

1 - Descrição pormenorizada da Estrutura da Secretaria de Segurança Pública responsável pelo atendimento do 190 (do Coordenador até o atendente do 190) ?

RESPOSTA – Administrativamente, o Centro Integrado de Operações de Segurança Pública está vinculado a Lei Delegada nº 47, de 10 de agosto de 2015, publicado no Diário Oficial do Estado no dia 11 de agosto de 2015.

Por outro lado, operacionalmente, sua estrutura está diretamente ligada à Polícia Militar, tendo em vista que sua abrangência vai do atendimento ao despacho, incluindo-se os supervisores de teleatendimento e despacho, auxiliar do Adjunto ao Coordenador e Adjunto ao Coordenador e, por fim, o Coordenador, estes dois últimos compostos por um Oficial Intermediário e um Oficial Superior, respectivamente, os quais atendem a uma escala previamente publicada em Boletim Geral Ostensivo da PMAL.

2 - Nas ocorrências referentes à Poluição Sonora e Perturbação do sossego alheio as guarnições dispõem dentro das viaturas de Decibelímetro para aferir o nível sonoro do local?

RESPOSTA – Verificar essa resposta com a Polícia Militar

3 - Qual é o limite de atuação da Polícia Militar e qual a orientação dada a guarnição durante a abordagem feita nestas ocorrências?

RESPOSTA - Verificar essa resposta com a Polícia Militar

4 - Nas denúncias de Poluição Sonora e Perturbação do Sossego alheio dirigidas ao 190 é necessário que o solicitante se identifique, ou a identificação é opcional?

RESPOSTA – Diante desses casos, fica a critério do próprio usuário desse sistema a sua identificação.

5 - A Polícia Militar Poderá atuar de Ofício nas ocorrências de poluição sonora e perturbação do sossego alheio, ou é necessário que haja representação por parte da vítima?

RESPOSTA – A Polícia Militar poderá atuar de Ofício nas ocorrências acima elencadas. Por outro lado, é importante que a vítima faça valer o seu papel como cidadão, denunciando aos órgãos competentes sempre que houver tais ilícitos.

6 - Qual é a escala de serviço do atendente do 190, e qual é o quanto de intervalo, em minutos, por período de atendimento a que ele é submetido?

RESPOSTA – Escala – 12x24h e 12x72h. Durante o turno de serviço é estabelecido que os teleatendentes tenham os seguintes intervalos:

Pelo dia: 20 minutos de intervalo a cada 6 horas de jornada, não contabilizando o horário do almoço;

Pela noite: 1 hora de intervalo durante a jornada de 12 horas.

7 - Qual é a quantidade de ligações recebidas, e atendidas de fato, por atendente, durante o serviço de atendimento 190?

RESPOSTA – Em 2019, foram registradas 4.901.330 chamadas telefônicas, segundo dados da ANATEL. Não dispomos dos dados de ligações atendidas por atendente.

8 - O pessoal que concorre a escala de atendimento é civil ou militar, e de que forma é feita a seleção deste pessoal?

RESPOSTA – O efetivo que concorre à escala de atendimento 190 é composto por militares da ativa, sendo Policiais e Bombeiros Militares. No tocante à seleção, é feita de modo que, periodicamente, quando solicitado, os batalhões da capital relacionam os interessados que os encaminham para desempenhar esse tipo de serviço, sendo instruídos e capacitados para integrarem o quadro de atendentes.

9 - Durante o serviço no período noturno o atendente do 190 dispõe de quanto tempo de descanso, e qual o lugar para realizar este descanso, ou deve fazê-lo na própria cabine de atendimento?

RESPOSTA – O atendente 190 dispõe de 1 hora de intervalo durante a jornada de 12 horas. A Secretaria de Segurança Pública disponibiliza uma sala de descompressão para fins de descanso.

10 - Já houve algum caso de suicídio por parte do pessoal do quadro que compõem o serviço de atendimento do 190 (do coordenador até o atendente do 190)?

RESPOSTA – Não houve nenhum caso que tenha relação de causa e efeito apontado ao trabalho desempenhado.