



DADOS DO TRABALHO

CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO: 870

TÍTULO

Emergência MG - Atendimento Omnichannel

ÓRGÃO/ENTIDADE EXECUTOR(A)

Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública

CATEGORIA

Iniciativas Implementadas de Sucesso

ÁREA TEMÁTICA ESPECÍFICA

Segurança Pública

RESUMO

Antes do Emergência MG os cidadãos podiam acionar os serviços de emergência do Estado apenas através dos telefones 190, 193 e 197. O projeto possibilitou que os cidadãos tenham acesso a estes serviços por formas alternativas de comunicação, como mensagens de texto, aplicativos de mensagens instantâneas, ou até mesmo redes sociais, garantindo assim o maior número de canais de comunicação para atendimento de situações de emergência. Em menos de um ano o serviço já foi acessado por mais de xxxx pessoas. . Entre estes acionamentos houve diversas ocorrências de destaques, tais como prisão em flagrante por tráfico de drogas, atendimento a mulheres em situação de violência doméstica, dentre outros

RESUMO PARA A VOTAÇÃO: FÓRUM POPULAR

Antes do Emergência MG os cidadãos podiam acionar os serviços de emergência do Estado apenas através dos



telefones 190, 193 e 197. O projeto possibilitou que os cidadãos tenham acesso a estes serviços por formas alternativas de comunicação, como mensagens de texto, aplicativos de mensagens instantâneas, ou até mesmo redes sociais, garantindo assim o maior número de canais de comunicação para atendimento de situações de emergência. Em menos de um ano o serviço já foi acessado por mais de xxxx pessoas. . Dentre estes acionamentos houve diversas ocorrências de destaques, tais como prisão em flagrante por tráfico de drogas, atendimento a mulheres em situação de violência doméstica, dentre outros

CANVAS DE ESTRUTURAÇÃO DE PROJETOS INOVADORES

INSUMOS	O QUE? POR QUE?	FATORES IMPORTANTES
DESAFIO OU OPORTUNIDADE	PÚBLICO-ALVO	RECURSOS NECESSÁRIOS E ANÁLISE FINANCEIRA
Custeio mensal do serviço R\$ 15.399,60	Pessoas com Deficiências Auditivas e Surdas	Acessibilidade aos serviços de emergência
Sem custo de desenvolvimento	comunicação discreta	Pessoas com Deficiências Visuais e Mudas
Aquisição webcam R\$ 2.675,00	Vítimas de Violência Doméstica	Facilidade de utilização
	Crianças vítimas de abusos	Melhorar o atendimento dos triângulos
	Comunidades Não Falantes do Idioma Local	
IDEIA OU INICIATIVA	RISCOS E INCERTEZAS	PARCERIAS
Garantir acessibilidade por meio de atendimento omnichannel	Risco tecnológico	Parceria com Forças de Segurança (PM, PC e BM)
Único serviço no Brasil com estas características	Risco de não aderência	PRODEMGE
Integração de todas as forças de segurança em 1 canal	Riscos de operação	TAB CONTROL
	Risco de Segurança	
VALOR GERADO/DESENVOLVIMENTO DA SOLUÇÃO, APRIMORAMENTO E MULTIPLICAÇÃO		
Otimização do serviço dos triângulos	Grupo de trabalho junto dos parceiros	-
Maior acessibilidade aos serviços de emergência	Treinamento dos atendentes e formação de multiplicadores	-
Informações com maior qualidade	Mais de	-
Eficiência no atendimento de emergências	Busca-se ampliar o serviço para todo Estado	-
		-

DETALHAMENTO DA IDEIA/INICIATIVA

DESAFIO OU OPORTUNIDADE

De acordo com o Censo Demográfico de 2010, no Brasil, existem aproximadamente 10 milhões de pessoas com deficiência auditiva. O novo serviço visa garantir acessibilidade ao público surdo e mudo que não consegue fazer o acionamento dos serviços de emergência pela forma tradicionalmente estabelecida, que é por meio de ligação telefônica. E pessoas que por algum motivo não podem fazer uma ligação telefônica. No ano de 2015 a Fundação de Amparo a Pesquisa do Estado de Minas Gerais FAPEMIG e a Fundação Arthur Bernardes FUNARBE, firmaram Termo de Descentralização Orçamentária, com valor de R\$ 3.727.239,60 (Três milhões setecentos e vinte e sete mil duzentos e trinta e nove reais e sessenta centavos), no que se chamou de Projeto Informer. A ferramenta possibilitaria a denúncia de crimes a partir da internet e encaminhamento de mensagem para celulares de viaturas policiais, que poderia ir até o local da denúncia. No entanto, apesar do investimento, o referido software não chegou a entrar em serviço.



IDEIA/INICIATIVA

Implantar acionamento omnichannel garantindo um serviço mais eficiente, acessível e adaptado as necessidades específicas da comunidade, garantindo uma resposta rápida e eficaz em situações críticas. Além de garantir acessibilidade o serviço busca dar mais eficiência aos canais de emergência. Mais de 15 por cento dos acionamentos dos tridígitos 190, 197 e 193 são demandas informacionais, que acabam congestionando um canal destinado ao atendimento de emergências. Deve-se ressaltar que desde 1969 os serviços de emergência podiam ser acionados apenas através de telefones. O novo serviço traz não só formas inovadoras de acionamento, como também melhor qualidade de informações, uma vez que permite o compartilhamento de fotos, vídeos, arquivos em geral, localização e até mesmo realização de videochamadas.

A possibilidade de um atendimento com mais recursos é a garantia de maior eficiência pelas forças de segurança

ESTUDOS PRELIMINARES

GRAU DE NOVIDADE

A idéia é inovadora em diversos aspectos, pois, não existe no país outro Estado que garanta o acesso a qualquer uma de suas forças de segurança para o atendimento de emergência em apenas um canal. Ademais, o atendimento omnichannel, com possibilidade de acionamento por aplicativo, web chat ou rede social também é unico no país.

VALOR GERADO

O serviço EMERGÊNCIA MG traz melhorias na prestação do serviço do atendimento de urgência e emergência ao cidadão uma vez que ele moderniza e traz novas possibilidades para o cidadão e os agentes da segurança pública. Entre os benefícios já alcançados está a efetiva implementação do serviço com a possibilidade de acionamento pelo cidadão através de canais digitais como WebChat, Telegram e MGApp possibilitando o envio de fotos e vídeos além de realização de videoconferências. Desde a implementação do serviço já foram realizados diversos atendimentos ao cidadão através da ferramenta possibilitando o efetivo atendimento de diversas ocorrências de segurança pública. Importante destacar que o serviço permite o acionamento também por pessoas com dificuldade auditiva ou de fala (alfabetizados na língua portuguesa), trazendo inclusão a população.

RESULTADOS MENSURADOS

Os resultados até agora são impressionantes. Desde dezembro de 2023 até março de 2024, foram registrados mais de 34.000 chamados para o serviço, com diversas situações de destaque, como prisões por tráfico de drogas e apoio a



mulheres em situação de violência doméstica.

Por fim, vale destacar que muitos chamados de emergência não são, de fato, emergências, mas sim solicitações de informações. Ao direcionar essas demandas para atendimento automatizado, podemos liberar as linhas telefônicas para situações que demandam intervenção imediata, garantindo uma resposta mais rápida e eficiente quando a verdadeira urgência se faz presente

PÚBLICO ALVO

Cidadãos residentes em Minas Gerais, especialmente grupos e minorias vulneráveis garantindo que a assistência esteja acessível e adaptada as diferentes necessidades. Alguns exemplos de grupos que podem se beneficiar dos serviços:

Pessoas com Deficiências Auditivas e Surdas: Através da inclusão de recursos de mensagens de texto e videocomunicação

Pessoas com Deficiências Visuais e Mudanças: A integração de tecnologias de voz e assistentes virtuais

Vítimas de Violência Doméstica: Canais de comunicação discretos, como chat online, podem ser essenciais para pessoas que enfrentam situações de violência doméstica, permitindo que busquem ajuda de maneira segura.

Crianças vítimas de abusos: Atualmente as crianças são grandes usuários de equipamentos de tecnologia

Comunidades Não Falantes do Idioma Local: A possibilidade de digitar a demanda

RISCOS E INCERTEZAS

Risco tecnológico: risco de violação dos termos de uso das plataformas e redes sociais a implantação do serviço.

Algumas plataformas de comunicação e redes sociais possuem regras de negócio que não permitem o acionamento de serviços de emergência através de seus aplicativos e websites.

Risco de não aderência: O principal objetivo do serviço é garantir acesso aos serviços de emergência para parcela da população que não consegue acionar os tridígitos através de ligação de telefone.

Riscos de operação: A falta de integração entre o sistema omnichannel e o CAD poderá gerar a perda de informações importantes no momento de transcrição.

Risco de Segurança: As comunicações de emergência passarão a trafegar através da internet. Atualmente existem diversos tipos de ataques cibernéticos, e estes possuem os mais variados objetivos que variam entre interceptação de comunicação, sobrecarga de sistemas, furtos de senhas, e informações dentre outros.

ESTRATÉGIA DE APRIMORAMENTO E MULTIPLICAÇÃO

O Emergência MG foi implantando inicialmente apenas na cidade de Lagoa Santa, que funcionou como piloto do serviço. Posteriormente o serviço passou por 3 ampliações e hoje já está disponível para 61 cidades e atinge aproximadamente 1/3 da população do Estado. O objetivo final do serviço é garantir que todos os 853 municípios do Estado tenham acesso ao serviço. No dia 16/10 o serviço passará por uma nova ampliação e passará a atender 107 municípios. A expansão está sendo feita por etapas para garantir que o aumento de demanda seja medido e devidamente tratado, de forma que todos cidadãos que acionem o serviço sejam atendidos.



RECURSOS NECESSÁRIOS

Inicialmente não foi realizado nenhum investimento com aumento de pessoal. O projeto tem tentado pautar suas ações pela simplicidade. Considerando que o atendimento prestado pelo Emergência MG é o mesmo que já era prestado pelos telefonistas que atendiam os números 190, 197 e 193, e que as demandas que fossem direcionadas ao serviço deixariam de ser direcionadas pelo telefone houve apenas o treinamento dos teleatendentes que já trabalhavam no atendimento telefônico para atuarem na plataforma. Os recursos que antes eram utilizados para o atendimento das ligações foram reutilizados no atendimento do Emergência MG, havendo apenas a aquisição de cameras para videochamadas.

CUSTOS DE IMPLANTAÇÃO/MANUTENÇÃO

O desenvolvimento do software foi realizado pela Tab Control, empresa contratada pela PRODEMGE, que já prestava serviços para o Centro Integrado de Atendimento e Despacho, e não teve nenhum custo. Houve o investimento de R\$ 2.675,00 em webcams para possibilitar a realização de videochamadas. Espera-se que o novo serviço garanta acessibilidade aos serviços de emergência para todos os mineiros, dê maior padronização aos atendimentos, e maior qualidade para as ações e tomadas de decisão das forças de segurança. Além disto espera-se que as demandas informacionais sejam todas supridas pelos bots de atendimento, deixando assim os atendentes livres para atendimento de emergências apenas.

RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS

Atualmente o serviço tem um custo mensal de R\$ 15.399,60 que é oriundo do orçamento da SEJUSP. Este recurso é utilizado para manutenção e desenvolvimento da plataforma de atendimento.

RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS

Atualmente o serviço tem um custo mensal de R\$ 15.399,60 que é oriundo do orçamento da SEJUSP. Este recurso é utilizado para manutenção e desenvolvimento da plataforma de atendimento.

PARCERIAS

Considerando que o serviço de atendimento a emergências é feito pela Polícia Militar, Polícia Civil e Corpo de Bombeiros, o envolvimento destas instituições no projeto foi essencial, pois a definição dos fluxos de atendimento, bem como a elaboração das respostas a serem dadas pelos bots, no caso de demanda informacional foram feitas por cada uma das instituições. Além disto Seplag, Prodemge e Tab Control compuseram o grupo de trabalho que desenvolveu a metodologia de trabalho e utilização do serviço. Considerando que o contrato de prestação de serviço



da prodemge na Cidade Administrativa é responsabilidade da Seplag, esta teve papel fundamental na implementação do projeto, e por fim a PRODEMGE também foi essencial na interlocução das forças de segurança junto a Tab Control para garantir que o serviço fosse implementado de acordo com as diretrizes de cada um.

A primeira turma de multiplicadores foi formada por policiais militares, que ficaram responsáveis por fazer o treinamento de todos os demais.

DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO

Após idealizado o sistema, estruturadas rotinas de trabalho, definidas em conjunto com as corporações componentes do CIAD. As demandas foram apresentadas para a Tab Control

O sistema foi construído e apresentado a todas as forças de segurança.

Inicialmente foram escolhidos e capacitados 12(doze) teledigatendentes de maior conhecimento para atuarem como multiplicadores e profissionais dos centros que compõem o CIAD juntamente com monitoria técnica da PMMG, CBMMG e PCMG.

Iniciada a fase de testes, os multiplicadores começaram a fazer os primeiros acionamentos.

Com o apoio das chefias da Monitoria Técnica da CBMMG e PMMG os quais solicitarem o apoio das Academias do CBMMG e PMMG, os cadetes fizeram vários acionamentos estressando o sistema o que nos possibilitou detectar uma série de problemas os quais foram resolvidos antes do lançamento do serviço.

Com o avanço dos trabalhos o treinamento estendeu-se para todos os teledigatendentes do CIAD os quais foram devidamente capacitados.

CRONOGRAMA

DESCRIÇÃO	INICIO	TÉRMINO	STATUS	ENTREGA
disponibilizar serviço para todos municípios	2023-11-29	2025-11-30	Em andamento	disponibilizar serviço para todos municípios