



OFÍCIO CIRCULAR Nº 273/2025/PM

GOIANIA, 01 de abril de 2025.

Assunto: Mudança do nº de WhatsApp de atendimento Help-Desk (suporte técnico)

Srs. Comandantes,

Com o intuito de aprimorar a gestão dos atendimentos de suporte técnico desta Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação e ainda proporcionar maior eficiência na prestação deste serviço, informamos que foi implementada uma nova ferramenta de atendimento Help Desk denominada "**CALTI BOT**", a qual realizará todo e qualquer atendimento direcionado à esta DTIC **através do novo WhatsApp no número: (62) 98150-0088**. Esta solução tem como objetivo oferecer celeridade, organização e maior controle sobre as solicitações realizadas, proporcionando uma experiência otimizada aos usuários.

Dentre os principais benefícios da adoção da ferramenta "**CALTI BOT**", destacamos:

- **Maior rastreabilidade e transparência:** cada solicitação receberá um número de protocolo, permitindo melhor acompanhamento do status do atendimento;
- **Priorização e categorização eficiente:** possibilita a triagem adequada dos chamados, garantindo que as

demandas urgentes sejam tratadas com maior agilidade;

- **Histórico de atendimentos:** facilita a consulta de chamados anteriores, evitando a necessidade de repetição de informações pelos usuários;
- **Relatórios e métricas:** permite uma gestão mais eficaz dos atendimentos, otimizando os recursos disponíveis e promovendo a melhoria contínua do serviço;
- **Centralização da comunicação:** substitui canais dispersos e melhora a eficiência na resolução das solicitações.

Dessa forma, informamos que **o atendimento via WhatsApp através do nº (62) 9910-7882 será descontinuado a partir do dia 09 de maio de 2025** devendo os policiais militares realizarem suas solicitações **exclusivamente** por meio da ferramenta "CALTI BOT".

Solicitamos a ampla divulgação desta informação à tropa, garantindo que todos estejam cientes da mudança e possam se adaptar à nova ferramenta.

Respeitosamente,

FRANCISCO DE ASSIS FERREIRA RAMOS JUBÉ - CORONEL PM
COMANDANTE DE APOIO LOGÍSTICO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO DE ASSIS FERREIRA RAMOS JUBE**, Comandante, em 03/04/2025, às 15:52, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **72707023** e o código CRC **B7F26E8B**.

DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES -
CALTI

RUA 115 nº 04 - Bairro SETOR SUL - CEP 74085-328 - GOIANIA - GO -
32011651



Referência:
Processo nº 202500002043714



SEI 72707023