

ATUAÇÃO DO ATENDENTE DE EMERGÊNCIA E DESPACHADOR NO CONTEXTO DE ATAQUES ATIVOS

*Por Adriano Enrico Ratti de Andrade e Valmor Saraiva Racorti**



Centro de Operações da Polícia Militar do Estado de São Paulo (PMESP).

O primeiro policial a se envolver em um caso de ataque ativo muitas vezes é o atendente de emergência, e seu papel é fundamental na coordenação das atividades de resposta.

Um ataque ativo é um incidente crítico dinâmico, que por sua natureza, se constitui no chamado “cisne negro”, pois se trata de um evento de baixa probabilidade e alto impacto (TALEB, 2015).

Para realizar a resposta quando da ocorrência deste tipo de incidente, o Estado desencadeará todo um sistema multidisciplinar na busca de uma resolução aceitável, tendo protagonismo nesta fase, os órgãos policiais. As prioridades da polícia em ataques ativos são, nesta ordem, cessar de forma urgente a ação homicida do causador do incidente e socorrer os feridos.

A exigência de atuação imediata da polícia, para que sejam atingidas essas prioridades no menor prazo possível, provoca uma convergência de expectativas em torno dos policiais que realizarão a resposta direta, neste caso os primeiros interventores que compõem a equipe de contato.

Em decorrência disto, as forças policiais se concentram no treinamento policial focado na equipe de contato, através de sua rápida resposta com emprego de procedimentos para anular o ataque em andamento. No entanto, se olharmos para a duração média de um evento de atirador ativo em comparação com o tempo

médio de resposta da polícia, o tempo continua sendo o grande inimigo (LIEBE, 2023).

Sobre isso, foi realizado um estudo dos ataques havidos nos EUA de 2000 a 2013, onde foi possível determinar a exata duração de 63 destes ataques, sendo observado que 44 (69,8%) se encerraram em cinco minutos ou menos, e destes, 23 (37%) se encerraram em dois minutos ou menos (BLAIR; SCHWEIT, 2014).

Outro estudo aponta que as pessoas são vitimadas logo durante os primeiros minutos do ataque, onde um tiro é disparado num intervalo de quatro a quinze segundos com uma taxa de acerto em torno de 50%, e conclui que em muitos ataques, a polícia nos EUA chega ao local tarde e com excesso de policiais (BORSCH, 2007).

Não obstante a importância da equipe de contato, que atua diretamente contra o causador do incidente, a resposta policial não é composta somente por ela, e muitas vezes, a não ser que policiais de patrulha se deparem diretamente com o ataque, o primeiro policial a ser acionado é o atendente do telefone de emergência.

Neste artigo será abordada a atuação e a importância do atendente de emergência, que auxilia na aquisição de consciência situacional e no direcionamento de esforços para que o incidente seja resolvido de maneira rápida e aceitável.

RECONHECENDO UMA CHAMADA DE ATAQUE ATIVO

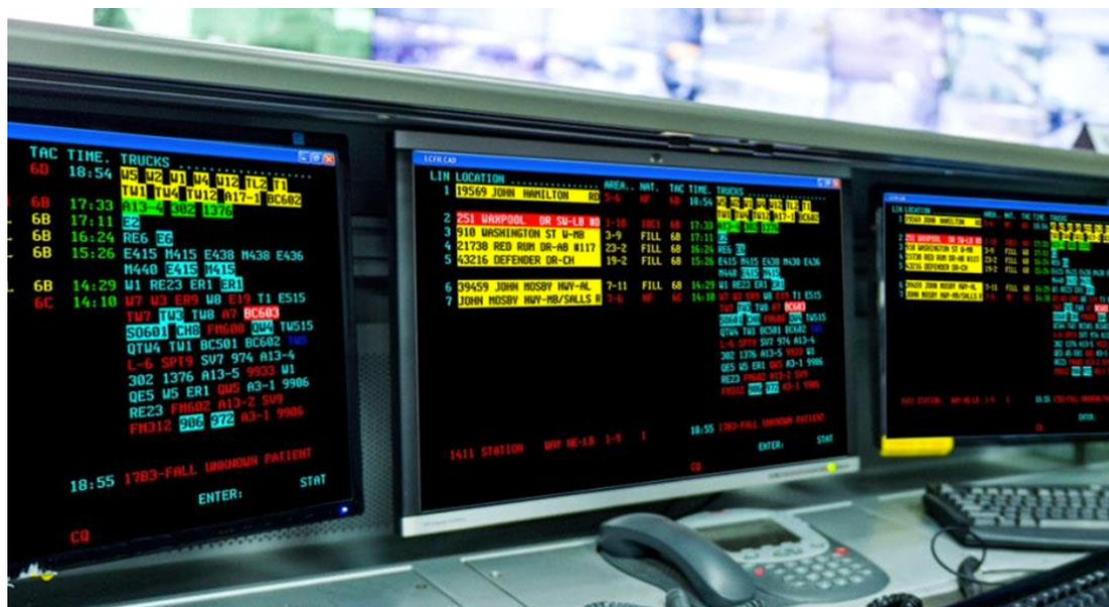


IMAGEM 1 (ALERT).

É indispensável que o atendente esteja familiarizado com o termo ataque ativo, que é um incidente crítico dinâmico em que um ou mais indivíduos estão ativamente motivados a matar indiscriminadamente o maior número possível de pessoas em determinado local, podendo fazer uso de quaisquer meios à sua disposição (RACORTI; RATTI, 2023).

Isto porque as chamadas recebidas pela central de emergência apresentarão as características contidas no conceito. Em um ataque ativo não há outra conduta criminosa associada, o único objetivo do causador é a produção de vítimas. Também não é necessário o emprego de armas de fogo, podendo ser utilizados outros meios. No Brasil, 91% dos ataques são realizados por apenas um causador, 81% dos casos ocorrem em escolas, e na maioria deles são empregadas armas brancas.

Para identificar rapidamente uma chamada de ataque ativo, a ALERRT recomenda atentar-se aos seguintes sinais:

a) Fluxo repentino de chamadas para o telefone de emergência: por exemplo, durante turno de serviço cuja média de ligações habitualmente seria baixa, passam a chegar inúmeras ligações simultâneas;

b) Chamadas aparentemente não relacionadas, formando um padrão em torno de um local central: por exemplo, um solicitante nas proximidades de uma escola que relata disparos ou pessoas correndo, ou diversas ligações oriundas de imediações de um mesmo local, formando um padrão;

c) Chamadas de linha aberta com disparos em segundo plano, mas sem que o solicitante fale: os solicitantes podem estar em perigo e incapazes de falar, deve-se então atentar para o ruído de fundo e fazer perguntas como “Você está ferido? Nesse caso, aperte um botão no seu telefone”.

d) Reportes de incêndio ou explosão formando um padrão em torno de um local: muitas vezes as pessoas permanecem no estado de negação, e ao invés de relatar que alguém está atirando, podem relatar algo como fogos de artifício ou transformadores explodindo;

e) Solicitações de civis armados: nunca deve ser cadastrada uma ocorrência com um solicitante armado, e tampouco este deve ser incentivado a atuar contra o causador, devendo então ser mantido na linha até que os policiais cheguem ao local, e também fornecidas as suas características na rede para que não seja confundido com o atacante.

Em um evento de ataque ativo, a central de emergência poderá receber mais chamadas do que pode processar com facilidade, tornando a triagem de vital importância. Desta forma, se um solicitante não tiver informações que possam auxiliar na resposta da equipe de contato, o ideal é cadastrar suas informações de contato e encerrar a chamada.

Só deve ser mantido contato contínuo com solicitantes que possam ter informações em tempo real que possa beneficiar os primeiros interventores. Deve ser lembrado que quaisquer decisões ou ações que não contribuam para interromper rapidamente um ataque ativo, ou após isso, transportar os feridos graves para o atendimento definitivo, são apenas uma perda de tempo que as vítimas não têm.

LIDANDO COM UM SOLICITANTE DE ATAQUE ATIVO



IMAGEM 2 (Shutterstock).

As pessoas em um evento altamente estressante tendem a entrar em pânico, congelar, ou, conforme descobriu Ripley, é mais comum que neguem sua ocorrência. É ensinado pela autora que as três fases de resposta comumente vistas são a negação, a deliberação e o momento decisivo (RIPLEY, 2009).

Negação: A recusa em acreditar que o evento está realmente acontecendo é devida à permanência das pessoas num viés de normalidade. É muito importante passar rapidamente da fase de negação para a deliberação;

Deliberação: As pessoas devem analisar a ameaça e sua localização, e em seguida decidir sobre o melhor curso de ação. Isso parece simples, mas sob estresse extremo, as habilidades normais de processamento cognitivo estão prejudicadas. O atendente de emergência pode ajudá-las a manter a calma através da desaceleração da respiração;

Momento Decisivo: Uma vez que um curso de ação foi decidido, o solicitante deve se comprometer com essa ação com todo o seu esforço. Para ajudá-lo a fazer isso e evitar que ele entre em pânico e congele, deve ser orientada a mudança de emoções, transformando o medo em raiva do agressor e da situação por ele criada.

Por meio da conversa do atendente de emergência com o solicitante, este pode ser orientado por etapas que podem salvar sua vida e a de outras pessoas. O atendente não deve permitir em hipótese alguma que o solicitante se coloque em risco. Se o solicitante estiver perto de um atirador, este deve ser orientado a permanecer em silêncio enquanto o atendente escuta e obtém mais informações.

Será um desafio obter as informações necessárias com rapidez e precisão do solicitante, pois o estresse e o terror farão com que se torne difícil para ele pensar

com clareza. O atendente deve então permanecer calmo e fazer com que sua voz tranquilize e oriente o solicitante.

As informações prioritárias a ser obtidas durante a chamada com o solicitante são as que dizem respeito ao fornecimento de orientações de segurança às vítimas e à localização do atacante.

Alguns exemplos de perguntas a serem formuladas ao solicitante são as seguintes:

- Onde você está?
- O que você ouviu?
- Quem está na sala com você?
- Você pode fugir?
- Você pode fazer uma barricada na sala em que está?
- Você apagou as luzes?
- Você ou alguém perto de você está ferido?
- Seu celular está no modo silencioso?
- Quantos atacantes existem?
- Onde está o atacante agora?
- Como eles se parecem?
- Quais são as armas utilizadas?
- Eles estão usando colete ou equipamento de estilo militar?
- Eles estão usando algo na cabeça, como capacete ou máscara?
- O atacante disse alguma coisa? Se sim, o que disse?
- Eles chegaram em um veículo? Qual é?
- Eles estão indo embora? Em caso afirmativo, como?

A assistência do atendente de emergência é importante para fornecer opções de sobrevivência às pessoas em pânico, para que possam minimizar sua exposição à ameaça e ganhar tempo para que os primeiros interventores cheguem ao local. Ao fazer isso, também devem ser explicadas as prioridades de atuação da equipe de contato.

Isto porque é importante que todos entendam que, se um ataque ativo estiver em andamento e houver informações relevantes sobre a localização do atacante, a equipe de contato deverá contornar as vítimas para que possa atuar diretamente contra o causador do incidente. Uma vez que não haja mais risco insuportável à vida de inocentes, as demais providências relativas ao incidente podem ser realizadas.

Um ataque ativo irá atrair a resposta de diversos profissionais e modalidades de policiamento de diferentes agências policiais. Policiais em trajes civis, em serviço

ou não, correm alto risco de serem confundidos com um atirador ativo por testemunhas, solicitantes e primeiros interventores.



IMAGEM 3 (Police 1).

Há três coisas que o atendente pode fazer para ajudar o policial atuando em trajes civis:

- Obter a melhor descrição possível do policial em trajes civis e transmiti-la imediatamente, fazendo com que os primeiros interventores confirmem o recebimento das informações;
- Obter a localização mais atual do policial em trajes civis e irradiá-la várias vezes, repetindo o processo até que os primeiros interventores façam contato;
- Se o policial em trajes civis estiver ao telefone, mantê-lo na linha até que os primeiros interventores façam contato pessoal.

COORDENAÇÃO COM OS PRIMEIROS INTERVENTORES

A coordenação do atendente de emergência com os primeiros interventores pode ter um grande impacto no resultado de um ataque. Tal coordenação deve ser conduzida de forma rigorosa, pois no início de um incidente crítico sempre se verifica a existência do chamado momento do caos, que se caracteriza pela confusão, desordem e escassez de recursos e informações iniciais, que se não estabilizados podem levar a efeitos imprevisíveis (RACORTI, 2019).

Essa coordenação tem como objetivo o estabelecimento de consciência situacional e de uma Imagem Operacional Comum (IOC) do incidente crítico. A consciência situacional destina-se a fornecer ao operador uma visão e uma descrição do incidente, enquanto a IOC cria compreensão compartilhada para aprimorar a coordenação e favorecer a sinergia institucional no processo de tomada de

decisão, porque cada componente ou escalão é capaz de compreender e contribuir de acordo com o entendimento comum (HEAL, 2012).



IMAGEM 4 (Shutterstock).

Além da citada coordenação, considerando-se o caos no início do incidente, os primeiros interventores dependerão de treinamento e experiências anteriores para reconhecer e reagir às ameaças atípicas. Dadas suas características, as ameaças presentes em ataques ativos exigem uma resposta multidisciplinar, envolvendo polícia, bombeiros e serviços médicos de emergência, que devem realizar planejamento e treinamento prévios de forma conjunta (FRAZZANO; SNYDER, 2014).

Na busca de uma resposta multidisciplinar eficaz e eficiente, a força motriz é utilizada como norte para auxiliar os primeiros interventores no local, a determinar prioridades e tomar decisões durante um ataque ativo. As informações colhidas pelo atendente de emergência são uma das fontes mais importantes de força motriz para os primeiros interventores e pode ajudá-los a fazer as melhores escolhas disponíveis.

Se não houver sinais óbvios de um ataque ocorrendo, os primeiros interventores podem optar por usar seu tempo e recursos procurando o atacante que pode já ter deixado o local ou usá-lo estabilizando os feridos. As informações fornecidas pelos solicitantes subsidiam esse processo decisório.

Para determinar a força motriz, os primeiros interventores precisam de subsídios que podem ser definidos pela sigla ICAR: Informações, Condições, Ações e Recursos.

Informações: As informações podem vir de muitas fontes diferentes. O atendente de emergência provavelmente será a primeira fonte de informação. Ao coletar informações deve se lembrar de que os solicitantes estão sob estresse e pressão. As informações fornecidas por diferentes solicitantes do mesmo evento podem

variar muito, e uma vez no local, os primeiros interventores verificarão as informações por meio de observação e contato com as pessoas;

Condições: Assim como na coleta de informações, os primeiros interventores verificarão as condições por meio de observação e contato pessoal com as vítimas. Eles podem ouvir tiros, dentro ou fora, e visualizar pessoas correndo ou deitadas no chão;

Ações: As ações podem consistir em alguém atirando ou o atacante se tornando estático por converter o incidente numa tomada de reféns. A força motriz varia de acordo com a evolução do incidente, devendo os primeiros interventores adequar a resposta à ameaça percebida no local. Por exemplo, um ataque ativo necessita de ação urgente para que seja cessado, porém se não for observado o risco insuportável à vida das vítimas através da ação homicida, a nova força motriz passa a ser proteger a área imediata e socorrer as vítimas;

Recursos: Os recursos desempenharão um papel importante na forma como as tarefas críticas são realizadas. Quanto mais recursos estiverem disponíveis, melhor algo poderá ser feito, porém a maioria dos primeiros interventores experimentará deficiência de recursos nos primeiros minutos. O tempo deve ser considerado como um desses recursos, pois devido à gravidade da situação, não há margem para seu desperdício.

A ideia de comando e controle de incidentes geralmente evoca um fluxograma organizacional extremamente vasto. Porém não é este o caso, pois o primeiro interventor pode e deve realizar diversas tarefas que são próprias do comando de incidentes, principalmente no que tange ao processo decisório nos momentos iniciais, pois, naquele momento, somente ele é capaz de ver e ouvir o que realmente está acontecendo.

O despachador desempenha um papel vital no auxílio dos primeiros interventores, pois os profissionais no local têm as informações diretas sobre o que realmente está acontecendo, mas também podem ficar sobrecarregados com a cena, enquanto o despachador permanece resguardado dos fatores ambientais e das distrações causadas pela exposição direta a perigos.

Todo profissional de emergência, seja policial, bombeiro ou integrante de serviços médicos de emergência, independentemente de sua posição funcional ou tempo de serviço, precisa ser treinado para ser capaz de decidir. As situações não esperam que apareçam pessoas ou cargos específicos. Elas simplesmente acontecem, e quem responde primeiro deve ser treinado para coordenar a resposta. Contudo, com a evolução do incidente e a chegada ao local de policiais de nível de supervisão ou especializados, o comando deve ser transferido a eles.

A coordenação de recursos entre polícia, bombeiros e serviços médicos de emergência é essencial e ocorre melhor quando todos os elementos de comando estão no mesmo local. Eles devem estar lado a lado e poder falar sobre quais recursos são necessários e como melhor aplicá-los. A palavra-chave aqui é a interoperabilidade.



IMAGEM 5 (Programa Conjunto de Interoperabilidade de Serviços de Emergência do Reino Unido).

A área de preparação é um local específico que reúne todos os recursos disponíveis em uma única área, facilita a aquisição de consciência situacional e os mantém prontos para implantação no teatro de operações. Ela deve estar afastada do epicentro do incidente, porém inserida na área mediata. Deve ser grande o suficiente para alocar todos os recursos de resposta, e perto o suficiente para permitir sua rápida implantação. Estacionamentos e ruas interditadas são os locais ideais (FAGGIANO; MCNALL; GILLESPIE, 2011).

Tal área não deve, contudo, ser confundida com o posto de comando, e em incidentes policiais críticos, devem estar sempre separadas. Isto porque o processo de alocação e implantação de recursos a partir da área de preparação tende a ser dinâmico e ruidoso, interferindo no sensível trabalho de tomada de decisões que envolvem risco à vida.

Equipes especializadas já estão familiarizadas e a utilizam quando se preparam para certos tipos de chamadas. No entanto, a evolução dinâmica de um evento de ataque ativo pode fazer com que policiais de patrulha negligenciem o importante papel da preparação e do gerenciamento de recursos.

O despachador deve direcionar as equipes de resposta para que assim seja evitado o problema de super convergência de recursos, o que apenas complica o esforço de resposta. Quando os policiais se deslocam ao local por si mesmos, o comando não consegue direcionar recursos para as tarefas mais urgentes, e as pessoas acabam ocupadas com tarefas menos urgentes. Isto ocorre pois todos estarão ansiosos para buscar uma resolução. O papel do despachador é ajudar a direcioná-los, para que seus esforços sejam despendidos da melhor forma possível.

O equilíbrio entre a segurança dos socorristas e a ação de salvar vidas é um cálculo essencial que garante uma correta avaliação das capacidades táticas e logísticas contra os perigos de um ataque (FRAZZANO; SNYDER, 2014).

Intervenções de primeiros socorros precisam ser empregadas rapidamente, porém fornecem apenas uma estabilização limitada dos feridos, que devem ser transportados para um nível superior de atendimento o mais rápido possível. Por isso os bombeiros e os socorristas de saúde devem estar envolvidos neste processo, pois assim estarão familiarizados com os protocolos estabelecidos.

O tratamento definitivo no centro médico apropriado é o ideal, mas às vezes prontos-socorros que não possuem suporte adequado são designados para receber os pacientes com trauma. Eles podem precisar estabilizar as vítimas enquanto aguardam o transporte para o centro cirúrgico adequado.

O despachador deve coletar a capacidade atualizada de leitos dos prontos-socorros da área à medida que o evento se desenrola, e comunicar essas informações aos serviços médicos de emergência no local. Os hospitais podem até ser capazes de dizer quantos pacientes podem receber de cada nível de trauma.

É difícil encarar as duras verdades associadas a esses eventos bem como a preparação necessária. No entanto, quando vidas estão sendo perdidas num ataque ativo, os socorristas devem ser capazes de abandonar os procedimentos de rotina e adotar estratégias sinérgicas. É fundamental que todo o conjunto de socorristas envolvido na resposta esteja preparado, equipado e com interoperabilidade, pois isto é fundamental para que atue com eficácia e eficiência num incidente deste porte.

REFERÊNCIAS

ADVANCED LAW ENFORCEMENT RAPID RESPONSE TRAINING – ALERRT. San Marcos: Texas State University, 2015. Disponível em: <https://alerrt.org/>.

BLAIR, J. P. et al. *Active Shooter Events and Response*. Boca Raton: Taylor and Francis, 2013. ISBN 978-1466512313.

BLAIR, J. P.; **SCHWEIT, K. W.** *A study of active shooter incidents, 2000-2013*. Washington: Texas State University and Federal Bureau of Investigation, 2014. Disponível em: <https://www.fbi.gov/file-repository/active-shooter-study-2000-2013-1.pdf>.

BORSCH, R. *Ohio Trainer Makes the Case for Single-Officer Entry Against Active Killers*. Force Science News, 2007.

DEPARTMENT OF HOMELAND SECURITY. *Active shooter recovery guide*. Washington: Cybersecurity and Infrastructure Security Agency, 2017. Disponível em: <https://www.hsdl.org/c/view?docid=804651>.

FAGGIANO, V.; **MCNALL, J.;** **GILLESPIE, TOM.** *Critical Incident Management: a complete response guide*. Boca Raton: Taylor and Francis, 2011. ISBN 978-1439874547.

FRAZZANO, T. L.; SNYDER, G. M. *Hybrid Targeted Violence: challenging conventional “active shooter” response strategies.* Homeland Security Affairs Journal, v. 10, n. 3, Feb. 2014. Disponível em: <https://www.hsaj.org/articles/253>.

HEAL, C. S. *Situational awareness and a common operational picture.* The Tactical Edge, 2002.

LIEBE, B. *Developing the tactical competency of school resource officers.* National Tactical Officers Association, 2023.

RACORTI, V. S. *Proposta estratégica para atualização, difusão e emprego da doutrina de gerenciamento de incidentes na Polícia Militar do Estado de São Paulo.* 2019. Tese (Doutorado em Ciências Policiais de Segurança e Ordem Pública) – Centro de Altos Estudos de Segurança, Polícia Militar do Estado de São Paulo, 2019.

RACORTI, V. S.; RATTI, A. E. A. *Ataques Ativos: análise do fenômeno e propostas de atuação em amplo espectro.* Velho General, 2023. Disponível em: <https://velhogeneral.com.br/2023/04/07/ataques-ativos-analise-do-fenomeno-e-propostas-de-atuacao-em-amplo-espectro/>.

RIPLEY, A. *The Unthinkable: Who survives when disaster strikes – and why.* New York: Harmony, 2009. ISBN 978-0307352903.

TALEB, N. N. *A lógica do cisne negro: o impacto do altamente improvável.* Rio de Janeiro: Objetiva, 2021. ISBN 978-8547001261.

***Adriano Enrico Ratti de Andrade** é capitão da PMESP, instrutor pela Universidade do Texas/Programa ALERRT e instrutor de Tiro Defensivo na Preservação da Vida “Método Giraldi” desde 2006. É bacharel em Direito pela UNIBAN e especialista em Direito Público pela UNAR, bacharel e mestrando em Ciências Policiais de Segurança e Ordem Pública. Possui formação em Negociação de Crises com Reféns pela PMESP, Segurança Multidimensional em Fronteiras pela USP e Fundamentos para Repressão ao Narcotráfico e ao Crime Organizado pela UFSC. Foi comandante de força patrulha e força tática nos batalhões em que serviu de 2004 a 2016 e chefe de seção de investigação na Corregedoria de 2016 a 2018. Desde 2018 desempenha as funções de comandante de companhia e coordenador operacional interino no 44º Batalhão de Polícia Militar do Interior.

***Valmor Saraiva Racorti** é coronel da PMESP e instrutor pela Universidade do Texas/Programa ALERRT. Comandou o Batalhão de Operações Especiais, que compreende o GATE e o COE. Realizou o Curso Preparatório de Formação de Oficiais em 1990-1991. Graduado em Direito pela UNISUL, é bacharel, mestre e doutor em Ciências Policiais de Segurança e Ordem Pública pelo Centro de Altos Estudos de Segurança “Cel PM Nelson Freire Terra”. Foi comandante de Pelotão ROTA no 1º BPChq de 1994 a 2006, Chefe Operações do COPOM em 2006, Oficial de Segurança e Ajudante de Ordens do Governador do Estado de 2007 a 2014, Comandante de Companhia ROTA no 1º BPChq de 2014 a 2016 e Comandante do GATE de 2016 a 2019. Já atuou em mais de 500 incidentes críticos.
