



**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 escolhida, salientando que mesmo com as informações, o cidadão decide se a denúncia será de forma anônima ou não;

- **atendimento via Short Message Service (SMS)** de Pessoa Surda, de Pessoa com Deficiência (PCD) Auditiva ou da Fala:

O serviço de atendimento de emergência E-SMS, no Estado de São Paulo, é destinado exclusivamente à Pessoa Surda, PCD Auditiva ou da Fala, para que possam utilizar os números de emergência “190” e “193” via mensagem de texto (SMS) e, para tanto, deverão procurar as Unidades da Polícia Militar mais próximas de sua residência para realizar o cadastro dos dados necessários, de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h. Após a realização do cadastro, é necessário acessar o link: <https://www2.policiamilitar.sp.gov.br/smse> para que possa efetivamente utilizar o telefone cadastrado;

- **registro de ocorrências de barulho**, via internet, por meio do link: <https://www2.policiamilitar.sp.gov.br/ocorrenciaweb>, que possibilita o registro de ocorrências de barulho, tendo a opção do anonimato, no momento do registro.

No Estado de São Paulo, a Polícia Militar se faz presente na materialização da Preservação da Ordem Pública, nos termos do Art. 144. da Constituição Federal, quando potencializa o Policiamento Comunitário, com a aproximação dos Comandantes Territoriais, quer seja para a discussão conjunta e estratégica da Distribuição Inteligente do Policiamento Ostensivo Preventivo, quer seja para a Operacionalização de maximização à prevenção à ilícitos, mostrando-se presente através dos diversos Programas de Policiamento Preventivo Ostensivo promovendo assim Sensação de Segurança à população escolar, bem como das regiões mediatas às escolas.

Diversas e eficientes são as formas disponibilizadas para o cidadão contatar a Polícia Militar do Estado de São Paulo em momentos de emergência, tendo a regionalização ocorrida de forma a melhorar a qualidade do serviço oferecido à população.

No tocante à extensão da parceria entre a Unimed e a Caixa Beneficente da Polícia Militar e o Hospital Cruz Azul, deixamos de nos manifestar, na ocasião, haja vista o assunto não ser atinente às competências desta Instituição.

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

ERICK GOMES BENTO

Coronel PM Chefe



Documento assinado eletronicamente por **Erick Gomes Bento, CORONEL PM**, em 31/07/2023, às 13:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2708220** e o código CRC **A3F7755B**.