

## NESTA EDIÇÃO

- PESQUISA DE SATISFAÇÃO
- EDUCAÇÃO PROFISSIONAL NO COPOM/SP

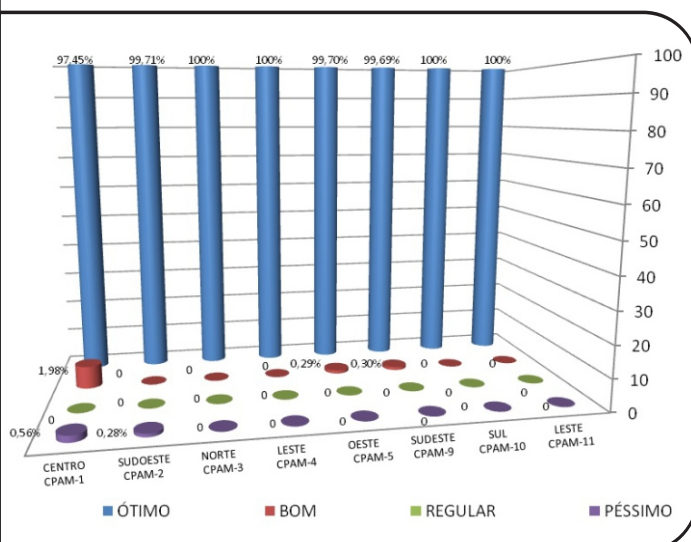
### VISITAS

- MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SP
- REPRESENTANTE DO PODER LEGISLATIVO
- SECRETÁRIO DE SEGURANÇA E OFICIAIS DO ESTADO DO MATO GROSSO

### OCORRÊNCIAS DE DESTAQUES

- PROTEÇÃO NA OBSERVAÇÃO
- FLAGRANTE DE ROUBO A BANCO
- FLAGRANTE DE ROUBO A RESIDÊNCIA
- OCORRÊNCIA COM BEBÊ ENGASGADO

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO



A pesquisa de satisfação é uma ferramenta imprescindível para a gestão que deseja construir e manter um relacionamento excelente com os clientes. O objetivo da pesquisa de satisfação de clientes é mensurar como são recebidos e percebidos os processos, produtos e serviços da organização, a fim de que, ao final, o resultado expresse informações necessárias para a identificação de oportunidades de melhoria e para a elaboração de um plano de ações, se necessário.

No período de 20ABR12 a 20MAI12 foram realizadas pelo COPOM, em todas as regiões da capital paulista, pesquisas de satisfação sobre o atendimento das mais diversas naturezas de ocorrência e, graças, ao excelente trabalho prestado pela Polícia Militar, os resultados foram plenamente satisfatórios.

## EDUCAÇÃO PROFISSIONAL NO COPOM/SP

Em 22 de maio foi iniciado no COPOM/SP o Programa Integrado de Treinamento para capacitação de atendentes e despachadores de emergência que operarão no COPOM/SP e no COBOM/SP. Coordenado e executado pela Seção de Treinamento e Qualidade do COPOM/SP, o programa permitiu a 23 (vinte e três) policiais militares e bombeiros uma rica oportunidade de trocarem experiências e estreitarem laços profissionais entre os órgãos da PMESP responsáveis pelo atendimento de emergência na Capital. Com esse evento pioneiro, a Polícia Militar investe na sintonia entre o COPOM e o COBOM, para buscar melhora exponencial da qualidade do serviço prestado à sociedade paulista.



## VISITA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Página 2



Em 09 e 10 de maio o COPOM/SP recebeu a visita dos mais recentes representantes do Ministério Público do Estado de São Paulo, empossados no último concurso público para a função. Os promotores conheceram as ferramentas inteligentes desenvolvidas e utilizadas pela PMESP e puderam acompanhar *in loco* o fluxo do serviço de emergência: a monitoração policial feita por meio das câmeras do Setor de Videomonitoração, o atendimento de chamadas e cadastro de ocorrências no setor de Atendimento 190 e o despacho/acompanhamento on line das ocorrências geradas. A visita consagra o reconhecimento da excelência profissional que a PMESP e o COPOM/SP possuem ante o nobre Ministério Público do Estado de São Paulo.

## VISITA DE REPRESENTANTE DO PODER LEGISLATIVO

Em 16 de maio a excelentíssima deputada estadual Rita Passos e sua assessora Gisele Rosa visitaram o COPOM/SP, oportunidade em que conheceram a infraestrutura deste Centro e a tecnologia que auxilia no planejamento do emprego racional e inteligente do policiamento no Estado de São Paulo. As considerações positivas feitas pela ilustre parlamentar ao COPOM/SP enaltecem o prestígio de que este Centro goza perante o Poder Legislativo estadual.



## VISITA DO SECRETÁRIO DE SEGURANÇA E OFICIAIS DO ESTADO DE MATO GROSSO

Completando a agenda de visitas em maio, o COPOM/SP teve a honra de receber a delegação composta pelo excelentíssimo Secretário da Segurança Pública do Estado do Mato Grosso e Comandante Geral da PMMT, acompanhados da Chefia de Gabinete e Assessoria de Imprensa. O Cel PM Chaves, Comandante do Policiamento da Capital, recepcionou e apresentou à delegação as ferramentas inteligentes desenvolvidas e utilizadas pela PMESP.



## OCORRÊNCIAS DE DESTAQUE: PROTEÇÃO NA OBSERVAÇÃO

Página 3

Em 23 de abril, durante a ronda eletrônica no Setor de Videomonitoração, o Sd PM Temp CASEMIRO suspeitou de um indivíduo que estacionou o veículo em um posto de combustíveis e aparentava nervosismo exacerbado. Ao consultar a placa do veículo, o Sd PM Temp Casemiro constatou que se tratava de produto de roubo, realizou o cadastro da ocorrência e a encaminhou para o Setor de Despacho de Viaturas, o que resultou na detenção do delinquente. O profissionalismo e comprometimento do Sd PM Temp Casemiro foram decisivos para a prisão do infrator da lei e recuperação do veículo.



Sd PM Temp Casemiro

## OCORRÊNCIAS DE DESTAQUE: FLAGRANTE DE ROUBO A BANCO



Equipe "Olho de Águia"

Em 04 de maio a equipe composta pelos policiais Cb PM CRUZ, Cb PM RENATO, Sd PM PEREIRA, Sd PM SANTIAGO e Sd PM SOBRAL, do Olho de Águia do COPOM/SP, deteve um delinquente em flagrante de roubo a banco. A equipe deslocou-se para o local do assalto a fim de colher imagens da grave ocorrência e com isso assessorar o escalão superior; todavia, além de cumprirem a missão de captar imagens, perceberam a atitude suspeita do indivíduo no interior de um veículo estacionado próximo ao local e, na abordagem, encontraram a quantia de R\$ 39.869,00 (trinta e nove mil, oitocentos e sessenta e nove reais), fruto de roubo. As ações realizadas pela

equipe do Olho de Águia do COPOM/SP extrapolaram o esperado para os milicianos e revelaram o alto nível de profissionalismo e dedicação dos policiais.

## OCORRÊNCIAS DE DESTAQUE: ROUBO A RESIDÊNCIA

No dia 19MAI12 o Sd PM VITRIO, da equipe "D" do COPOM, atendeu a solicitação de emergência de roubo a residência em que o solicitante, pai de família, encontrava-se no interior do domicílio com sua filha pequena e avistou sua esposa sendo rendida por três delinquentes quando guardava seu veículo na garagem. O Sd PM Vitrio rapidamente orientou o solicitante para permanecer em segurança com sua filha em um quarto, colheu minuciosas características dos indivíduos e as repassou para o Setor de Despacho. Com a realização do cerco à residência, as patrulhas locais obtiveram êxito em deter os infratores e localizaram um veículo roubado que estava em poder dos infratores. O bojo das condutas do Sd PM Vitrio, regado de profissionalismo e excelência, foi primordial para o resultado positivo da ocorrência, uma vez que, enquanto orientava o solicitante quanto aos procedimentos que garantiriam sua segurança e integridade física, rapidamente encaminhou os dados preliminares da ocorrência para que o atendimento às vítimas fosse feito no menor tempo possível. A presteza no atendimento e o desfecho da ocorrência foram enaltecidos pela imprensa por meio de reportagens jornalísticas, uníssonas em elogiar o desempenho do Sd PM Vitrio.



Sd PM Vitrio

No dia 10MAI12 o Sd PM GUEDES, da equipe “B” do COPOM, atendeu a ocorrência em que um bebê com apenas 20 (vinte) dias engasgou enquanto era amamentado. Após acalmar a mãe que estava sozinha em casa e inevitavelmente desesperada, o Sd PM Guedes conseguiu orientá-la sobre os procedimentos necessários para salvar a vida do bebê. O Sd PM Guedes utilizou todos os seus conhecimentos técnicos, mantendo a serenidade diante de uma ocorrência repleta de detalhes, pois a pouca idade da criança, somada ao desespero da mãe, poderiam ter culminado em um resultado trágico, fato que somente não ocorreu devido à ação irretocável do Sd PM Guedes.



Sd PM Guedes



# 190

## EMERGÊNCIA



Sd PM Sampaio

No dia 14MAI12 o Sd PM SAMPAIO, da equipe “D” do COPOM, conduziu o atendimento de ocorrência em que um bebê com apenas 05 (cinco) dias engasgou enquanto era amamentado pela mãe. O Sd PM Sampaio obteve êxito em salvar a vida do bebê transmitindo as orientações dos procedimentos necessários para a avó, que estava ao telefone, enquanto a mãe da criança realizava as manobras. O empenho e desenvoltura profissional do Sd PM Sampaio foram decisivos para o desfecho positivo da ocorrência e para o engrandecimento da imagem institucional.

No dia 19MAI12 o Sd PM GOMES, da equipe “D” do COPOM, conduziu pelo telefone o atendimento de ocorrência em que um bebê com apenas 10 (dez) dias sofreu engasgamento devido à presença de secreção nasal muito densa. O policial agiu de maneira brilhante e obteve êxito em acalmar e orientar a mãe sobre os procedimentos de primeiros socorros que reanimaram o bebê. Mesmo já tendo garantido o salvamento da criança, o Sd Gomes, por seu grande valor pessoal e profissional, buscou pacientemente maiores dados para que o atendimento pudesse ser complementado pela condução do bebê a uma unidade de saúde, apesar de a mãe, nervosa e ao mesmo tempo aliviada, não conseguir informar o endereço de sua própria casa.



Sd PM Gomes



# 190

## EMERGÊNCIA

### EDITORIAL

#### COMANDO DE POLICIAMENTO DA CAPITAL

Rua Ribeiro de Lima, 140 - Bom Retiro  
01122-000 - São Paulo - SP

**Editor:** Maj PM Tenório

**Redação:** 1º Ten PM Siqueira

**Revisão:** Cap PM Conceição

**Diretor de Arte:** 1º Ten PM Biagi

**Arte:** Sd PM Willian

facebook

<https://www.facebook.com/copom190>

twitter

<https://twitter.com/#!/copomsp>

#### Visite nosso site na intranet:

**CPC:** <http://weblinux.intranet.policiamilitar.sp.gov.br/cpccopom/>

**COPOM:** <http://weblinux.intranet.policiamilitar.sp.gov.br/cpccopom/copom/>