



[www.policiamilitar.sp.gov.br](http://www.policiamilitar.sp.gov.br)

[49bpmip.3@policiamilitar.sp.gov.br](mailto:49bpmip.3@policiamilitar.sp.gov.br)

Rua Barão do Rio Branco, 318

Vila Arens - Jundiaí/SP.

(11) 4585-5000 Rm 222

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

Jundiaí, 07 de março de 2016.

OFÍCIO Nº 49BPMI-046/03/16

Do Comandante do 49º Batalhão de Polícia Militar do Interior

Ao Excelentíssimo Senhor Presidente da Câmara Municipal de Jundiaí.

Engenheiro Marcelo Gastaldo.

Assunto: Esclarecimento sobre a Moção nº 280.

Referência: Ofício PR/DL 42/2016, de 16/02/16.

DÊ-SE VISTA AO AUTOR.

Presidente  
15/03/16

Em atenção ao documento em referência, por meio do qual Vossa Excelência encaminha uma cópia da Moção nº 280, de autoria do nobre vereador José Carlos Ferreira Dias, que faz apelo ao Governador do Estado de São Paulo requerendo melhorias no atendimento do serviço 190 no Aglomerado Urbano de Jundiaí, cumpre-me esclarecer que a centralização desse atendimento do telefone de emergência policial ocorreu por motivos estritamente técnicos.

Primeiramente, é oportuno destacar que a Polícia Militar do Estado de São Paulo possui em seus quadros contingente oriundo de todas as áreas e regiões do Estado, havendo grande rotatividade do efetivo, principalmente no início de suas carreiras. Frisa-se que essa rotatividade em nenhum momento atrapalha a continuidade dos serviços desenvolvidos ou a sua qualidade, haja vista a observância de padrões operacionais que são estabelecidos e seguidos rigorosamente em todos os seus níveis.

Nesse diapasão, pode-se afirmar que os Policiais Militares que atuam no Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM), independente de conhecerem ou não a área territorial dos municípios abarcados por esse Centro, obedecem com rigidez padrões de atendimento para telefone de emergência policial que são utilizados em todo o Estado. Muitas vezes o usuário de sistema 190 reclama da quantidade de perguntas que são feitas pelo atendente, nesse caso, é imperioso esclarecer que a busca de dados e informações precisas são condições fundamentais para o sucesso do atendimento da ocorrência pelas equipes territoriais.

Destarte, a forma de se proceder de um atendente do COPOM, quer seja de Campinas, São Paulo, Sorocaba, São José dos Campos, ou como se sugere, em Jundiaí, é exatamente a mesma, não havendo qualquer tipo de distinção de conduta ou comportamento desses policiais. É importante ainda atestar que não há necessidade do atendente do 190 conhecer com detalhamento as ruas e bairros das cidades assistidas pelo COPOM, uma vez que

A

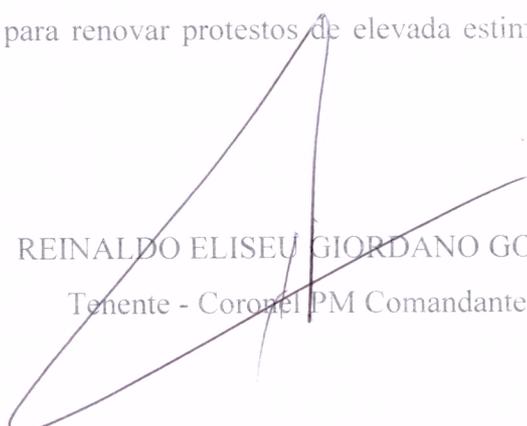
todos os procedimentos desse profissional são pautados por padrões corporativo, que permitem buscar os dados relevantes das demandas emergenciais e informá-los, no menor tempo possível, à equipe operacional responsável pelo atendimento da ocorrência.

A tecnologia utilizada pela Polícia Militar tornou possível a centralização de todos os pequenos sistemas de atendimento 190 e despacho de viaturas que estavam instalados nas cidades da região em um único centro (COPOM), que é dotado de equipamentos de alta qualidade tecnológica, equipes treinadas, sistemas interligados e que permitem a realização de auditoria nas gravações do telefone de emergência, extração de relatórios estatísticos para orientação do planejamento operacional, otimização do efetivo empregado na atividade de atendimento do 190 e controlador dos rádios das viaturas, que possibilitou o direcionamento de maior número de policiais para trabalhar na atividade de radiopatrulha e por fim, a interface entre todos os grandes Centros de Operações da Polícia Militar o que admite a interação de toda a polícia no território estadual.

Eventual problema relacionado à demora para atendimento de ocorrência, não significa que o COPOM Regional de Campinas seja o responsável por esse tempo-resposta. A gravidade do fato comunicado, aliado à disponibilidade de viaturas, normalmente são os fatores determinantes para que as respostas sejam mais rápidas ou menos rápidas para o emprego das equipes operacionais.

Por fim, é importante salientar que os casos de reclamação do atendimento do COPOM devem ser encaminhados para qualquer Unidade de Polícia Militar, para fins de registro e adoção das providencias pertinentes, lembrando que essas situações são fatos pontuais e não refletem os serviços prestados pelo Centro de Operações da Polícia Militar.

Aproveito a oportunidade para renovar protestos de elevada estima e distinta consideração.



REINALDO ELISEU GIORDANO GOMES  
Tenente - Coronel PM Comandante