



NORMA DE PROCEDIMENTO – SESP Nº 005

Atividade:	Atendimento Prioritário Chamadas de Caráter Criminal, de Defesa Civil, Informações e Assistencial.				
Emitente:	Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social – SESP				
Versão:	001	Aprovação:	Portaria nº 032-R	Vigência:	26/11/2018

1. OBJETIVOS

1.1 Prestar socorro necessário ao cidadão em situação de crise e desamparo na Região Metropolitana da Grande Vitória e Região Sul do Estado.

1.2 Integração de pessoas e tecnologias, associada a um programa de treinamento profissional contínuo e a uma metodologia pré-definida de atendimento, possibilitando uma maior agilidade no atendimento das emergências, culminado em uma resposta cada vez mais rápida e precisa prestada à sociedade.

1.3 Promover melhorias no atendimento e processamento de ocorrências a partir da chamada atendida pela Central de Atendimento de Emergências - CAE (Call Center) até o seu encerramento pelo Despachador de Recursos Operacionais (DRO).

1.4 Socorrer com rapidez o cidadão e prevenir a evolução de novos crimes.

2. ABRANGÊNCIA

2.1 Todas as agências de regulação social que compõem o CIODES: Polícia Militar, Polícia Civil, Corpo de Bombeiros Militar, Secretaria de Justiça, Polícia Rodoviária Federal e Guarda Civil Municipal de Vitória, bem como a Central de Atendimento de Emergência - CAE.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1 Lei Complementar nº 297, de 27/06/2004

3.2 Lei Complementar nº 400/2007

3.3 MPSAE de 2012.

4. DEFINIÇÕES

4.1 **Classificação de Ocorrências** – convertimento de um chamado em uma ocorrência que, conforme o nível de urgência e prioridade é classificada como alerta vermelho, alta, média ou baixa, proporcionando uma filtragem mais precisa da gravidade de cada situação.



4.2 **Alerta Vermelho** – situação crítica em andamento, cujo estado de flagrância denote sua incidência imediata naquele exato instante, independente do seu tipo ou de sua gravidade, obtendo forte poder de resposta.

4.3 **Coletânea de Procedimentos do Call Center (SCRIPT 190)** - Estabelece procedimentos para orientar os atendentes do Call Center quanto ao atendimento telefônico a emergências de Segurança Pública e Defesa Social.

4.4 **BA:** Boletim de Atendimento (documento gerado pelo Ecops quando o DRO enviar o recurso para o atendimento).

4.5 **CAE** – Central de Atendimento de Emergência (Call Center)

4.6 **DRO** – Despachador de Recursos Operacionais.

4.7 **MPSAE** – Metodologia Padronizada de Socorro e Atendimento Emergência.

5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

5.1 Polícia Militar do Espírito Santo;

5.2 Polícia Civil do Estado do Espírito Santo;

5.3 Corpo de Bombeiros Militar do Espírito Santo;

5.4 Secretaria de Estado da Justiça;

5.5 Polícia Rodoviária Federal;

5.6 Guarda Civil Municipal de Vitória.

6. PROCEDIMENTOS

- Fomentar a Formação Continuada do DRO e do Atendente do Call Center
- Difundir a MPSAE
- Difundir a Coletânea de Procedimentos do Call Center (SCRIPT 190)
- Propor e aplicar instruções ou treinamentos para o pessoal à disposição do CIODES;

O Processo de fomentar a formação continuada assegura a profissionalização dos Atendentes da CAE e Despachadores de Recursos Operacionais do CIODES, possibilita que o serviço de atendimento telefônico de emergência seja executado com qualidade, e as ocorrências e recursos despachados de forma a proporcionar à população capixaba eficácia no pronto atendimento, através de um programa de instrução de aprendizado contínuo dos atendentes, realizado semanalmente pelo CIODES, com utilização da MPSAE e da Coletânea de Procedimentos.

T01 – Acompanhamento do Sistema de Aprendizado Continuado.

Os processos de atendimento de chamadas emergenciais do CIODES, devem se submeter a constante acompanhamento, para que as etapas de cada processo



sejam aperfeiçoadas ao longo do tempo, o que será feito através de estudos de casos de situações que demandem aperfeiçoamento ou melhoria de determinada rotina, ou ainda, através de ações de planejamento estratégico no formato PDCA, onde cada processo realizado origina-se em um novo processo até que o produto ou serviço chegue ao cliente. Com isso, o ciclo está constantemente se renovando e melhorando, pois cada etapa do processo é analisada, checada e corrigida conforme cada caso.

T02 – Massificar o entendimento e classificação de ocorrências.

Dentre todos os chamados emergenciais recebidos, algumas situações apresentam uma necessidade prioritária de atendimento face às demais, levando assim à definição da conceituação das prioridades emergenciais como referencial de atendimento das ocorrências registradas. Massificar entendimento de classificação de ocorrências, priorizando o alerta vermelho.

T03 - Análise de Boletins de Atendimento

Análise de Boletins de Atendimento produzidos pelos DRO a partir do que preconiza a MPSAE. Não sendo localizada desconformidade e caso não haja nenhum problema no item da MPSAE com relação à legislação, sistema ECOPS ou outros identificados, será avaliado como positivo.

T04 - Tratamento de não conformidades

Caso o BA apresente alguma não conformidade com a MPSAE à equipe de auditoria apresentará o material ao Gerente do CIODES que decidirá de que modo será tratado com o DRO que o gerou, a fim de identificar se há necessidade de alterar aquele item da MPSAE ou se o DRO deve ser orientado quanto ao erro e necessidade de mudança de rotina de procedimento.

T05 - Acompanhar atendimentos telefônicos

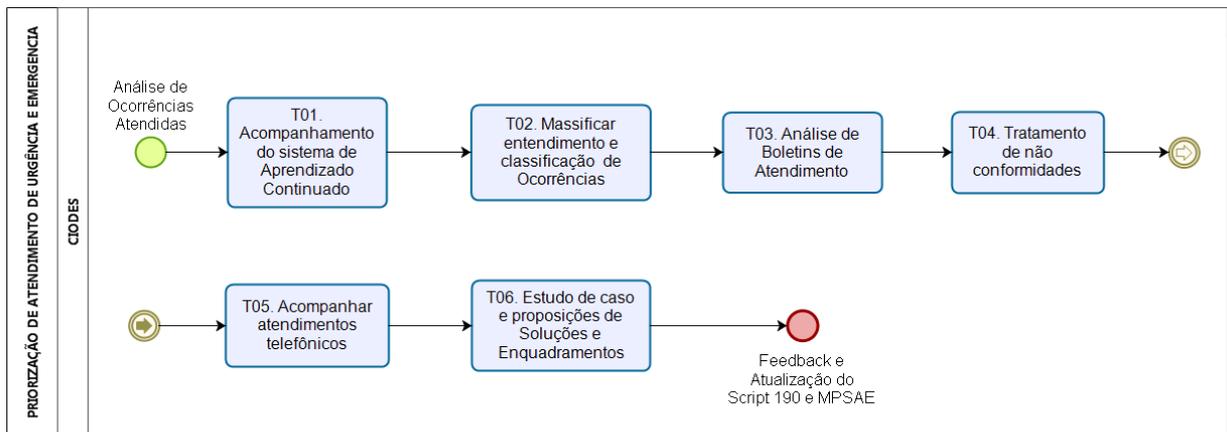
Acompanhar atendimentos telefônicos dos atendentes CAE, a fim de identificar atendimentos inadequados à Coletânea de Procedimentos do Call Center (SCRIPT 190) e ao Termo de Referência que regula a relação contratual com a empresa terceirizada.

T06 – Estudo de caso e proposições de soluções de enquadramento

Levantamento de Atendimentos em não conformidade para estudo de caso em equipe pelos DRO's e Atendentes CAE e proposição de soluções.



6.1 DIAGRAMA DE RAIAS



Powered by
bizagi
Modeler

7. ASSINATURAS

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:	
<p>Jefferson Carlos Morais Coordenador da Central de Atendimento de Emergência</p> <p>Milene Costa Silva Nogueira Auxiliar da Coordenação da Central de Atendimento de Emergência</p>	<p>Elaborado em 22/10/2018</p>
APROVAÇÃO:	
<p>Nylton Rodrigues Ribeiro Filho Secretário de Estado da Segurança Pública e Defesa Social</p>	<p>Aprovado em 26/11/2018</p>