



**Governo do Estado de São Paulo  
Secretaria da Segurança Pública  
Parlamentar**

**Ofício nº 0057780294/2025-SSP-PARLAMENTAR-SSP**

**Interessado:** Câmara Municipal de Pirassununga - Presidente Wallace Ananias de Freitas Bruno.

**Assunto:** Retorno do serviço 190 no município de Pirassununga.

**Referência:** Of. nº 49/2025

Senhor Presidente,

Cordialmente cumprimentando-o e em atenção ao Ofício em epígrafe, encaminho a Vossa Excelência a manifestação exarada pelo Comando-Geral da Polícia Militar.

Atenciosamente,

**Clodoaldo Cordesco Araujo**

**Assessor do Secretário**



Documento assinado eletronicamente por **Clodoaldo Cordesco Araujo, Assessor Parlamentar**, em 11/03/2025, às 11:52, 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](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0057780294** e o código CRC **9D55D6D9**.



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

**Ofício nº GabCmtG-1269/100/25**

São Paulo, na data da assinatura digital.

Do Chefe de Gabinete do Comandante-Geral da Polícia Militar do Estado de São Paulo

Ao Senhor Chefe da Assessoria Parlamentar da Secretaria da Segurança Pública.

Assunto: Solicitação para centralização do atendimento das chamadas de emergência "190" no município de Pirassununga.

Interessado: Vereador Wallace Ananias de Freitas Bruno, Presidente da Câmara Municipal de Pirassununga.

*Ao responder este Ofício, indicar o Processo SEI 025.00002121/2025-47.*

Com os cordiais cumprimentos, incumbiu-me o Comandante-Geral da Polícia Militar do Estado de São Paulo (PMESP) de restituir a Vossa Excelência o processo acima indicado, que versa sobre requerimento para centralização do atendimento das chamadas de emergência "190" no município de Pirassununga, nos termos consignados no expediente de origem.

Consoante manifestação do órgão técnico desta Instituição, cumpre esclarecer que a Polícia Militar se empenhou na reestruturação administrativa dos Centros de Operações da Polícia Militar (COPOM) e, 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 Organizações Policial-Militares (OPM) de maior escalão que pudessem 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.

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 Um/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” , “Bombeiros Emergência” e “SOS Mulher”** , 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. Os aplicativos estão disponíveis para os sistemas *android* e *IOS*, por meio do link <https://policiamilitar.sp.gov.br/unidades/ccomsoc/aplicativos/>.

- **atendimento via Short Message Service (SMS)** de pessoa surda, de pessoa com deficiência (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 9h 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.

Nesse sentido, 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 ocorrido de forma a melhorar a qualidade do serviço oferecido à população.

Aproveito a oportunidade para renovar a Vossa Excelência os protestos de minha estima e consideração.

ERICK GOMES BENTO  
Coronel PM Chefe



Documento assinado eletronicamente por **Erick Gomes Bento, CORONEL PM**, em 24/02/2025, às 17:36, 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](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

, informando o código verificador **0057513502** e o código CRC **D143B7E5**.