

057.00046348/2023-74



Governo do Estado de São Paulo
Polícia Militar do Estado de São Paulo
GAB CMT G

Ofício nº GabCmtG-4214/100/23

São Paulo, na data da assinatura digital.

Do Chefe de Gabinete do Comandante Geral da Polícia Militar

Ao Senhor Chefe da Assessoria Parlamentar da Secretaria da Segurança Pública

Assunto: Solicitação de retorno do serviço de emergência.

Interessado: Vereador Antônio Carlos Vaz de Almeida, Presidente da Câmara Municipal de Botucatu.

Ao responder este Ofício, indicar o Processo SEI 057.00046348/2023-74.

Com os cordiais cumprimentos, incumbiu-me o Comandante-Geral da Polícia Militar do Estado de São Paulo (PMESP) de restituir a Vossa Senhoria o processo acima referenciado, que trata dos Requerimentos nº 237 e nº 245, de 2023, encaminhados pelo interessado, nos termos consignados no expediente de origem.

Com relação à solicitação de retorno do serviço de atendimento de emergência “190” e “193” ao município de origem da chamada, consoante manifestação do órgão técnico desta Instituição, cumpre esclarecer, quanto à regionalização dos atendimentos das chamadas de emergência, que a Polícia Militar empenhou-se na reestruturação administrativa dos Centros de Operações da Polícia Militar (COPOM), de forma a racionalizar os meios humanos e materiais empregados nesta atividade, regionalizou os antigos Centros de Atendimento e Despacho (CAD), em torno de estruturas centralizadas, localizadas em Organização Policial-Militar (OPM) de maior escalão que pudesse atender toda a área geográfica de suas unidades subordinadas.

A centralização do atendimento do serviço telefônico de emergência foi viabilizada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), por meio da Resolução nº 357/04, que obrigou as empresas concessionárias de serviços de telefonia a realizarem o roteamento intermunicipal das ligações ao telefone 190, sem ônus para o Estado e ao solicitante.

A regionalização dos COPOM, além de atender aos pressupostos técnicos de melhorar a cobertura e a qualidade do atendimento à população, tem o condão de reestruturar os efetivos alocados, de forma a remanejar os excedentes para a atividade-fim.

Os objetivos da regionalização foram elencados em normatização interna, conforme segue:

- **otimizar o efetivo empregado** nas atividades de atendimento ao telefone 190, despacho de viaturas e supervisão, nos seus diversos níveis;
- **destinar o efetivo** resultante da otimização **para as atividades operacionais** nas áreas das OPM territoriais;
- estabelecer normas para a monitoração, medição e controle dos COPOM, a fim de possibilitar a qualidade dos dados inseridos no sistema, permitindo a extração de relatórios gráficos, estatísticas gerais etc., em nível Corporativo;
- possibilitar a sincronização de esforços dos órgãos envolvidos na implantação dos COPOM;
- **padronizar os procedimentos para melhor atendimento à população** e alocação de recursos. (grifo nosso)

Cabe frisar que, atualmente, no âmbito da Polícia Militar, existem 11 (onze) Centros de Operações distribuídos pelo Estado de São Paulo, na seguinte conformidade: COPOM/SP (Região Metropolitana), COPOM São José dos Campos (Comando de Policiamento do Interior - 1 - CPI-1), COPOM Campinas (CPI-2), COPOM Ribeirão Preto (CPI-3), COPOM Bauru (CPI-4), COPOM São José do Rio Preto (CPI-5), COPOM Santos (CPI-6), COPOM Sorocaba (CPI-7), COPOM Presidente Prudente (CPI-8), COPOM Piracicaba (CPI-9) e COPOM Araçatuba (CPI-10).

Ainda, o COPOM quando regionalizado, deve seguir determinados padrões de organização e funcionamento, de forma a poder oferecer serviços de qualidade para o atendimento das chamadas de emergência pelo telefone 190, bem como para o despacho (envio) das viaturas do policiamento ostensivo.

Não obstante, a monitoração dos Policiais Militares e atendentes civis, que realizam o serviço de atendimento 190 e o controle desses atendimentos, com a emissão de relatórios, permite que essas atividades sejam avaliadas e possibilitam que sejam encontradas soluções para propiciar aumento da qualidade do serviço prestado à sociedade.

Além dos atendimentos telefônicos, via “190” ou “193”, a Instituição disponibiliza para o cidadão paulistano outros meios de comunicação:

- **aplicativos “190 SP” e “Bombeiros Emergência”** para o acionamento dos serviços da Polícia Militar e do Corpo de Bombeiros permitindo que a população, de todo o Estado, tenha um canal disponível para solicitar o atendimento emergencial de ambas as instituições sem necessitar realizar chamada telefônica sendo um canal rápido e eficiente para atendimento emergencial de qualquer cidadão:

O aplicativo “190-SP” para registro de ocorrências da Polícia Militar foi atualizado com uma nova função. Foi inserida a opção “Segurança Escolar”, que dá atendimento prioritário às ocorrências em escolas, proporcionando agilidade no atendimento policial;

A nova funcionalidade pode ser acionada de qualquer cidade do Estado e o chamado é imediatamente direcionando as equipes mais próximas do local, sem precisar passar pela etapa do atendimento telefônico por meio do 190;

O aplicativo está disponível para os sistemas *android* e *IOS*, por meio do link: <https://policiamilitar.sp.gov.br/unidades/ccomsoc/aplicativos/>. No primeiro acesso é necessário realizar um cadastro, informando o CPF e a senha