federal, 1988.

CORONA, Márcia Del; OSTERMANN, Ana Cristina. Formulação de lugar, intersubjetividade e categorias de pertença em chamadas de emergência para o 190. **Revista Veredas**, v. 16, n. 1, 2012.

DE SOUSA, Marco Antônio; MINADEO, Roberto. Policiamento orientado para atendimento a violência doméstica e minorias, 2015.

Dejours C. A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho. 5a Ed. São Paulo: Cortez/Oboré; 1992

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. São Paulo: Atlas, 2001.

LIMA, Eurípedes Barsanulfo, Performance Indicator System Elaboration for the Military Police Operation Center - COPOM/PMGO, Campinas, Faculdade de Engenharia Mecânica, Universidade Estadual de Campinas, 2004. 106 p. Professional Degree Final Work.

MALMEGRIN, Maria Leonídia. Gestão operacional. **Universidade Federal de Santa Catarina. UFSC. CAPES**, 2010.

NIEMEYER, Luís Artur. Atendimento em segurança pública: o caso do 191. 2015.

OLIVEIRA, Paloma Lago Marques de; BARDAGI, Marúcia Patta. Estresse e comprometimento com a carreira em policiais militares. **Bol. psicol**, São Paulo , v. 59, n. 131, p. 153-166, dez. 2009 . Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0006-59432009000200003&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0006-59432009000200003&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 07 nov. 2017

REZENDE, Fabiana Santos. SOS Polícia! estresse no trabalho: estudo no Centro Integrado de Comunicações Operacionais-(atendimento de urgência 190) da Polícia Militar de Minas Gerais na região metropolitana de Belo Horizonte, 2010.

RICCI, Marlucy Godoy; RACHID, Alessandra. Relações de trabalho no serviço de teleatendimento. **Gestão & Produção**, v. 20, n. 1, p. 192-203, 2013.

ROMANI, Humberto et al. Uma visão assistencial da urgência e emergência no sistema de saúde. **Revista Bioética**, v. 17, n. 1, 2009.

RUA, Maria das Graças. Políticas Públicas. Florianópolis/SC; [Brasília/DF]: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; CAPES/UAB, 2009. Disponível em: <HTTPS://moodle.ufsc.br>. Acesso em: 08 nov. 2017.

SAPORI, Luís Flávio. **Segurança pública no Brasil: desafios e perspectivas**. FGV editora, 2007.

SARAIVA, Luiz Alex Silva; CAPELÃO, Luiz Gonzaga Ferreira. A nova administração pública e o foco no cidadão: burocracia X marketing?. **Revista de Administração Pública**, v. 34, n. 2, 2000.

SOUZA, Nelson Gonçalves de et al. Integração de sistemas de informação na segurança pública do Distrito Federal: um modelo de consenso e suas possibilidades. 2003.

VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira; ASSUNCAO, Ada Ávila. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro , v. 20, n. 4, p. 1069-1078, Aug. 2004 . Available from <[http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2004000400022&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2004000400022&lng=en&nrm=iso)>. access on 05 Nov. 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2004000400022>.

TOIGO, Marceu Dornelles. Polícia e Comunidade: uma análise sócio-espacial do atendimento da Polícia Militar em Marília-SP, através das chamadas 190.