



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, 17 de outubro de 2011.

OFÍCIO Nº Gab Cmt G-2742/300/11

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 7036/11.

Trata-se da Moção nº 52, de 2011, da Câmara Municipal de Hortolândia, encaminhada ao Secretário da Segurança Pública, protestando pelo direcionamento do atendimento telefônico de emergência “190” para o 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 COPOM Regionalizados, estruturas que contam com modernos equipamentos e sistemas informatizados que possibilitam maior qualidade no atendimento às chamadas de emergência “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 utilização de sistemas inteligentes para cadastro do atendimento “190” e o despacho de ocorrências e, ainda, para gerenciamento das forças de patrulha de área,

gerando bancos de dados consistentes quanto à atividade operacional desempenhada pela Instituição, servindo de importante ferramenta de suporte à atividade preventiva, pois, até então, nas localidades menores, não se dispunha de acesso às informações para tanto, valendo-se os policiais militares de contatos telefônicos com outras localidades para a realização da pesquisa, dificultando a obtenção das informações necessárias e, conseqüentemente, aumentando o tempo-resposta ao cidadão;

- 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 contribuiu 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 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.

Quanto à solicitação do Presidente da Câmara Municipal de Hortolândia, o Comando de Policiamento do Interior-9 foi consultado a respeito e encaminhou expediente contendo os seguintes esclarecimentos:

- ✓ a centralização das chamadas de emergência pelo telefone “190” e despacho de viaturas no COPOM do município de Piracicaba possibilitou, em suma:

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

- ✓ durante o 1º semestre de 2011, o município de Hortolândia registrou uma média mensal de 3.456 (três mil quatrocentos 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 Comandante da OPM local tem desenvolvido inúmeras ações policiais destinadas a diminuir os índices criminais e a aumentar a percepção de segurança da população, tais como a implantação do Plano de Policiamento Inteligente (PPI) e a realização de operações policial-militares, dentre elas as denominadas “Point”, Direção Segura, Impacto, Pontual etc.

Por fim, aquele Comandante se coloca à disposição para maiores esclarecimentos sobre o tema, bem como convida o interessado e demais parlamentares do Poder Legislativo de Hortolândia para visitar o COPOM de Piracicaba, a fim de dirimir quaisquer dúvidas quanto à 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.

VICENTE ANTONIO MARIANO FERRAZ

Coronel PM Chefe de Gabinete

