

**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



Controladoria Geral do Município  
Av. Santos Dumont, 177 – Varadouro, Olinda - PE

Carta de Serviços Atualizada em 26/01/2026

## 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>DESCRÍÇÃO 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 municípios através do 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 à 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.   |



**PREVISÃO DE TEMPO  
DE ESPERA PARA  
ATENDIMENTO**

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

|   |  |
|---|--|
|   | <p>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.</p>   |
| <b>LOCAL E FORMA<br/>PARA<br/>APRESENTAÇÃO DE<br/>MANIFESTAÇÕES<br/>SOBRE O SERVIÇO</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/">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></p> |
| <b>PROCEDIMENTO<br/>PARA RECEBER E<br/>RESPONDER<br/>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. Através do e-mail da Guarda Civil Municipal: <a href="mailto:ouvidoriaguardamunicipal@olinda.pe.gov.br">ouvidoriaguardamunicipal@olinda.pe.gov.br</a></p>   |
| <b>LEGISLAÇÃO OU<br/>NORMATIVOS</b>   | <p>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.</p>  |
| <b>HORÁRIO</b>  | <p>A Guarda Civil Municipal de Olinda trabalha em regime 24 Horas.</p>   |
| <b>TELEFONE</b>   | <p>(81) 3494.3093 - 3429.9768 - 153</p>  |
| <b>E-MAIL</b>   | <p><a href="mailto:ouvidoriaguardamunicipal@olinda.pe.gov.br">ouvidoriaguardamunicipal@olinda.pe.gov.br</a><br/><a href="mailto:gmolinda@hotmail.com">gmolinda@hotmail.com</a>.</p>  |

## 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 municípios 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.<br>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.  |

|  |   |
|--|---|
|  | E-mail: <a href="mailto:ouvidoriaguardamunicipal@olinda.pe.gov.br">ouvidoriaguardamunicipal@olinda.pe.gov.br</a><br>Telefone da Ouvidoria GCMO: (81) 9 9879-0081<br>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: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. 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 municíipes 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.   |

|  |  |
|--|--|
|  | 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 doméstica 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.  |





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

## 6. PROJETO IDENDIDADE CIDADÃ

|  |  |
|--|--|
| <b>SETOR</b>   | Secretaria de Segurança Cidadã   |
| <b>DESCRÍÇÃO 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.<br>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="#">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<br>Documentos necessários:<br>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<br/>PARA PRESTAÇÃO<br/>DO SERVIÇO</b>                  | De imediato, de acordo com a demanda e recebimento do documento aproximadamente em 15 dias.  |
| <b>MECANISMOS DE<br/>CONSULTA DO<br/>ANDAMENTO DO<br/>SERVIÇO</b>      | Presencial pelo telefone Whatsapp: (81) 9 8979.0054  |
| <b>MECANISMOS DE<br/>COMUNICAÇÃO COM<br/>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<br/>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<br/>DE ESPERA PARA<br/>ATENDIMENTO</b>            | Atendimento diário, conforme demanda.  |
| <b>LOCAL E FORMA<br/>PARA<br/>APRESENTAÇÃO DE<br/>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<br/>PARA RECEBER E<br/>RESPONDER<br/>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: gmolinda@hotmail.com.  |
| <b>LEGISLAÇÃO OU<br/>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. |



|   |   |  |
|---|---|--|
| PREFEITURA DE<br><b>OLINDA</b><br>HORÁRIO <small>ade da gente</small> | 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                                  |  |



Controladoria Geral do Município  
Av. Santos Dumont, 177 – Varadouro, Olinda-PE

## 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 oferecido 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.br">www.olinda.pe.gov.br</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 dar 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 Secretaria de Governo.</li> </ul> |
| <b>PRAZO MÁXIMO<br/>PARA PRESTAÇÃO<br/>DO SERVIÇO</b>             | 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.  |
| <b>MECANISMOS DE<br/>CONSULTA DO<br/>ANDAMENTO DO<br/>SERVIÇO</b> | <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

|  |  |
|--|--|
|  | 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> <span style="float: right;"><a href="http://olinda.pe.gov.br">olinda.pe.gov.br</a> </span>                         |
| <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, sítio 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>   |