

Ligações perdidas

Serviço de emergência da PM recebe 16 mil ligações diárias. Cerca de 30% são trotes

ISABEL VILELA

Nos últimos dias, duas pessoas foram presas em flagrante no Distrito Federal por passarem uma quantidade abusiva de trotes para o número de atendimento de emergências da Polícia Militar, o 190. Entre os presos estava uma mulher que fez mais de 100 ligações de um telefone público num mesmo dia. Outro que foi parar atrás das grades foi um homem que realizou 46 trotes, também de um orelhão. Embora o número de ligações realizadas por cada um deles seja alto, ele representa pouco mais de 2% da quantidade de trotes que o Centro Integrado de Atendimento e Despacho (Ciade) - 190 recebe por dia.

Segundo o diretor do Ciade, tenente-coronel Adata Gama, o serviço recebe uma média de 16 mil ligações por dia, das quais cerca de 30% são trotes, o que representa 5 mil ligações perdidas. "Tratamos como trote qualquer chamada que não seja emergencial. Nosso objetivo é salvar vidas. Perdemos muito tempo com os trotes", explica Adata. O trote é classificado como crime pelo artigo 266 do código penal por perturbação ou interrupção de serviço público.

O diretor esclarece que existem três tipos de trotes. O mais comum deles ocorre nos horários de encerramento de aulas nas escolas. Pela manhã, das 11h30 às 13h30 e pela tarde, das 16h às 18h. São chamadas feitas por crianças, que geralmente fazem piadas, brincadeiras ou xingamentos pelo telefone público. Outro tipo de ligação é aquela em que a pessoa pede informações diversas, como o endereço da torre de tv, por exemplo. Outro tipo de trote é aquele que ocorre durante a noite ou madrugada, em que as pessoas ligam porque querem conversar com os atendentes, seduzi-los e até falar obscenidades.

A determinação da Polícia Militar é de que, uma vez identificada como trote, a ligação seja interrompida imediata-



Centro conta com 16 atendentes por período e funciona 24 horas. Índice de atendimento automático do Ciade chega a 92%



Gama: "Trote é cultural"

mente para que outras chamadas possam ser atendidas. "Antes até perdíamos tempo numa tentativa de fazer uma ação educativa. Explicávamos que a pessoa estava atrapalhando o atendimento de alguém que realmente precisava de ajuda. Mas agora, desligamos assim que percebemos o trote".

A bombeiro, Talita Ramos dos Santos, trabalha no Ciade há cinco anos, e reclama da quantidade de ligações mal intencionadas. "No período diurno, a maioria é trote. Muita gente liga querendo outras informações". Segundo ela, os trotes noturnos são mais pesados. "Os homens que ligam parecem maníacos, falam um monte de palavrão."

Mas as cantadas são mais frequentes para os atendentes do

sexo masculino. "Ah, tem muita mulher que liga e pede para conhecer a gente. Passa até o número do telefone", conta o cabo Joecy Miguel Santana, que está no Ciade também há cinco anos.

Na avaliação de Gama, o trote é um problema cultural. "O que nós temos feito e vamos continuar fazendo é ir sempre atrás de quem pratica os trotes para prender mesmo. Mas, o que falta realmente, é educação tanto na família quanto na escola. Os pais precisam conversar com seus filhos. Os professores também têm que dedicar um tempo para essa questão. E o jovem tem que saber que não é imputável".

As prisões realizadas recentemente repercutiram para diminuir o número de trotes. "Já representou uma diminuição significativa nos últimos dias" afirmou Adata. Hoje, o serviço conta com 16 atendentes por período e funciona 24 horas. O índice de atendimento automático do Ciade, atualmente, é de 92%. O restante não recebe atendimento na primeira tentativa por causa dos trotes.

Enquanto a reportagem da **Tribuna do Brasil** conversava com os atendentes, um mesmo policial atendeu seis trotes seguidos.

O papel social do Centro de Atendimento

O Ciade do Distrito Federal é um serviço integrado da Polícia Militar, Bombeiros, Polícia Civil e Detran. Mas além do trabalho destas instituições, há uma parceria com a Secretaria de Saúde. Desde 2003, o Ciade contribui para a doação de órgãos no Distrito Federal, comunicando à Secretaria de Saúde os casos de morte ou risco de vida de quem toma conhecimento.

Neste ano, o Centro Integrado de Atendimento e Despacho recebeu o "Prêmio Destaque na Promoção da Doação de Órgãos e Tecidos no Brasil" do Ministério da Saúde. Em 2006 o serviço fez 1.148 notificações de possíveis doações de órgãos, das quais 101 se concretizaram. Em 2007 este número já foi superado. Até setembro deste ano, 102 doações indicadas pelo órgão já foram efetivadas.

O trabalho do Ciade é o de informar à Secretaria de Saúde quando há a possibilidade de uma doação e, além disso, de fornecer o endereço da vítima. A equipe de doação de órgãos da secretaria entra em contato com a família da vítima e com o hospital para tentar realizar a doação.

Como a maioria destas mortes ocorre na rua, os únicos órgãos que podem ser doados são as córneas e a pele. Mas, antes desta parceria, as doações eram muito menores, pois quando a Secretaria da Saúde tomava conhecimento da morte, já havia passado as seis horas máximas que se pode esperar para a retirada dos órgãos após a morte.

Número

Com 203 doações proporcionadas pela ação do Ciade, 406 pessoas passaram a enxergar. Para cada par de córneas, duas pessoas são beneficiadas.