



SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
GABINETE DO SECRETÁRIO

São Paulo, 06 de agosto de 2012.

Ofício SSP / GS / AE nº 885/2012 - sfg

Ref Prot. GS nº 6970/2012, de 18.06.2012

REF. Ofício nº 565-01/2012-CMH, de 06.06.2012

Assunto:- Moção nº 51/2012, de Protesto, de 01.06.2012, de autoria do vereador Valdecir Alves Pereira, do município de Hortolândia.

SENHOR PRESIDENTE

Em atenção ao ofício acima epigrafado expedido por Vossa Excelência e dirigido ao Secretário de Segurança Pública, pleiteando Moção de Protesto pelo direcionamento das ligações do "190" para o município de Piracicaba, cumpre-nos cientificar que, após manifestação do Comando Geral, estamos acostando cópia da resposta técnica expendida por esta Instituição Policial, a qual oferece detalhadamente as informações a respeito do assunto alvitado.

Aproveitamos o ensejo para reiterar a Vossa Excelência protestos de elevada estima e distinta consideração.

CARLOS ALBERTO ESTRACINE
ASSESSOR ESPECIAL PARLAMENTAR

Excelentíssimo Senhor

JOSÉ NAZARENO GOMES – PRESIDENTE
CÂMARA MUNICIPAL DE HORTOLÂNDIA

Rua: Sebastião Custódio de Oliveira, nº 20 – Remanso Campineiro
CEP: 13184-507 – Hortolândia - SP



www.policiamilitar.sp.gov.br
gabcmtg@policiamilitar.sp.gov.br
Pça Cel Fernando Prestes, 115
Bairro Bom Retiro – São Paulo/SP
Cep 01124-060 - Tel.: (11) 3327-7674

**SECRETARIA DE ESTADO DOS NEGÓCIOS DA SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE SÃO PAULO**

São Paulo, 25 de julho de 2012.

OFÍCIO Nº Gab Cmt G-2229/300/12

Do Chefe de Gabinete do Comandante Geral

Ao Ilustríssimo Senhor Assessor Especial Parlamentar da Secretaria da Segurança Pública

CARLOS ALBERTO ESTRACINE.

Assunto: Pedido de retorno do atendimento telefônico de emergência "190".

Referência: Prot. Geral GS Nº 6970/12.

Incumbiu-me o Comandante Geral de restituir a Vossa Senhoria a documentação em referência, esclarecendo que expediente de igual teor já havia sido remetido a esta Instituição, o qual foi instruído e ofertada resposta a essa Secretaria por meio do Ofício nº Gab Cmt G-2028/300/12, cópia inclusa.

Aproveito a oportunidade para renovar a Vossa Senhoria os protestos da minha estima e consideração.


ERIKA BERGAMO

Tenente-Coronel PM Chefe de Gabinete Interino



www.policiamilitar.sp.gov.br
gabcmtg@policiamilitar.sp.gov.br
Pça Cel Fernando Prestes, 115
Bairro Bom Retiro – São Paulo/SP
Cep 01124-060 - Tel : (11) 3327-7674

**SECRETARIA DE ESTADO DOS NEGÓCIOS DA SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE SÃO PAULO**

São Paulo, 29 de junho de 2012.

OFÍCIO Nº Gab Cmt G-2028/300/12

Do Chefe de Gabinete do Comandante Geral

Ao Ilustríssimo Senhor Assessor Especial Parlamentar da Secretaria da Segurança Pública

CARLOS ALBERTO ESTRACINE.

Assunto: Pedido de retorno do atendimento telefônico 190.

Referência: Prot. Geral GS Nº 4081/12.

Trata-se da Moção de Apelo nº 24 de 2012, da Câmara Municipal de Hortolândia, ao Secretário da Segurança Pública, pleiteando o retorno do atendimento telefônico de emergência “190” ao município, que atualmente, está centralizado no Município de Piracicaba.

Dessa forma, incumbiu-me o Comandante Geral de restituir a Vossa Senhoria o expediente em referência, após manifestação do Estado-Maior, e informar que o Governo do Estado tem feito investimentos visando à melhoria da gestão e à modernização da infraestrutura das polícias, sobretudo dos sistemas de inteligência policial. Além dos investimentos na capacitação de recursos humanos e da integração operacional e compartilhamento de informações entre as Polícias Militar e Civil, estão sendo destinados recursos expressivos para a aquisição de novas tecnologias e equipamentos, tudo objetivando otimizar a prestação dos serviços de segurança pública à população paulista.

Dentre as estratégias, destacam-se os Centros de Operações da Polícia Militar (COPOM) Regionalizados, estruturas que contam com modernos equipamentos e sistemas informatizados, que possibilitam maior qualidade no atendimento às chamadas de emergências “190”.

O processo de regionalização dos COPOM, dentre outras vantagens, permite:

- a adequação do efetivo empregado na atividade de atendimento à população, fixando-se o contingente de acordo com a demanda de solicitações pelo telefone “190”, e não por “ponto de atendimento” (localidade física);
- a implantação de um sistema de telefonia de alta qualidade e disponibilidade, que diminui consideravelmente a possibilidade de falhas técnicas e de sobrecarga de ligações no atendimento às chamadas de emergência;
- a modernização do sistema de monitoramento do atendimento e despacho

de ocorrências, possibilitando a sua gravação e, assim, proporcionando maior transparência e segurança ao cidadão;

- a estruturação do atendimento ao cidadão por um profissional alocado exclusivamente para essa atividade, treinado para garantir celeridade na inserção das informações a ele fornecidas, o que contribui para o rápido despacho da viatura para o atendimento da ocorrência;

- agregar novas tecnologias, tais como o uso do Sistema de Localização Automática de Viatura (AVL), bem como a utilização de terminal embarcado, onde o policial militar poderá acessar diretamente os bancos de dados e realizar as pesquisas necessárias, visando a um atendimento de maior qualidade ao cidadão;

- menor custo e maior facilidade para implantação e manutenção de uma infraestrutura física adequada à operação de um centro de atendimento de emergências.

O Comando de Policiamento do Interior-9 (CPI-9) foi consultado a respeito, mencionando que a centralização das chamadas de emergência pelo telefone "190" e o despacho de viaturas no COPOM do Município de Piracicaba possibilitaram, em suma:

- a melhora na qualidade do atendimento à população, com a implantação de um Programa de Qualidade, por meio da qual houve a padronização de procedimentos, a avaliação da satisfação dos serviços prestados e a realização de treinamentos coletivos e individualizados, associados a trabalhos motivacionais dos policiais que desempenham suas funções no COPOM de Piracicaba;

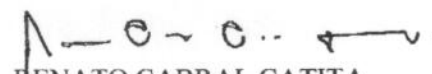
- a redução das ligações não emergenciais (em torno de 30%), relativas a informações gerais e a questões sociais, que passaram a ser direcionadas aos órgãos competentes para atendimento. Esta otimização das linhas emergenciais possibilitou a redução do efetivo empregado (cerca de 15%) nos Centros de Atendimento e Despacho (CAD) e uma melhora na profissionalização dos policiais que atuam no COPOM.

Durante o 1º semestre de 2011, o município de Hortolândia registrou uma média mensal de 3.456 (três mil quatrocentas e cinquenta e seis) solicitações pelo telefone de emergência "190". O tempo médio decorrido do atendimento da ligação e o despacho da viatura para atendimento da demanda foi de, no máximo, 4 (quatro) minutos, e o período médio transcorrido entre o despacho da viatura e sua chegada no local da ocorrência, foi de 25 minutos.

No que tange à Segurança Pública, o comando da Organização Policial-Militar (OPM) local, tem desenvolvido inúmeras ações policiais destinadas a diminuir os índices criminais e aumentar a percepção de segurança da população, tais como a implantação do Plano de Policiamento Inteligente (PPI) e a realização de Operações Policiais-Militares, dentre elas as denominadas Point, Direção Segura, Impacto, Pontual, entre outras.

Por fim, aquele Comando se coloca à disposição para maiores esclarecimentos sobre o tema, bem como convida o Presidente da Câmara e demais parlamentares do Poder Legislativo de Hortolândia para visitar o COPOM de Piracicaba, a fim de dirimir quaisquer dúvidas quanto a sua operacionalização, disponibilizando-lhes pleno conhecimento do sistema corporativo para atendimento das chamadas de emergência pelo telefone "190".

Aproveito a oportunidade para renovar a Vossa Senhoria os protestos da minha estima e consideração.


RENATO CABRAL CATITA
Coronel PM Chefe de Gabinete