

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Guarda Municipal de Olinda

1. Identificação do órgão

- **Órgão:** Guarda Civil Municipal de Olinda (GCMO)
- **Vinculação Administrativa:** Secretaria de Segurança Cidadã
- **Endereço:** Av. Santos Dumont 177 B - Varadouro - Olinda/PE Cep. 53.010-230
- **Email:** gmolinda@hotmail.com
- **Telefones:** 3494.3093 / 3429.9768 / 153

2. Apresentação

A Guarda Municipal de Olinda atua com compromisso e responsabilidade, sempre visando a excelência no atendimento à população. Esta Carta de Serviços tem como objetivo informar, com clareza e objetividade, os serviços prestados, as formas de acesso, os compromissos com a qualidade e os canais de comunicação com o cidadão. Além disso, busca promover a transparência e facilitar o relacionamento entre a instituição e a sociedade.

- **Missão:** Atuar na proteção dos bens, serviços e instalações do município de Olinda e colaborar com a segurança pública por meio de ações preventivas, educativas e integradas, conforme previsto na **Lei Federal nº 13.022/2014 (Estatuto Geral das Guardas Municipais)**, na **Constituição Federal (art. 144, §8º)** e na **Lei Municipal nº 6.333/2023**, que dispõe sobre o Estatuto da Guarda Civil Municipal de Olinda.
- **Visão:** Ser referência em segurança cidadã e proximidade com a comunidade.
- **Público alvo:** Cidadãos, servidores públicos, visitantes e demais usuários dos serviços públicos municipais que necessitem de apoio, orientação ou proteção no âmbito das competências da Guarda Municipal de Olinda.
- **Principais áreas de atuação:**

Proteção do patrimônio público municipal;

Segurança urbana preventiva e comunitária;

Apoio às ações e fiscalizações da administração municipal;

Atuação integrada com as forças de segurança pública;

Suporte operacional em eventos públicos e ações emergenciais;

Atuação especializada por meio de grupamentos táticos:

GTO: (Grupo Tático Operacional Decreto nº 126/2021) resposta rápida e ações de patrulhamento tático;

GACO: (Grupamento Ambiental da Cidade de Olinda lei nº 6.239/22) ações ambientais preventivas, comunitárias e educativas;

Patrulha Maria da Penha: Atendimento e proteção a mulheres em situação de violência doméstica, em apoio à rede de enfrentamento.

3. Serviços Prestados

3.1 Patrulhamento Preventivo

Descrição: Ações de patrulhamento ostensivo/preventivo nas áreas públicas, praças, escolas, unidades de saúde, equipamentos municipais, etc.

Como acessar: Pode ser solicitado por telefone 153, presencialmente, por meio de demandas da comunidade em reuniões com conselhos locais e Offícios encaminhado por outras secretarias ou órgãos da administração pública municipal.

Tempo de resposta: Conforme disponibilidade operacional.

3.2 Apoio à Fiscalização Municipal

- **Descrição:** Apoio às ações de fiscalização do comércio irregular, poluição sonora, ocupações indevidas, entre outras.
- **Como acessar:** Solicitação por parte das secretarias municipais ou denúncias via ouvidoria.
- **Tempo de resposta:** Variável conforme o tipo de ação.

3.3 Ações Educativas e de Conscientização

- **Descrição:** Campanhas nas escolas, palestras sobre cidadania, segurança no trânsito, prevenção à violência, etc.
- **Como acessar:** Solicitação por escolas ou associações comunitárias.
- **Público-alvo:** Estudantes, moradores, lideranças comunitárias.
- **Tempo de resposta:** Variável conforme o tipo de ação.

3.4 Proteção de Equipamentos Públicos

- **Descrição:** Guarda e vigilância de prédios e áreas públicas municipais.
- **Como acessar:** Atribuição interna de acordo com plano de segurança da Secretaria.
- **Tempo de resposta:** Variável conforme o tipo de ação.

***Requisitos:** A atuação ocorre conforme o **planejamento operacional da Guarda Municipal** e as **demandas da comunidade**, que podem ser apresentadas por meio do **telefone 153**, atendimento presencial, em reuniões com conselhos locais ou por ofício de órgãos públicos.

***Prazos:** Contínuo e permanente

4. Padrões de qualidade no atendimento

Para garantir um atendimento eficiente, humanizado e alinhado às boas práticas do serviço público, a Guarda Municipal de Olinda adota os seguintes padrões de qualidade:

Indicadores:

Indicador	Descrição	Meta/Avaliação
Tempo de resposta ao atendimento	Tempo médio entre o acionamento e a chegada da equipe ao local da ocorrência.	Até 10 minutos em áreas urbanas.
Satisfação do cidadão	Avaliação da população quanto ao atendimento prestado pela GCM.	≥ 85% de satisfação nas pesquisas.
Cordialidade atendimento	Registro de reclamações ou elogios sobre a postura dos agentes.	Redução contínua de reclamações.
Cumprimento de prazos	Percentual de serviços realizados dentro dos prazos estabelecidos.	≥ 95% de cumprimento dos prazos.
Capacitação contínua dos agentes	Quantidade de treinamentos e capacitações realizados anualmente.	Mínimo de 2 formações por ano/ agente.
Atendimento discriminação	Garantia de atendimento igualitário e sem preconceito.	Zero tolerância a condutas discriminatórias.
Disponibilidade atendimento	Grau de cobertura em turnos e áreas do município.	100% de cobertura nos turnos escalados.

Acessibilidade:

- Garantir que todos os cidadãos, inclusive pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, possam acessar os serviços da Guarda Municipal.
- Atendimento presencial com estrutura acessível (rampas, sinalização visual).
- Disponibilidade de atendimento prioritário, quando necessário.
- Comunicação adequada para pessoas com necessidades especiais, com suporte de acompanhante, se necessário.

Linguagem:

Utilização de linguagem clara, objetiva e respeitosa, promovendo a boa comunicação com o cidadão.

- Evitar jargões técnicos ou expressões ambíguas.
- Atender com empatia, urbanidade e educação.
- Garantir que todas as instruções sejam compreensíveis ao público geral.

Orientações ao usuário:

Assegurar que o cidadão receba todas as informações necessárias para acessar os serviços, de forma clara e precisa.

- Informar corretamente os canais de acesso, documentos exigidos e prazos.
- Fornecer orientações sobre direitos e deveres relativos ao serviço solicitado.
- Reforçar o compromisso com a transparência e a disponibilidade para esclarecer dúvidas.

5. Compromissos e prazos

- **Tempo médio de resposta:** A Guarda Municipal de Olinda estabelece compromissos de qualidade para garantir um atendimento eficaz, seguro e acessível à população. Esses compromissos são acompanhados por metas de desempenho e prazos definidos, conforme descrito a seguir:

Ocorrências emergenciais (ameaças, depredações, apoio imediato):

Até 10 minutos após o acionamento, nas áreas urbanas cobertas por patrulhamento.

Solicitações de apoio não emergenciais (fiscalizações, rondas, palestras, eventos):

Até 5 dias úteis para avaliação e agendamento da ação

- **Metas de atendimento:**

95% das ocorrências atendidas dentro do tempo médio estabelecido.

100% dos agentes capacitados para atendimento com cortesia, legalidade e eficiência.

85% ou mais de aprovação em pesquisas de satisfação dos usuários.

100% das escolas municipais atendidas com ações preventivas (ronda escolar ou educativa).

Redução anual de 10% nas reclamações procedentes registradas nos canais de ouvidoria.

Esses compromissos reforçam a responsabilidade institucional da Guarda Municipal com a melhoria contínua da segurança urbana e da qualidade dos serviços públicos.

6. Canais de Atendimento e Participação

- **Telefone:** 3494.3093 / 3429.9768 / 153
- **Endereço:** Av. Santos Dumontn 177 B - Varadouro - Olinda/PE Cep. 53.010-230
- **Email:** gmlinda@hotmail.com
- **Ouvidoria Municipal:** (81) 9. 9999.3385 Watsapp
- **Email:** ouvidoriaguardamunicipal@olinda.pe.gov.br
- **Atendimento presencial:** De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

7. Formas de Avaliação dos Serviços

Os cidadãos podem avaliar os serviços prestados por meio da **Ouvidoria Municipal**, sugestões diretas nas unidades ou participação em fóruns públicos.

8. Atualização da Carta

- **Periodicidade:** A Carta de Serviços será atualizada **anualmente** ou sempre que houver alterações significativas nos serviços prestados, procedimentos, canais de atendimento ou estrutura organizacional da Guarda Municipal de Olinda.
- **Setor responsável:** Secretaria de Segurança Cidadã.