

## **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

### **SECRETARIA DE SEGURANÇA CIDADÃ**

**Mirella Fernanda Bezerra de Almeida**

Prefeita do Município de Olinda

**Francisco Carvalho da Silva Neto**

Vice Prefeito do Município de Olinda

**Antônio Francisco Pereira Neto**

Secretário de Segurança Cidadã

**Secretário Executivo**

Adeildo Silva de Oliveira Junior

## SUMÁRIO

1 – GUARDA CIVIL MUNICIPAL.....	03
2 – GRUPAMENTO AMBIENTAL DA CIDADE DE OLINDA – GACO .....	05
3 – GRUPAMENTO TÁTICO DE OLINDA – GTO .....	07
4 – PROGRAMA MARIA DA PENHA .....	09
5 – PATRULHA ESCOLAR DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE OLINDA ..	11
6 – PROJETO IDENTIDADE CIDADÃ .....	13

## 1. Guarda Civil Municipal

<b>SETOR</b>	Secretaria de Segurança Cidadã
<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	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.
<b>REQUISITOS</b>	Não há requisitos. Qualquer cidadão pode acessar os serviços através dos canais de atendimento 24 horas.
<b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS</b>	Não há necessidade de apresentar documentos.
<b>FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO</b>	Tem acesso imediato aos serviços oferecidos aos munícipes através dos telefones 3494.3093, 3429.9768 e 153 disponibilizados a população e de forma presencial, dirigindo-se ao endereço: Av. Santos Dumont, 177 Lado B – Varadouro – Olinda/PE
<b>PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO</b>	A instituição é acionada através dos canais de atendimento telefônico ou presencial, gerando ocorrência que são repassadas as equipes em campo.
<b>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>	Prestação imediata, de acordo com a demanda.
<b>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</b>	Através dos canais de atendimento Telefones: 3494.3093/3429.9768/153 pelo e-mail <a href="mailto:ouvidoriaguardamunicipal@olinda.pe.gov.br">ouvidoriaguardamunicipal@olinda.pe.gov.br</a> e de forma presencial
<b>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>	No que diz respeito às ocorrências e sobre os serviços, a comunicação se dá através de atendimento presencial, telefones 3494.3093/3429.9768, 153, por e-mail no endereço: <a href="mailto:ouvidoriaguardamunicipal@olinda.pe.gov.br">ouvidoriaguardamunicipal@olinda.pe.gov.br</a> e também pelo sistema da Ouvidoria Geral do Município disponível em: <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> .
<b>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</b>	Nas ocorrências em que haja risco a vida, a integridade física das pessoas; que envolvam pessoas com necessidades especiais; as pessoas com transtorno do espectro autista; depredação do bem público; e as pessoas idosas.

<b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</b>	Quanto ao atendimento através de telefone e de forma presencial são imediatos. No que se refere às manifestações apresentadas por meio do canal de Ouvidoria, o prazo é o estabelecido na Lei de Acesso à Informação, isto é, 20 dias corridos após a solicitação, podendo se prorrogar por mais 10 dias mediante justificativa do órgão. <a href="http://olinda.pe.gov.br">olinda.pe.gov.br</a>
<b>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO</b>	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria Geral de Olinda disponível em: <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> , de forma Presencial no endereço à Av. Santos Dumont, 177 lado B – Varadouro - Olinda-Pernambuco, além do e-mail disponível em <a href="mailto:ouvidoriaguardamunicipal@olinda.pe.gov.br">ouvidoriaguardamunicipal@olinda.pe.gov.br</a>
<b>PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES</b>	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda ( <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> ) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação. Através do e-mail da Guarda Civil Municipal: <a href="mailto:ouvidoriaguardamunicipal@olinda.pe.gov.br">ouvidoriaguardamunicipal@olinda.pe.gov.br</a>
<b>LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS</b>	Lei Federal nº 13.022/2014 (Estatuto Geral das Guardas Municipais), na Constituição Federal (art. 144, §8º), Lei nº 01/90, Lei nº 6410/2026 que institui o Código de Conduta da Guarda Municipal e a Lei Municipal nº 6.333/2023, que dispõe sobre o PCCV da Guarda Civil Municipal de Olinda.
<b>HORÁRIO</b>	A Guarda Civil Municipal de Olinda trabalha em regime 24 Horas.
<b>TELEFONE</b>	(81) 3494.3093 - 3429.9768 - 153
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:ouvidoriaguardamunicipal@olinda.pe.gov.br">ouvidoriaguardamunicipal@olinda.pe.gov.br</a> <a href="mailto:gmolinda@hotmail.com">gmolinda@hotmail.com</a> .

## 2. GRUPAMENTO AMBIENTAL DA CIDADE DE OLINDA - GACO

<b>SETOR</b>	Guarda Civil Municipal
<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	O GACO atua com foco na proteção ambiental e na fiscalização de questões relacionadas ao meio ambiente; combate aos maus tratos de animais; resgate e promoção de campanhas de entrega voluntária da fauna silvestres, além de condutas ambientais ilícitas.
<b>REQUISITOS</b>	Em regra esse procedimento se dará por demandas oriundas dos munícipes e de outras secretarias do município.
<b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS</b>	Documento de identificação do solicitante e se de outras secretarias do município, via ofício.
<b>FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO</b>	Através dos telefones: (81) 99204.3649 e 153; de forma Presencial; Por demandas da comunidade em reuniões com conselhos locais; Ofícios encaminhados por outras secretarias ou órgãos da administração pública municipal.
<b>PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO</b>	Após o acesso aos serviços pelos canais telefônico e presencial é gerada ocorrência e repassadas a equipe em campo para o atendimento.
<b>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>	Ocorrências emergenciais (animais com risco iminente de morte ou que exijam atendimento rápido, crimes ambientais em acontecimento): 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 após agendamento.
<b>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</b>	Através de atendimento presencial e contato telefônico, através dos números 153 e o (81) 99204.3649.



<b>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>	E-mail: <a href="mailto:ouvidoriaguadamunicipal@olinda.pe.gov.br">ouvidoriaguadamunicipal@olinda.pe.gov.br</a> Telefone da Ouvidoria GCMO: (81) 9 9879-0081 Ouvidoria Geral do Município em <a href="https://olinda.eouve.com.br">https://olinda.eouve.com.br</a>
<b>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</b>	Animais que estejam mutilados ou em risco iminente da morte, crime ambiental em andamento
<b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</b>	Imediata. De acordo com a demanda
<b>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES</b>	O interessado que desejar registrar manifestações deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> , presencialmente na Rua São Bento, nº 123, Olinda/PE e ainda por e-mail da Ouvidoria da Guarda Municipal : <a href="mailto:ouvidoriaguadamunicipal@olinda.pe.gov.br">ouvidoriaguadamunicipal@olinda.pe.gov.br</a>
<b>PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES</b>	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda ( <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> ) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação; pelo o e-mail de Guarda Municipal, aguardar retorno de no máximo 3 dias úteis.
<b>LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS</b>	Lei Federal nº 13.022/2014 (Estatuto Geral das Guardas Municipais), na Constituição Federal (art. 144, §8º), Lei nº 01/90, Lei nº 6410/2026 que institui o Código de Conduta da Guarda Municipal. Lei Nº 6.239 /2022 Fica criado o Grupamento Ambiental da Cidade de Olinda – GACO.
<b>HORÁRIO</b>	Sob regime de 24 horas.
<b>TELEFONE</b>	(81) 3494.3093, 3429.9768 e 153
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:gmolinda@hotmail.com">gmolinda@hotmail.com</a> .

### 3. GRUPAMENTO TÁTICO OPERACIONAL - GTO

<b>SETOR</b>	Guarda Civil Municipal de Olinda
<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	GTO - grupamento especializado responsável por intervir em situações de perturbação da ordem pública, como operações de controle de distúrbios e ações de caráter ostensivo no âmbito da segurança urbana; atuar em situações de controle de distúrbio civil; realizar operações de caráter ostensivo para garantir a segurança urbana e apoiar o trabalho de fiscalização das demais secretarias.
<b>REQUISITOS</b>	Não se aplica. Em regra esse procedimento se dará por demandas oriundas dos municípios e de outras secretarias do município.
<b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS</b>	Documento de identificação do solicitante (opcional) e se de outras secretarias do município, via ofício.
<b>FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO</b>	Solicitação pelo telefone 153; Presencialmente através do endereço: Av. Santos Dumont, 177 lado B – Varadouro – Olinda/PE; pela Ouvidoria Geral do Município disponível em: <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> ; Por demandas da comunidade em reuniões com conselhos locais; Ofícios encaminhados por outras secretarias ou órgãos da Administração Pública Municipal.
<b>PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO</b>	<b>Ocorrências emergenciais</b> (ameaça a vida e a integridade física, depredação do patrimônio público, apoio imediato): Até 10 minutos após o acionamento, nas áreas urbanas cobertas por patrulhamento; Solicitações de apoio <b>não emergenciais</b> (fiscalizações, palestras, eventos): Até 3 dias úteis para avaliação e agendamento da ação
<b>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>	De imediato, de acordo com a demanda

<b>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>	E-mail: <a href="mailto:ouvidoriaguardamunicipal@olinda.pe.gov.br">ouvidoriaguardamunicipal@olinda.pe.gov.br</a> ; email da Guarda Municipal: <a href="mailto:gmolinda@hotmail.com">gmolinda@hotmail.com</a> ; Telefone da Ouvidoria GCMO: (81) 9 9879-0081; Ouvidoria Geral do Município em <a href="https://olinda.eouve.com.br">https://olinda.eouve.com.br</a>
<b>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</b>	Através dos canais de atendimento Telefones: 3494.3093 - 3429.9768 – 153; pelo e-mail <a href="mailto:gmolinda@hotmail.com">gmolinda@hotmail.com</a> e de forma presencial á Av. Santos Dumont, 177 lado B – Varadouro – Olinda/PE
<b>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</b>	Nas ocorrências em que haja risco a vida, a integridade física das pessoas; que envolvam pessoas com necessidades especiais; as pessoas com transtorno do espectro autista; depredação do bem público; e as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.
<b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</b>	Imediata, de acordo com a demanda.
<b>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES</b>	O interessado que Desejar registrar sua manifestação (Sugestões, Críticas Ou Reclamações) deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: <a href="https://Olinda.Eouve.Com.Br/">https://Olinda.Eouve.Com.Br/</a> Ou pelo e-mail da Ouvidoria da Guarda Municipal: <a href="mailto:ouvidoriaguardamunicipal@olinda.pe.gov.br">ouvidoriaguardamunicipal@olinda.pe.gov.br</a>
<b>PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES</b>	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda ( <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> ) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação; pelo o e-mail de Guarda Municipal, aguardar retorno de no máximo 3 dias úteis.
<b>LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS</b>	Lei Federal nº 13.022/2014 (Estatuto Geral das Guardas Municipais), na Constituição Federal (art. 144, §8º), Lei nº 01/90, Lei nº 6410/2026 que institui o Código de Conduta da Guarda Municipal. Criado através do Decreto Nº 126/2021 e atua conforme a Lei Municipal nº 6.333/2023, que dispõe sobre o Estatuto da Guarda Civil Municipal de Olinda.
<b>HORÁRIO</b>	A solicitação de orientação poderá ser feita a qualquer momento por e-mail
<b>TELEFONE</b>	(81) 3494.3093 - 3429.9768 – 153
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:gmolinda@hotmail.com">gmolinda@hotmail.com</a>



#### 4. PROGRAMA PATRULHA MARIA DA PENHA

<b>SETOR</b>	Guarda Civil Municipal
<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	Serviço da Guarda Municipal de Olinda, formado por guardas municipais capacitados e treinados, com uma viatura exclusiva para o serviço. Acompanha mulheres com medidas protetivas expedidas pelo Poder Judiciário, garantindo a segurança contra agressores, através de rondas e visitas, além de palestras de conscientização. A patrulha realiza trabalho de forma integrada ao <a href="#">Centro Especializado de Atendimento à Mulher (CEAM)</a> , que oferece suporte psicológico, jurídico e social. Trabalha em conjunto com o Centro Especializado de Atendimento à Mulher (CEAM), a Delegacia da Mulher e a Vara da Violência Doméstica.
<b>REQUISITOS</b>	Mulheres em situação de violência doméstica e familiar e/ou com medidas protetivas expedidas pelo Poder Judiciário.
<b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS</b>	Não se aplica.
<b>FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO</b>	Solicitação pelo telefone 153; pela Ouvidoria Geral do Município disponível em: <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> e Demanda espontânea na sede da GCMO e mulheres encaminhadas pelo CEAM
<b>PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO</b>	O serviço da Patrulha Maria da Penha destina-se à fiscalização das Medidas Protetivas de Urgência concedidas pela justiça às mulheres em situação de violência doméstica e familiar e que são acompanhadas pelo CEAM onde este encaminha as fichas com dados sensíveis das vítimas e seus agressores para tal acompanhamento mediante aceite das mesmas (mulheres). A Patrulha tb pode atender à mulheres que não possuem Medida Protetiva, neste caso, elas são acolhidas (inicialmente) e são encaminhadas ao CEAM.
<b>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>	O serviço é de natureza contínua.

<b>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</b>	Processo Sigiloso, devido à medida protetiva.
<b>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>	Solicitação pelo telefone 153; ou pela Ouvidoria Geral do Município disponível em: <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> , Visita presencial na residência ou trabalho e acompanhamento remoto (Ligação ou msg)
<b>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</b>	Mulher vítima de violência domestica e/ou com medidas protetivas expedida pelo Poder Judiciário.
<b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</b>	Atendimento imediato, conforme demanda.
<b>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES</b>	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria Geral de Olinda disponível em: <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> ou presencialmente na Av. Santos Dumont, 177 lado B – Varadouro – Olinda/PE; através do telefone 153 e no Centro Especializado de Atendimento à Mulher (CEAM), localizado na Rua Maria Ramos, 131, no Bairro Novo – Olinda/PE.
<b>PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES</b>	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda ( <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> ) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação e através de e-mail: <a href="mailto:mariadapenha@olinda.pe.gov.br">mariadapenha@olinda.pe.gov.br</a>
<b>LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS</b>	Lei Municipal nº Lei 6151/2021
<b>HORÁRIO</b>	Funciona em regime 24h
<b>TELEFONE</b>	153
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:mariadapenha@olinda.pe.gov.br">mariadapenha@olinda.pe.gov.br</a>

## 5. PATRULHA ESCOLAR DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL

<b>SETOR</b>	Guarda Civil Municipal
<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	Tem como objetivo garantir a segurança e promover a educação cidadã nas escolas públicas do município através de visitas regulares, palestras sobre temas como bullying e uso de drogas, entre outras. Realizar rondas no entorno das escolas objetivando dialogar com a comunidade escolar.
<b>REQUISITOS</b>	Escolas do Município de Olinda
<b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS</b>	Não se aplica.
<b>FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO</b>	Solicitação por telefone 153; Ofícios encaminhados por outras secretarias ou órgãos da administração pública municipal.
<b>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>	De imediato, de acordo com a demanda
<b>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</b>	Solicitação pelo telefone 153; ou pela Ouvidoria Geral do Município disponível em: <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> e o e-mail da Guarda Municipal em gmolinda@hotmail.com
<b>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>	O interessado que desejar registrar sua manifestação (Sugestões, Críticas Ou Reclamações) deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: <a href="https://Olinda.Eouve.Com.Br/">https://Olinda.Eouve.Com.Br/</a> ou e-mail: gmolinda@hotmail.com.
<b>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</b>	Não se aplica
<b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</b>	Atendimento imediato, conforme demanda.



<b>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES</b>	<p>O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria Geral de Olinda disponível em: <a href="https://olinda.eouve.com.br/">olinda.pe.gov.br</a> <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a>, através do contato telefônico pelo número 153 Ou presencialmente na Av. Santos Dumont, 177 lado B – Varadouro – Olinda/PE.</p>
<b>PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES</b>	<p>Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda (<a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a>) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação e através do e-mail: <a href="mailto:gmolinda@hotmail.com">gmolinda@hotmail.com</a></p>
<b>LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS</b>	<p>Portaria 011/2025</p>
<b>HORÁRIO</b>	<p>Funciona em regime 24h</p>
<b>TELEFONE</b>	<p>(81) 3494.3093 - 3429.9768 – 153</p>
<b>E-MAIL</b>	<p><a href="mailto:gmolinda@hotmail.com">gmolinda@hotmail.com</a></p>





## 6. PROJETO IDENTIDADE CIDADÃ

<b>SETOR</b>	Secretaria de Segurança Cidadã
<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	O Projeto Identidade Cidadã é uma iniciativa da Prefeitura de Olinda, em parceria com o Instituto de Identificação Tavares Buril (IITB), que visa facilitar a emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN) para os moradores do município, levando o serviço aos bairros de forma itinerante e também oferecendo atendimento na sede da Secretaria de Segurança Cidadã.
<b>REQUISITOS</b>	Primeira via: É gratuita, tanto para todos os cidadãos quanto para pessoas com mais de 65 anos. Segunda via: Para solicitar a segunda via, é preciso pagar uma taxa, pagando a devida taxa por meio de um boleto gerado no site da Secretaria de Defesa Social (SDS) ou no <a href="https://pecidadao.pe.gov.br/">Portal do Cidadão</a> , disponível em <a href="https://pecidadao.pe.gov.br/">https://pecidadao.pe.gov.br/</a> .
<b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS</b>	Certidão de nascimento ou casamento, conforme estado civil, todas originais; boleto e comprovante de pagamento impressos; RG anterior (se houver); CPF.
<b>PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO</b>	Agendar a data através do site: <a href="http://www.iitb.pe.gov.br">www.iitb.pe.gov.br</a> ou <a href="https://www.pecidadao.pe.gov.br/">https://www.pecidadao.pe.gov.br/</a> ; Se 2ª via, imprimir o boleto, pagar e agendar após 24h Documentos necessários: Certidão de nascimentos ou casamento, conforme estado civil, originais; boleto e comprovante de pagamento impressos; RG anterior (se houver); CPF; Documentos opcionais: PIS/PASEP; CNH; Cartão do SUS; Reservista; Título de eleitor; Para idosos maior de 60 anos é necessário apenas o agendamento; Menores de 16 anos devem estar acompanhados de pais biológicos ou tutores legais; Requerentes casados, viúvos separados judicialmente ou divorciados devem apresentar obrigatoriamente a certidão de casamento com a devida averbação.

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atendimento fixo: A central de emissões funciona na sede da Secretaria de Segurança Cidadã, localizada na Avenida Santos Dumont, 177 lado B, - Varadouro. – Olinda/PE;</li> <li>2. Atendimento itinerante: O projeto percorre diversos bairros de Olinda, tornando o serviço mais acessível para os moradores.</li> </ol>
<b>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>	De imediato, de acordo com a demanda e recebimento do documento aproximadamente em 15 dias.
<b>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</b>	Presencial pelo telefone Whatsapp: (81) 9 8979.0054
<b>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>	O interessado que desejar registrar sua manifestação (Sugestões, Críticas Ou Reclamações) deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: <a href="https://Olinda.Eouve.Com.Br/">https://Olinda.Eouve.Com.Br/</a> ou e-mail: <a href="mailto:gmolinda@hotmail.com">gmolinda@hotmail.com</a> .
<b>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</b>	As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário. Atendimento domiciliar à pessoa acamada.
<b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</b>	Atendimento diário, conforme demanda.
<b>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES</b>	Através do contato telefônico, 153 e pelo número Whatsapp: (81) 9 8979.0054; presencialmente na Av. Santos Dumont, 177 lado B – Varadouro – Olinda/PE
<b>PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES</b>	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda ( <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> ) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação e através do e-mail: <a href="mailto:gmolinda@hotmail.com">gmolinda@hotmail.com</a> .
<b>LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS</b>	O projeto <b>Identidade Cidadã em Olinda</b> é viabilizado por um Termo de Cooperação Técnica entre a Prefeitura de Olinda (Secretaria de Segurança Cidadã) e o Instituto de Identificação Tavares Buril (IITB), visando a emissão gratuita da Carteira de Identidade Nacional (CIN). A iniciativa itinerante descentraliza serviços, atende bairros semanalmente e na sede no Varadouro, focando na inclusão social, com mais de 35 mil documentos emitidos desde 2021.



<b>HORÁRIO</b>	Segunda á sexta-feira, das 8h às 13h e das 14h às 16h <a href="http://olinda.pe.gov.br">olinda.pe.gov.br</a>
<b>TELEFONE</b>	(81) 9 8979.0054
<b>E-MAIL</b>	gmolinda@hotmail.com



## 7. SERVIÇO DE PERDIDOS E ACHADOS E DELEGACIA PELA INTERNET

<b>SETOR</b>	SECRETARIA DE SEGURANÇA CIDADÃ
<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	<p>O serviço de Perdidos e Achados da Secretaria de Segurança Cidadã iniciou suas atividades devido ao aumento de volume dos documentos recolhidos no período momesco. A utilização de documentação original é obrigatória, e a perda é ocasionada por extravios, furtos ou roubos aos foliões/turistas nas festas carnavalescas. Contudo, a demanda do serviço proporcionou a concentração, cadastramento e divulgação dos documentos no intuito de facilitar a localização e recebimento durante todo o ano.</p> <p>O serviço conta com o apoio da população, em especial a Guarda Civil Municipal de Olinda, das instituições estaduais: Polícia Militar, Bombeiros e Polícia Civil, além dos órgãos municipais localizados no circuito do Sítio Histórico que auxiliam no recolhimento dos pertences.</p> <p>Vale salientar que o folião ainda conta o serviço de “Delegacia pela Internet” oferecido por esta Secretaria via site <a href="http://www.sds.pe.go.br">www.sds.pe.go.br</a> para registro de Boletim de Ocorrência, caso o documento não seja encontrado de imediato.</p>
<b>REQUISITOS</b>	Serviço ofertado por livre demanda aos usuários, acometidos de extravio, furto ou roubo durante todo ano
<b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS</b>	Documentação de identificação com foto, ou confirmação de dados pessoais, bem como a realização de Boletim de Ocorrência.
<b>FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO</b>	O serviço poderá ser consultado pessoalmente na sede da Secretaria de Segurança Cidadã, sito à Avenida Santos Dumont, 177, Lado B, Varadouro - Olinda/PE, ainda disponibilizamos para o folião/cidadão a relação completa desses documentos no site oficial da Prefeitura de Olinda <a href="http://www.olinda.pe.gov">www.olinda.pe.gov</a> e/ou por meio de mensagens pelo canal do Whatsapp, cujo telefone (81)98979-0054.



	<p><b>Etapa 01</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- reunião com os técnicos da Secretaria de Comunicação que irão dá suporte ao site da Prefeitura, bem como elaborar publicidade e propaganda do serviço.</li> <li>- atualizar cronograma financeiro;</li> <li>- articular reuniões entre os gestores do projeto e o corpo técnico;</li> <li>- expedir ofícios para instituições estaduais como Polícia Militar, Bombeiros e Polícia Civil;</li> <li>- expedir ofício circular as secretárias municipais informando do Serviço;</li> <li>- solicitar aquisição de material de expediente;</li> <li>- solicitar material de divulgação (banner, faixas e panfletos)</li> </ul> <p><b>Etapa 02 - Período pré-carnavalesco:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- planejar e destinar local para o funcionamento do serviço</li> <li>- receber material de expediente e de divulgação</li> <li>- recebimento de documentos perdidos, classificar/organizar, cadastrar, arquivar.</li> <li>- atualizar o site oficial da Prefeitura e divulgar o serviço nas redes sociais.</li> <li>- atendimento ao folião/cidadão, prestar apoio e orientação de qualquer natureza.</li> </ul> <p><b>Etapa 03 – Período Carnavalesco:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- convocação de contratados temporários;</li> <li>- recebimento de documentos perdidos, classificar/organizar, cadastrar, arquivar.</li> <li>- atualizar o site oficial da Prefeitura e divulgar o serviço nas redes sociais.</li> <li>- atendimento ao folião/cidadão através da entrega de documento e confecção de boletins de ocorrência.</li> <li>- realização de entrevista para emissoras de comunicação (rádio e televisão)</li> </ul> <p><b>Etapa 04 - Pós Carnaval:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- recebimento de documentos perdidos, classificar/organizar, cadastrar, arquivar.</li> <li>- atualizar o site oficial da Prefeitura e divulgar o serviço nas redes sociais.</li> <li>- atendimento ao folião/cidadão através da entrega de documento e confecção de boletins de ocorrência.</li> <li>- realização de entrevista para emissoras de comunicação (rádio e televisão)</li> <li>- confecção de estatística e divulgação para a Secretária de Governo.</li> </ul>
<p><b>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b></p>	<p>Quanto aos atendimentos as respostas são de forma imediata, tanto presencialmente, tanto na realização de busca no site Oficial da Prefeitura, quanto por meio telefônico.</p>
<p><b>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presencial</li> <li>2. Consulta no site da Prefeitura <a href="http://www.olinda.pe.gov.br">www.olinda.pe.gov.br</a></li> <li>3. Consulta por telefone: (81)98979-0054</li> </ol>

**MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS**

[olinda.pe.gov.br](http://olinda.pe.gov.br)

	O atendimento do serviço de Perdidos e Achados oferecido sem nenhum tipo de ônus para o folião / cidadão funcionando 24 horas durante o carnaval e durante o restante do ano no horário das 08:00h às 17:00h. Em caso de dúvidas, sugestões e elogios encaminhar via endereço eletrônico <a href="mailto:gmolinda@hotmail.com">gmolinda@hotmail.com</a>
<b>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</b>	Não se aplica
<b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</b>	10 minutos, para atendimentos presenciais, na retirada de documento e realização de Boletim de Ocorrência
<b>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES</b>	Para o folião/cidadão é disponibilizado a relação completa desses documentos no site oficial da Prefeitura de Olinda <a href="http://www.olinda.pe.gov">www.olinda.pe.gov</a> e/ou através de consulta pelo Whatsapp (81)8979-0054. Presencialmente o usuário deverá comparecer na sede da Secretaria de Segurança Cidadã, sito à Avenida Santos Dumont, 177, Lado B, Varadouro - Olinda/PE, ou pelo email <a href="mailto:gmolinda@hotmail.com">gmolinda@hotmail.com</a>
<b>PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES</b>	Presencialmente, ou canais de comunicação, como telefone e e-mail.
<b>LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS</b>	Não se aplica
<b>HORÁRIO</b>	24 horas durante o Carnaval e no restante do ano no horário das 08:00h às 17:00h.
<b>TELEFONE</b>	(81)98979-0054
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:gmolinda@hotmail.com">gmolinda@hotmail.com</a>

