

Retifica-se por ter constado incorreção Publicado no Diário Oficial nº 11.666 de 13 de novembro de 2024, PÁG. 70

Extrato de Retificação ao Contrato 010/2024/SEJUSP Nº Cadastral 25753

Processo: 31/002.010/2020
Onde se Lê: atendendo a cidade de Caracol/MS.
Leia-se: atendendo a cidade de Coronel Sapucaia/MS.

Extrato do Termo de Pagamento Por Indenização nº 018/2024/SEJUSP

Processo: 31/231.881/2024

Partes: O Estado de Mato Grosso do Sul por intermédio da Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública – SEJUSP e a empresa JRBA Soluções Serviços Administrativos Ltda.;

Objeto: O serviço negocial recebido pela ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – SEJUSP/MS consiste em: prestação de serviço de fornecimento de alimentação que atendeu a Unidade Educacional de Internação da Superintendência de Assistência Socioeducativa/SEJUSP/MS no município de Corumbá/MS, no período de 01 a 31 de agosto de 2024;

Dotação Orçamentária: Funcional Programática: 10.31101.06.122.0033. 6087.0019 – Custeio Administrativo - SAS, Natureza de Despesa nº 339039, Item nº 3941, Fonte de Recursos nº 0150000001;

Valor: R\$ 24.674,75 (vinte e quatro mil, seiscentos e setenta e quatro reais e setenta e cinco centavos);

Amparo Legal: Artigo 149 da Lei nº 14.133/2021;

Ordenador de Despesas: Antônio Carlos Videira – Secretário de Estado de Justiça e Segurança Pública;

Data da assinatura: 22 de novembro de 2024.

Assinam: Antônio Carlos Videira e José Ricardo Batista de Almeida

INSTRUÇÃO NORMATIVA CIOPS Nº 1/2024

Institui o Método Avaliativo do Atendimento Emergencial 190/193 no âmbito do Centro Integrado de Operações de Segurança (Ciops).

O DIRETOR-GERAL DO CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA (Ciops), no uso das atribuições que lhe confere o Art. 72, inciso V da Lei nº 6.035, de 26 de dezembro de 2022 c/c o Art. 2ºA, parágrafo único, inciso VI do Decreto nº 11.564, de 22 de março de 2004, e

Considerando a necessidade de controle e avaliação do atendimento prestado pelos operadores do atendimento de emergência 190 / 193 no Ciops;

Considerando a importância do serviço prestado pelo Ciops e o dinamismo da atividade desenvolvida que exigem alto grau de preparo dos profissionais que atuam durante o atendimento telefônico;

Considerando a necessidade de identificação das distorções no nível de atendimento e a busca de uniformização;

Considerando a necessidade de criar elementos objetivos que possam nortear a tomada de decisão da gestão superior e das instituições integrantes quanto à política de atendimento, bem como, subsidiar requerimentos visando a excelência do serviço;

Considerando que o Ciops é um órgão de integração das instituições que o compõe, cuja finalidade é prover os meios necessários para que os centros de operações dos respectivos órgãos possam aperfeiçoar o atendimento emergencial.

Considerando que é atribuição do Ciops auditar as atividades de atendimento, os despachos emergenciais e os processos operacionais desenvolvidos pelos Centros de Operações, ou correlatos, em conjunto com as respectivas instituições que executam o serviço no âmbito do CIOPS, visando a orientar, a aperfeiçoar e a padronizar as demandas operacionais de atendimento de emergência, voltadas à eficiência dos serviços prestados à população,

R E S O L V E:

Art. 1º Instituir o Método Avaliativo do Atendimento Emergencial 190/193 no âmbito do Centro Integrado de Operações de Segurança (Ciops), conforme anexos I, II, III e IV desta instrução normativa;

Art. 2º Esta instrução entra em vigor a partir da data da publicação;

Campo Grande – MS, 1º de novembro de 2024.

DANILO SANTOS MOREIRA LEITE – CEL QOBM
Diretor-Geral do Ciops
Mat.120.908-021

ANEXO I DA INSTRUÇÃO NORMATIVA CIOPS Nº1/2024 – MÉTODO AVALIATIVO DO ATENDIMENTO EMERGENCIAL 190/193 NO ÂMBITO DO CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA (CIOPS).

CAPITULO I
DA FINALIDADE

Art. 1º O método avaliativo tem por finalidade controlar e avaliar, de maneira objetiva e imparcial, o atendimento emergencial prestado ao cidadão que, por meio do telefone de emergência, solicita assistência emergencial ou orientações gerais.

CAPITULO II
DAS PARTES

Seção I
Dos Auditores

Art. 2º A avaliação será realizada, impreterivelmente, por militar que presta serviço junto à seção responsável do Ciops, com notório conhecimento e experiência na função de atendimento e despacho, bem como, dos protocolos de atendimento da respectiva instituição.

§ 1º A avaliação dos Policiais Militares será preferencialmente realizada por outro Policial Militar;

§ 2º A avaliação dos Bombeiros Militares será preferencialmente realizada por outro Bombeiro Militar.

Art. 3º Na ausência de militares lotados na seção responsável e com fins de atender a situação excepcional, o Diretor de Operações do Ciops poderá designar outro militar com as mesmas capacitações especificadas no art. 2º, lotado no Ciops para proceder a avaliação.

Art. 4º. Manter as informações obtidas sob sigilo, disponibilizando-as apenas para a gestão superior e diretoria de operações do Ciops. Mediante autorização expedida pelas autoridades hierárquicas anteriormente mencionadas, podem os comandantes dos centros de operações das instituições integrantes ter o acesso as informações relacionadas ao atendimento emergencial que entender pertinente, após homologação do chefe da seção.

Art. 5º. Avaliar os atendentes de forma criteriosa e imparcial de acordo com a regras estabelecidas neste regulamento.

Seção II
Dos Avaliados

Art. 6º Qualquer pessoa na função de atendente do serviço de emergência deverá ser avaliada de acordo com o previsto nesta norma.

Seção III
Do Chefe da Seção

Art. 7º Manter as informações obtidas sob sigilo disponibilizando-as apenas para a gestão superior do Ciops através do Diretor de Operações via serviço de comunicação ou correspondência oficial vigente.

Parágrafo único. As informações obtidas por meio da avaliação não poderão ser utilizadas com fins de expor, constranger ou perseguir os operadores do atendimento 190 e 193 no Centro Integrado de Operações de Segurança, mas com finalidade de aperfeiçoar o serviço prestado à população. Todavia, constatando-se o cometimento de transgressão disciplinar ou de crime, deverá ser dado o devido encaminhamento.

Art. 8º Acompanhar a execução das missões e corrigir tempestivamente eventuais obstáculos à realização dos trabalhos.

Art. 9º Analisar os resultados apresentados pelos responsáveis pela avaliação, informando a gestão superior eventuais incompatibilidades para com o serviço executado.

Art. 10. Apresentar os resultados obtidos por meio do relatório sintético das atividades, bem como, propor caso necessário, adequações aos protocolos vigentes visando a melhoria e otimização na prestação do serviço.

CAPÍTULO III DA EXECUÇÃO

Art. 11. A avaliação será realizada mensalmente através da Tabela de Avaliação (ANEXO I DA INSTRUÇÃO NORMATIVA CIOPS Nº1/2024), da qual, extrai-se a Ficha de Avaliação Individual que refletirá seus efeitos após devidamente homologada pelo chefe da seção responsável.

§ 1º Na ausência do chefe da seção responsável, o Diretor de Operações poderá designar outro Oficial responsável, lotado no Ciops, para homologar a Tabela de Avaliação.

Art. 12. Para avaliar cada atendente emergencial, o auditor, aleatoriamente, por amostragem das chamadas recepcionadas e que gerarem registro de atendimento, realizará o acompanhamento de no mínimo 20 (vinte) chamados, seguindo os seguintes critérios estabelecidos, observados os princípios da conveniência e oportunidade:

- I – um serviço diurno cumprido de segunda a sexta-feira;
- II – um serviço noturno cumprido de segunda a sexta-feira;
- III – um serviço diurno cumprido aos sábados e domingos;
- IV – um serviço noturno cumprido aos sábados e domingos;
- V – um serviço a critério do auditor.

Art. 13. A Tabela de Avaliação servirá de base para estipular o conceito individual do avaliado, trazido pelo ANEXO II DA INSTRUÇÃO NORMATIVA CIOPS Nº1/2024, o qual, será dado conhecimento gestão superior do Ciops, que cientificará as instituições integrantes.

Art. 14. A responsabilidade pela alimentação da tabela avaliativa será do auditor/auxiliar administrativo/supervisor de processos da seção responsável, que:

- I – realizará a inserção dos dados em planilha eletrônica de controle para obtenção dos dados conceituais do atendimento emergencial;
- II – fornecerá os dados e fará considerações gerais com fins de subsidiar o relatório mensal expedido pela seção responsável ao Diretor de Operações;
- III – apresentará seus resultados até o quinto dia útil de cada mês para análise e despacho da chefia imediata.

CAPÍTULO IV DA AVALIAÇÃO

Seção I Do Conceito Obtido

Art. 15. Ao final da avaliação, cada atendente emergencial receberá o conceito final da seguinte forma:

- I – ótimo – notas de 9 a 10;

II – bom – notas de 6 a 8;

III – regular – 4 a 5;

IV – insuficiente – 0 a 3.

§ 1º Todo conceito insuficiente deverá ser pormenorizado e destacado no relatório mensal para conhecimento e medidas pertinentes, devidamente fundamentado.

Seção II Dos Critérios da Tabela Avaliativa

Art. 16. Subdividida em critérios identificadores da chamada e critérios avaliativos, a tabela contém 14 (quatorze) campos avaliativos a serem preenchidos pelo responsável pela avaliação do atendente cujo os dados objetivos são:

I – informação ou orientação: Permite verificar, estatisticamente, o quantitativo de chamadas para empenho de viatura e aqueles que se resolvem com mera orientação ou informação. Informar “1” (um) para Orientação/Informação e “0” (zero) para ocorrência. (Caso ocorra a efetivação da posição de atendimento destinada exclusivamente a prestação de orientações a população, este campo poderá ser suprimido o que não interfere no cômputo final da nota;

II – abertura/verbalização Padrão: Preencher “1” (um) para sim e “0” (zero) para não. A verbalização inicial deve deixar claro para o solicitante o nome do órgão que está atendendo, evitando a perda de tempo em confirmações posteriores. O atendente deve usar a saudação padronizada colaborando com a identidade institucional. Isso demonstra organização, unicidade de linguagem, agilidade, profissionalismo e padronização procedimental, transmitindo segurança para o solicitante;

III – dados necessários para o registro/localização: Preencher “1” (um) para sim e “0” (zero) para não. A localização do evento é de extrema importância, devendo o militar atentar para dados que possibilitem a rápida chegada do socorro. O atendente deve indagar o nome da rua, número, ponto de referência, cruzamentos, características dos envolvidos e outras informações que possibilitem a chegada rápida do socorro. No entanto, a ausência de qualquer destas informações não é motivo para não atendimento ou para retardo no registro da solicitação, desde que o atendente consiga extrair dados mínimos para orientar a guarnição;

IV – cordialidade: Preencher “1” (um) para sim e “0” (zero) para não. O atendimento educado e atencioso demonstra interesse e preocupação com a situação vivida pelo solicitante. O solicitante está num momento de crise e o bom atendimento propicia conforto e alívio, permitindo a coleta célere e correta dos dados, além de caracterizar o primeiro atendimento e elevar o nome da corporação. Ser cortês e educado não significa falta de energia ou subserviência, antes, traduz-se em empatia e desejo de auxiliar a quem necessita. O atendente deve ser atencioso e usar de respeito para com o solicitante;

V – atendimento objetivo: Preencher “1” (um) para sim e “0” (zero) para não. O atendente não pode perder tempo divagando ou permitindo que o solicitante trave a linha de emergência, antes, deve direcionar para a coleta dos dados relevantes que possam caracterizar e auxiliar na solução da emergência;

VI – linguajar: Preencher “1” (um) para sim e “0” (zero) para não. Uso adequado da língua portuguesa evitando tecnicismos, gírias e palavras fora do domínio do cidadão médio comum. Entender e fazer-se entender é essencial para existir a comunicação. Não há espaço para dúvidas ou certezas infundadas, ao mesmo tempo deve-se lembrar que o atendente é um representante da força de segurança, tendo o dever de primar pela boa imagem da corporação, fazendo uso de linguajar adequado;

VII – imparcialidade: Preencher “1” (um) para sim e “0” (zero) para não. O envolvimento produz diversos desdobramentos negativos como: internalização dos problemas de terceiros; aumento do estresse do atendente; comprometimento do nome da corporação e perda da objetividade;

a) Segundo o *caput* do art. 5º da CF, todos são iguais perante a lei, dessa forma o atendente deve deixar de lado suas certezas e interesses passando a focar nas necessidades do solicitante. Não há espaço para pré-conceitos sexuais, religiosos, de raça, de nacionalidade ou qualquer outra definição que leve a separação de grupos. Há, apenas, alguém que necessita de auxílio e esse auxílio deve ser prestado de maneira isonômica.

VIII – orientação: Preencher “1” (um) para sim e “0” (zero) para não. Em alguns casos o mero registro não é o suficiente, deve o atendente passar orientações necessárias para a solução ou a minimização do problema. Não se confunde com parcialidade, mas sim com orientação técnica necessária para evitar a perpetuação de situação danosa ou para reverter/estabilizar o quadro atual que ameace a vida ou os bens;

IX – informa Protocolo: Preencher “1” (um) para sim e “0” (zero) para não. Conforme a normativa vigente no CIOPS, deve o atendente informar o protocolo de atendimento. Esse numeral garante a transparência do processo e proporciona a possibilidade de rastreamento da solicitação;

X – celeridade: Preencher “1” (um) para sim e “0” (zero) para não. A linha de emergência não pode ficar travada com conversas desnecessárias. Deve o atendente coletar os dados de maneira célere, porém, sem perder a qualidade;

XI – identificação pessoal: Preencher “1” (um) para sim e “0” (zero) para não. A identificação do agente está de acordo com a transparência exigida dos órgãos públicos. Atende ao Princípio do interesse da Administração Pública e, ao mesmo tempo, denota seriedade e retidão dando provas de que o órgão preza pelo bom serviço, afastando a sombra do corporativismo;

XII – número de Protocolo: Cada ocorrência registrada gera um número de protocolo que deve ser, obrigatoriamente, informado ao solicitante. Seu lançamento na tabela, auxilia no rastreamento de dados, confirma a existência da ocorrência, e mostra transparência no serviço permitindo analisar a qualidade do atendimento ofertado ao solicitante;

XIII – observações: Campo destinado às anotações necessárias sobre aquela ocorrência, seja positiva ou negativa. Deve ser preenchido pelo auditor sempre que desejar enfatizar algo sobre o atendimento;

XIV – pontuação final: Campo de preenchimento automático. Apresenta a nota obtida pelo atendente referente àquela chamada atendida que gerou um registro de ocorrência para o setor de despacho.

Seção III

Da Classificação Qualitativa Mensal por Atendente

Art. 17. A tabela qualitativa individualiza a avaliação mensal realizada e indica os percentuais de observância a determinado critério. O preenchimento é automático, com dados extraídos da tabela de avaliação de atendentes proporcionando:

- I – o cálculo da pontuação total;
- II – o número de avaliações do atendente;
- III – a média mensal atribuída ao atendente;
- IV – a visualização em porcentagem individualizada em relação a cada um dos itens de avaliação da tabela, proporcionalmente ao número de chamados auditados.

Seção IV

Da Devolutiva Personalizada da Avaliação

Art. 18. Após concluída a avaliação mensal, a seção responsável poderá, à critério da gestão superior do Ciops e dos centros de operações das instituições integrantes, enviar a todo o efetivo operacional, mediante autorização prévia dos respectivos comandantes, a devolutiva personalizada da avaliação (*feedback*) de maneira individual por canal a ser definido conforme a conveniência e disponibilidade.

Parágrafo único. Será encaminhado mensalmente aos comandantes dos centros de operações (COPOM/PMMS e COCB/CBMMS) a classificação decrescente das notas obtidas em relação ao efetivo a ele subordinado.

CAPÍTULO V

DAS PRESCRIÇÕES DIVERSAS

Art. 19. Casos omissos serão disciplinados pela gestão superior do Ciops, após ouvidos o chefe da seção responsável, o Diretor de Operações e os comandantes/chefes dos centros de operações.

Art. 20. A presente instrução normativa fica sujeita a revisão a cada quatro anos ou a qualquer momento conforme a necessidade, por comissão designada pelo Diretor-Geral do Ciops, chefiada pelo chefe da seção responsável, contendo representantes dos centros de operações.

ANEXO II DA INSTRUÇÃO NORMATIVA CIOPS Nº1/2024 – CRITÉRIOS AVALIATIVOS

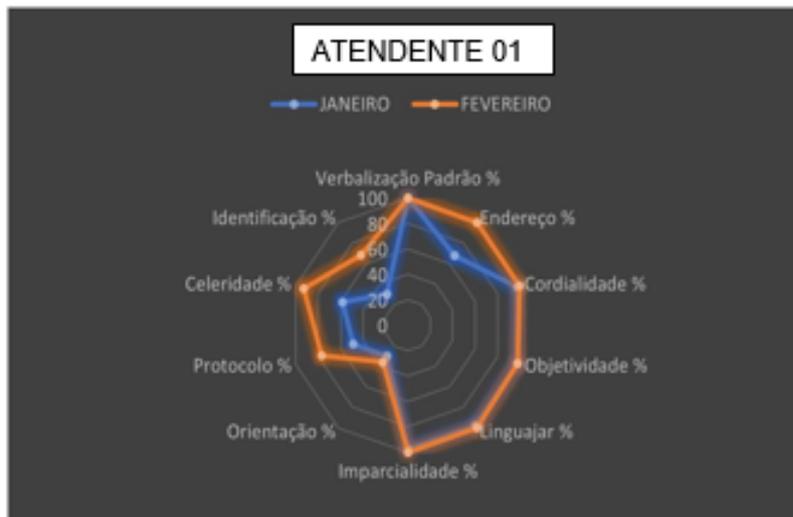
	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	
1		190	DataLigação	Duração	TelefoneOrigem	Destino	Conta-Usuário Atendente	Operador DaProgramação Auditor	S E R V I Ç O	DataAuditoria	Informe u Oriento u	1. Abertura do atendimento, utilizam do a verbalização padrão ?	2. Questão na e insere os dados necessários para o registro ?	3. Mantém cordialidade, atenção e educação durante o atendimento?	4. Direção na o atendimento através de perguntas as objetivas?	5. Utiliza linguagem em condizente à condição do solicitante e também se faz entender?	6. Atende ao solicitado de forma imparcial, sem envolverse na ocorrência?	7. Realiza u as orientações necessárias para solucionar o problema?	8. Encerra a ligação informando o protocolo de atendimento?	9. Atende ao solicitado no tempo necessário para a coleta e eficaz dados?	10. Realiza u sua identificação pessoal durante o registro da ocorrência logo foi possível ?	Protocolo	Observações	Pontuação
2	01/03/2023	07:47:27	00:03:00	Gr	67992528109	Ramal-6268	pm atendente1	bm auditor6	_190	02/03/2023	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2168315	9
3	01/03/2023	08:04:12	00:01:00	Gr	6720202360	Ramal-6270	pm atendente2	bm auditor5	_190	02/03/2023	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2168422	9
4	01/03/2023	08:06:24	00:02:00	Gr	67951667222	Ramal-6273	pm atendente3	bm auditor4	_190	02/03/2023	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2168460	9
5	01/03/2023	08:13:23	00:01:00	Gr	67959644455	Ramal-6274	pm atendente4	bm auditor3	_190	02/03/2023	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	2168565	9
6	01/03/2023	08:24:24	00:01:00	Gr	67982158683	Ramal-6270	pm atendente5	bm auditor2	_190	02/03/2023	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2168576	8
7	01/03/2023	08:26:11	00:05:00	Gr	6799049612	Ramal-6272	pm atendente6	bm auditor1	_190	02/03/2023	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2168576	8
8	02/03/2023	07:41:35	00:01:31	Gr	67992013172	Ramal-6270	pm atendente1	bm auditor6	_190	03/03/2023	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0		
9	02/03/2023	07:44:37	00:01	Gr	67992013172	Ramal-6273	pm atendente2	bm auditor5	_190	03/03/2023	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0		
10	02/03/2023	07:52:16	00:00	Gr	67991443551	Ramal-6268	pm atendente3	bm auditor4	_190	03/03/2023	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0		
11	02/03/2023	07:53:35	00:02	Gr	67991400566	Ramal-6272	pm atendente4	bm auditor3	_190	03/03/2023	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0		
12	02/03/2023	10:54:20	00:03	Gr	67984511698	Ramal-6270	pm atendente5	bm auditor2	_190	03/03/2023	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	2172164	7
13	02/03/2023	11:00:17	00:01	Gr	67981299447	Ramal-6268	pm atendente6	bm auditor1	_190	03/03/2023	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0		
14	02/03/2023	11:04:08	00:03	Gr	67998721558	Ramal-6272	pm atendente1	bm auditor6	_190	03/03/2023	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0		
15	02/03/2023	11:16:16	00:00	Gr	67992822357	Ramal-6273	pm atendente2	bm auditor5	_190	03/03/2023	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	NI	8
16	02/03/2023	19:04:01	00:03	Gr	67998963776	Ramal-6273	pm atendente3	bm auditor4	_190	03/03/2023	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0		
17	02/03/2023	19:04:32	00:02	Gr	595971834167	Ramal-6274	pm atendente4	bm auditor3	_190	03/03/2023	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	2173503	9
18	02/03/2023	19:07:10	00:02	Gr	81981168910	Ramal-6270	pm atendente5	bm auditor2	_190	03/03/2023	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	2173503	9
19	02/03/2023	19:34:06	00:02	Gr	67999102269	Ramal-6272	pm atendente6	bm auditor1	_190	03/03/2023	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0		
20	02/03/2023	19:42:17	00:03	Gr	67993097195	Ramal-6268	pm atendente1	bm auditor6	_190	03/03/2023	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2173581	9

ANEXO III DA INSTRUÇÃO NORMATIVA CIOPS Nº1/2024 – CLASSIFICAÇÃO QUALITATIVA MENSAL POR ATENDENTE

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	
1		190	CLASSIFICAÇÃO QUALITATIVA MENSAL POR ATENDENTE													
2	Classificação	Conta-Usuário Atendente	Pontuação Total	Numero de Avaliações	Média Mensal	Reabilitação %	Paridade %	Endereço %	Cordialidade %	Objetividade %	Linguajar %	Imparcialidade %	Orientação %	Preço %	Calendário %	Hierarquia %
3	1	pm atendente1	18	2	9,00	100	100	100	100	100	100	50	100	50	100	100
4	2	pm atendente3	18	2	9,00	100	100	100	100	100	100	0	100	100	100	100
5	3	pm atendente4	18	2	9,00	100	100	100	100	100	100	0	100	100	100	100
6	4	pm atendente2	26	3	8,67	100	100	100	100	100	100	33	67	100	67	
7	5	pm atendente5	17	2	8,50	100	100	100	100	100	100	50	100	0	100	
8	6	pm atendente6	32	4	8,00	100	100	100	100	100	100	0	100	50	50	
9	7															
10	8															
11	9															
12	10															
13	11															
14	12															
15	13															
16	14															
17	15															
18	16															
19	17															
20	18															
21	19															
22	20															
23	21															
24	22															
25	23															
26	24															
27	25															
28	26															

ANEXO IV DA INSTRUÇÃO NORMATIVA CIOPS Nº1/2024 – DEVOLUTIVA PERSONALIZADA DA AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO INDIVIDUAL- SEÇÃO DE AUDITORIA – Mar/2023



***O gráfico é gerado a partir de 20 atendimentos auditados no mês, quando houver menos de 20, o atendente não receberá o gráfico avaliativo.

- 1. Abertura do atendimento utilizando a verbalização padrão:** A verbalização inicial deve deixar claro para o solicitante o nome do órgão que o está atendendo, evitando a perda de tempo em confirmações posteriores. O atendente deve usar a saudação padronizada colaborando com a identidade institucional. Isso visa demonstrar organização, unicidade de linguagem, agilidade, profissionalismo e padronização procedimental, transmitindo segurança ao solicitante.
- 2. Endereço/Questionamentos necessários quanto a localização:** A localização do evento é de extrema importância, devendo o militar atentar para dados que possibilitem a rápida chegada do socorro. O atendente deve indagar o nome da rua, número, ponto de referência, cruzamentos e outras informações que possibilitem a chegada rápida do socorro. No entanto, a ausência de qualquer destas informações não é motivo para não atendimento ou para retardo no registro da solicitação, desde que o atendente consiga extrair dados mínimos para orientar a guarnição.
- 3. Cordialidade, atenção e educação durante o atendimento:** O atendimento educado e atencioso demonstra interesse e preocupação com a situação vivida pelo solicitante. O solicitante está num momento de crise e o bom atendimento propicia conforto e alívio, além de caracterizar o primeiro atendimento e elevar o nome da corporação. Ser cortês e educado não significa falta de energia ou subserviência, antes, traduz-se em empatia e desejo de auxiliar a quem necessita.
- 4. Objetividade:** O atendente não pode perder tempo divagando ou permitindo que o solicitante conduza a conversa, travando a linha de emergência. Assim, deve direcionar a coleta dos dados relevantes que possam caracterizar e auxiliar no registro emergencial.
- 5. Linguajar condizente à condição do solicitante (adaptação de linguagem):** Uso adequado da língua portuguesa evitando tecnicismos, gírias e palavras fora do domínio do cidadão médio comum. Entender e fazer-se entender é essencial para existir a comunicação.
- 6. Imparcialidade:** O envolvimento produz diversos desdobramentos negativos como: internalização dos problemas de terceiros; aumento do estresse do atendente; comprometimento do nome da corporação e perda da objetividade. Dessa forma o atendente deve deixar de lado suas certezas e interesses passando a focar nas necessidades do solicitante. Não há espaço para conceitos sexuais, religiosos, racistas, nacionalistas ou qualquer outra definição que leve a separação de grupos. Há, apenas, alguém que necessita de auxílio e esse auxílio deve ser prestado de maneira isonômica.
- 7. Orientação:** Em alguns casos o mero registro não é o suficiente, deve o atendente passar orientações necessárias para a solução ou a minimização do problema. Não se confunde com parcialidade, mas sim com orientação técnica necessária para evitar a perpetuação de situação danosa ou para reverter/estabilizar o quadro atual que ameaça a vida ou os bens.
- 8. Protocolo:** Conforme a normativa vigente, deve o atendente informar o protocolo de atendimento. Esse numeral garante a transparência do processo e proporciona a possibilidade de rastreamento da solicitação.
- 9. Celeridade:** A linha de emergência não pode ficar travada com conversas desnecessárias. Deve o atendente coletar os dados de maneira célere, porém, sem perder a qualidade.
- 10. Identificação pessoal:** A identificação do agente está de acordo com a transparência exigida dos órgãos públicos. Atende ao Princípio do interesse da Administração Pública e, ao mesmo tempo, denota seriedade e retidão dando provas de que o órgão preza pelo bom serviço, afastando a sombra do corporativismo.