



www.policiamilitar.sp.gov.br
12bpmi@policiamilitar.sp.gov.br



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

Botucatu, 04 de abril de 2011.

OFÍCIO Nº 12º BPMI-054/30/11

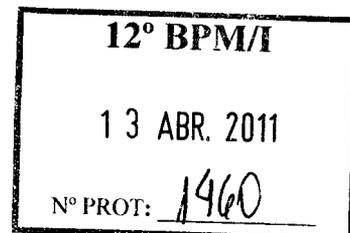
Do Comandante do Décimo Segundo Batalhão de Polícia Militar do Interior

Ao Exmo Sr André Rogério Barbosa

Presidente da Câmara Municipal de Botucatu.

Assunto: Informação sobre atendimento do COPOM.

Referência: Ofício GP. Nº 184/2011;



Em atenção ao Ofício de Vossa Excelência sobre possível falha no atendimento do serviço de emergência “190”, cabe informar que este tipo de atendimento não é feito com sistema de “*call center*”, havendo apenas mensagem de espera, reproduzida quando da ocupação de todas as linhas do atendimento, portanto, todas as ligações são atendidas por atendentes humanos, não havendo necessidade de teclar qualquer número nem mensagens automáticas gravadas

Saliento que nas Normas que preconizam o atendimento do COPOM (Centro de Operações da Polícia Militar) não existe qualquer tipo de orientação ou prática de solicitação do número do CPF, sendo requisitado apenas nome, endereço e telefone para contato posterior, caso seja necessário, além de informações sobre o tipo de ocorrência, para que possa subsidiar com o máximo de informações os policiais que atenderão a ocorrências.

Sequer há campo no sistema de banco de dados para ingresso do número do CPF do solicitante, ficando caracterizado um erro de atendimento.

É necessário esclarecer a Vossa Excelência que em razão da redução do número de Soldados Temporários, atendentes do telefone de emergência, pode haver demora no atendimento em dias e horários de pico, porém tal problema seguirá por pouco tempo, pois há previsão da chegada de novos policiais para complementação do efetivo e normalização do serviço, além do que há projeto de implementação do sistema operacional do COPOM através de utilização de rádio digital, o que melhorará em muito o serviço prestado à comunidade regional.

Também cabe esclarecer que toda ligação recebida é gravada, permitindo uma rápida apuração de eventuais falhas profissionais por mau atendimento.

Buscando esclarecer os fatos, identificar responsáveis e melhorar o serviço de atendimento "190", solicito que seja feita a individualização da queixa, constando o nome dos solicitantes e atendentes, datas, horários e locais dos fatos relatados.

Aproveito o ensejo para renovar a Vossa Excelência, meus protestos de estima e consideração.



JOSÉ APARECIDO GODOY SIQUEIRA

Ten Cel PM Cmt