



www.policiamilitar.sp.gov.br  
gabcmgtg@policiamilitar.sp.gov.br  
Pça Cel Fernando Prestes, 115  
Bairro Bom Retiro – São Paulo/SP  
Cep 01124-060 - Tel.: (11) 3327-7106

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

São Paulo, 02 de março de 2016.

OFÍCIO Nº Gab Cmt G-396/300/16

Do Chefe de Gabinete do Comandante-Geral

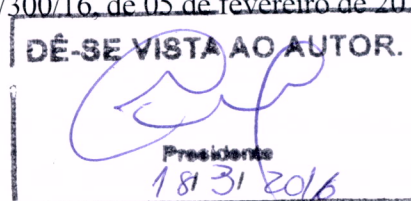
Ao Excelentíssimo Senhor Presidente da Câmara Municipal de Jundiaí

**MARCELO GASTALDO.**

Assunto: Melhorias no Sistema de Atendimento “190” do Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM) em Campinas.

Referência: Ofício PR/DL 42/16, de 16 de fevereiro de 2016, e anexo.

Anexo: Cópia do Ofício nº Gab Cmt G-0186/300/16, de 05 de fevereiro de 2016.



Com os cordiais cumprimentos, em atenção à documentação referenciada, que versa sobre pedido de melhorias no Sistema de Atendimento “190” do Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM) em Campinas, incumbiu-me o Comandante-Geral de encaminhar a Vossa Excelência o expediente em anexo, com resposta a pleito análogo do Vereador José Carlos Ferreira Dias, dessa Câmara, e que apresenta os aperfeiçoamentos até então realizados e o quadro de desempenho do COPOM-Campinas.

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

  
**IEROS ARADZENKA**  
Coronel PM Chefe de Gabinete

SISPEC 6964720/16



www.policiamilitar.sp.gov.br  
gabcmte@policiamilitar.sp.gov.br  
Pça Cel Fernando Prestes, 115  
Bairro Bom Retiro - São Paulo/SP  
Cep 01124-060 - Tel.: (11) 3327-7106

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

São Paulo, 05 de fevereiro de 2016.

OFÍCIO Nº Gab Cmt G-0186/300/16

Do Chefe de Gabinete do Comandante Geral

Ao Ilustríssimo Senhor Vereador da Câmara Municipal de Jundiáí

**JOSÉ CARLOS FERREIRA DIAS.**

Assunto: Retorno do atendimento "190" para o Município de Jundiáí.

Referência: GVZD/Ofício nº 37/16, de 20 de janeiro de 2016.

Com os cordiais cumprimentos, incumbiu-me o Comandante-Geral de restituir a Vossa Senhoria a documentação referenciada, que trata da solicitação de retorno do Atendimento Telefônico de Emergência "190" para o município de Jundiáí.

Cumpra esclarecer, consoante manifestação do Estado-Maior, que a regionalização do Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM) no município de Campinas disponibilizou mais policiais para o atendimento à população e para as demandas oriundas do telefone de emergência "190", despacho de viaturas e gerência dessas atividades.

Além disso, houve a modernização e inclusão de novos recursos no sistema, permitindo a gravação e cadastramento de todas as ligações, melhorando assim o planejamento do policiamento por meio dos sistemas de georreferenciamento que integram todo o Estado de São Paulo.

Nesse modelo, a distribuição de chamada "190" é realizada de maneira automática, sem interferência ou escolha do atendente, uma vez que o sistema de gerenciamento aplicado encaminha a ligação para a posição de atendimento que esteja livre, proporcionando fluidez na geração e despacho de ocorrências para as Unidades de Serviço.

O tempo de atendimento das ocorrências é diretamente proporcional à quantidade de atendentes disponíveis para o recebimento das chamadas oriundas do telefone "190".

Assim sendo, em alguns horários, devido ao pico de ligações, pode haver maior tempo de espera, sem essa situação, contudo, afetar a qualidade do serviço prestado.

Das ligações atendidas no mês de julho de 2015 pelo COPOM Regional de Campinas, por exemplo, 90,9% foram realizadas no tempo máximo de 30 segundos de espera.

Quando em Jundiaí, o Serviço de Atendimento “190” recebia, em média, 1.200 ligações por dia. Com a absorção dos serviços de atendimento pelo COPOM Regional de Campinas, em 18 de outubro de 2012, verificou-se que a demanda de atendimento de ligações provenientes de Jundiaí permaneceu praticamente idêntica, não se configurando, portanto, prejuízo à população por conta do deslocamento de uma central para outra.

Especificamente sobre a região em destaque, das quase 30 mil ligações mensais recebidas da cidade de Jundiaí, 56% são orientações em geral e chamadas não concluídas, 24% são trotes e apenas 20% são assuntos exclusivamente policiais, com a notícia de um crime que está acontecendo, ou já aconteceu, ou ainda com a solicitação de viatura para atendimento, notadamente em casos de perturbação do sossego, averiguações ou desinteligências.

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



TEROS ARADZENKA  
Coronel PM Chefe de Gabinete