



PREFEITURA MUNICIPAL
DE NILÓPOLIS



SEMSEG
SECRETARIA MUNICIPAL DE
SEGURANÇA PÚBLICA



GUARDA MUNICIPAL
DE NILÓPOLIS

CARTA DE **SERVIÇOS** — AO USUÁRIO —

INFORMAÇÃO • TRANSPARÊNCIA • COMPROMISSO



PROTEGER
A POPULAÇÃO



SERVIR
COM EXCELÊNCIA



CUIDAR
DAS PESSOAS



CONSTRUIR
UMA CIDADE
MAIS SEGURA

SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA – SEMSEG
GUARDA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS

SEMSEG

SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA

GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE NILÓPOLIS

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Elaboração:

Marcelo Rofino Gonçalves

Equipe de Apoio:

Cristina de Assis da Rocha

Palavras do Secretário:

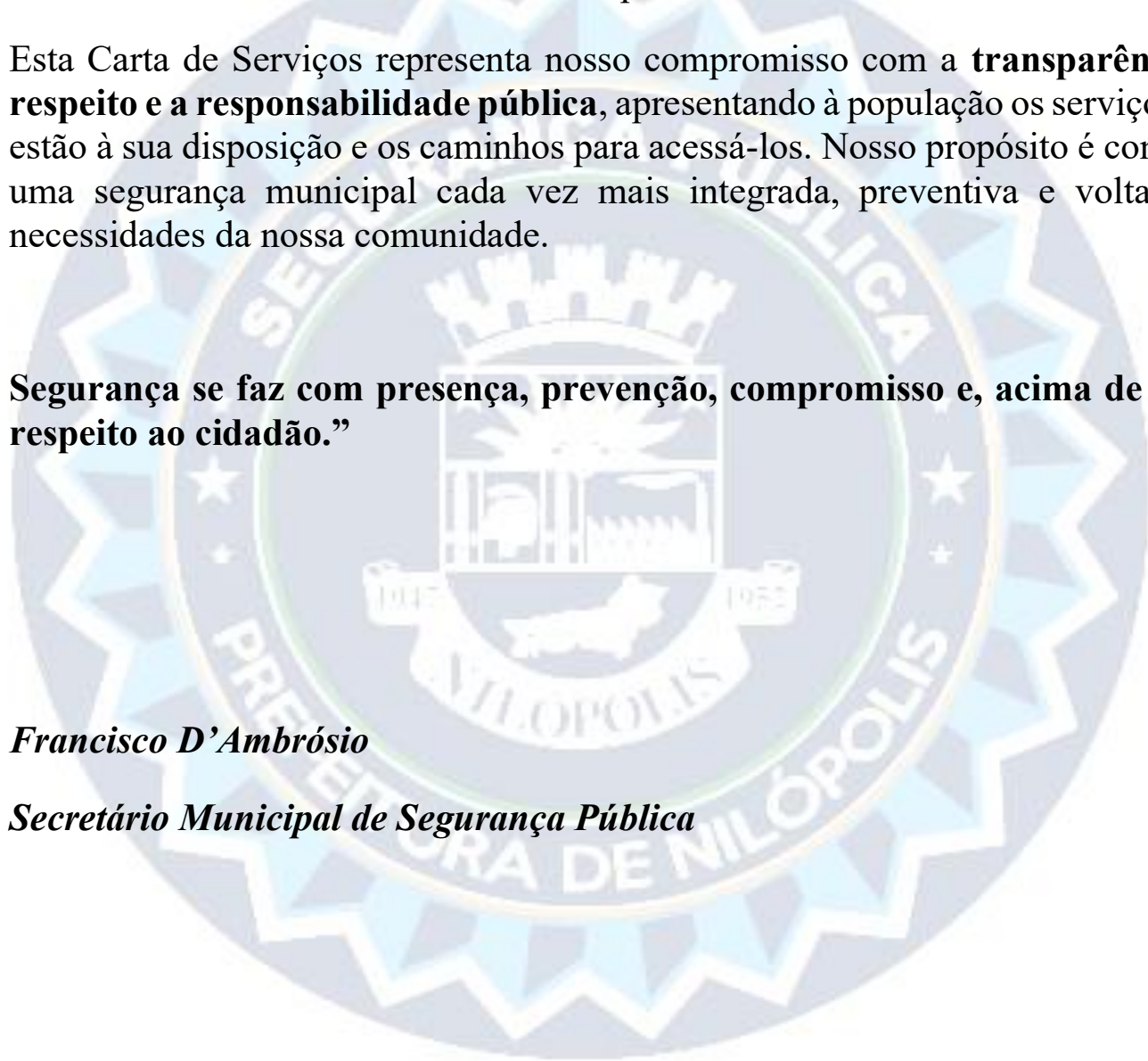
“A Secretaria Municipal de Segurança Pública tem como missão trabalhar diariamente pela segurança, proteção e bem-estar da população de Nilópolis. Por meio da Guarda Municipal e de suas estruturas operacionais, buscamos fortalecer a prevenção, ampliar a presença do poder público nos espaços municipais e oferecer um atendimento cada vez mais próximo e eficiente ao cidadão.

Esta Carta de Serviços representa nosso compromisso com a **transparência, o respeito e a responsabilidade pública**, apresentando à população os serviços que estão à sua disposição e os caminhos para acessá-los. Nosso propósito é construir uma segurança municipal cada vez mais integrada, preventiva e voltada às necessidades da nossa comunidade.

Segurança se faz com presença, prevenção, compromisso e, acima de tudo, respeito ao cidadão.”

Francisco D’Ambrósio

Secretário Municipal de Segurança Pública



1. APRESENTAÇÃO

A **Secretaria Municipal de Segurança Pública – SEMSEG** é o órgão responsável pela gestão e coordenação das políticas e ações municipais de segurança pública, no município de Nilópolis.

A **Guarda Municipal de Nilópolis**, vinculada à **SEMSEG**, é o órgão responsável pela execução dos serviços operacionais de proteção preventiva, patrulhamento, atendimento de ocorrências, proteção dos bens, serviços e instalações municipais, bem como pelas ações especializadas desenvolvidas por seus grupamentos e unidades operacionais.

A presente Carta de Serviços tem por finalidade informar o cidadão, de forma clara e acessível, sobre os serviços disponibilizados pela **Guarda Municipal de Nilópolis**, suas formas de acesso, requisitos, principais etapas de atendimento, prazos e canais para apresentação de manifestações.

2. SERVIÇOS OFERECIDOS

A Guarda Municipal de Nilópolis disponibiliza à população os seguintes serviços:

2.1. Patrulhamento Preventivo

- Patrulhamento preventivo em vias, logradouros, praças, parques e demais espaços públicos municipais;
- Proteção preventiva da população;
- Proteção dos bens, serviços e instalações municipais;
- Vigilância de equipamentos públicos;
- Prevenção de situações que possam comprometer a segurança e a utilização dos espaços públicos;
- Atendimento e intervenção em ocorrências dentro das competências legais da Guarda Municipal.

2.2. Atendimento de Ocorrências

- Recebimento e atendimento de ocorrências relacionadas às atribuições da Guarda Municipal;
- Verificação de situações de risco em espaços e equipamentos públicos municipais;
- Atendimento de situações emergenciais;
- Adoção das providências cabíveis;
- Acionamento de outros órgãos de segurança pública ou serviços de emergência quando necessário;
- Encaminhamento das ocorrências aos órgãos competentes quando ultrapassarem as atribuições da Guarda Municipal.

2.3. Proteção dos Bens, Serviços e Instalações Municipais

- Proteção de prédios e instalações públicas municipais;
- Patrulhamento de equipamentos públicos;
- Prevenção de danos e depredações ao patrimônio público;
- Apoio à preservação dos bens e serviços municipais;
- Atuação preventiva em áreas de responsabilidade do Município.

2.4. **CCON – Centro de Controle Operacional de Nilópolis**

O **Centro de Controle Operacional de Nilópolis – CCON** constitui estrutura de apoio operacional à segurança municipal, destinada ao acompanhamento e gerenciamento das informações necessárias à atuação da Guarda Municipal.

Entre suas atividades estão:

- Monitoramento das áreas e equipamentos públicos abrangidos pelo sistema de videomonitoramento;
- Acompanhamento de imagens e informações operacionais;
- Apoio ao despacho e direcionamento das equipes da Guarda Municipal;
- Identificação e acompanhamento de situações que possam demandar intervenção;
- Apoio à tomada de decisões operacionais;
- Integração e compartilhamento de informações com os setores e órgãos competentes, observadas as normas legais aplicáveis;
- Apoio ao atendimento e gerenciamento das ocorrências.

O CCON atua como ferramenta de apoio à atividade operacional da Guarda Municipal, contribuindo para a prevenção e resposta às ocorrências no Município.

2.5. Ronda Municipal Rita de Cássia – Maria da Penha

A **Ronda Municipal Rita de Cássia – Maria da Penha** é uma ação especializada da Guarda Municipal voltada à proteção e ao acompanhamento de mulheres em situação de violência, no âmbito das atribuições municipais.

Entre suas atividades estão:

- Atendimento e acompanhamento de ocorrências relacionadas à violência contra a mulher;
- Apoio às mulheres em situação de violência;
- Realização de rondas preventivas;
- Acompanhamento de medidas protetivas, quando cabível e dentro das atribuições legais;
- Atuação preventiva em situações de risco;
- Encaminhamento e articulação com os órgãos da rede de proteção e demais instituições competentes;
- Orientação quanto aos serviços públicos disponíveis para atendimento e proteção da mulher.

A atuação da Ronda Municipal Rita de Cássia – Maria da Penha observará a legislação vigente e os protocolos estabelecidos para proteção e atendimento às mulheres.

2.6. Ronda Escolar

A **Ronda Escolar** é o serviço especializado da Guarda Municipal destinado à atuação preventiva no ambiente escolar e em suas áreas de entorno.

São atividades da Ronda Escolar:

- Patrulhamento preventivo no entorno das unidades escolares;
- Apoio à segurança de alunos, professores, servidores e demais integrantes da comunidade escolar;
- Atendimento de ocorrências nas proximidades e no âmbito das atribuições da Guarda Municipal;
- Prevenção de situações de violência e risco;
- Apoio às ações de segurança desenvolvidas em conjunto com as unidades escolares;
- Orientação e ações educativas relacionadas à prevenção e segurança;
- Integração com os órgãos municipais e demais instituições competentes.

2.7. Segurança e Apoio em Unidades Escolares

Além das ações específicas da Ronda Escolar, a Guarda Municipal poderá realizar patrulhamento e apoio preventivo nas unidades da rede municipal de ensino, conforme planejamento operacional.

2.8. Apoio em Eventos Públicos

- Apoio preventivo à segurança durante eventos realizados ou apoiados pelo Município;
- Patrulhamento nas áreas de realização dos eventos;
- Apoio à segurança e organização dos espaços públicos;
- Atuação preventiva em locais de concentração de público;
- Integração com os demais órgãos envolvidos na realização do evento.

2.9. Segurança e Apoio em Espaços Públicos

- Patrulhamento preventivo em praças, parques, áreas de lazer e equipamentos esportivos;
- Apoio à segurança dos usuários dos espaços públicos;
- Orientação aos cidadãos;
- Prevenção de ocorrências;
- Atuação em situações que possam comprometer a utilização regular dos espaços públicos.

2.10. Apoio Integrado a Outros Órgãos

- Apoio às ações de outros órgãos da Administração Pública;
- Atuação integrada com órgãos estaduais e federais de segurança pública, quando cabível;
- Apoio à Defesa Civil em situações de emergência;
- Participação em operações e ações integradas de interesse público;

2.11. Ações Preventivas e Comunitárias

- Desenvolvimento de ações de prevenção à violência;
- Participação em projetos e atividades comunitárias;
- Orientação da população sobre medidas preventivas de segurança;
- Ações educativas voltadas à proteção e segurança da comunidade;
- Participação em campanhas e atividades de interesse público.

2.12. Proteção do Patrimônio Histórico, Cultural e Ambiental

- Ações preventivas destinadas à proteção dos bens públicos de valor histórico, cultural e ambiental;
- Patrulhamento preventivo em áreas de interesse público;
- Apoio aos órgãos municipais responsáveis pela preservação e fiscalização desses bens.

2.13. Orientação e Atendimento ao Cidadão

- Recebimento de solicitações relacionadas às atribuições da Guarda Municipal;
 - Orientação ao cidadão;
 - Registro e encaminhamento de demandas;
 - Encaminhamento aos órgãos competentes quando a solicitação não estiver inserida nas atribuições da Guarda Municipal.
-

3. REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Para solicitar atendimento da Guarda Municipal, **não é necessária a apresentação prévia de documentos em situações emergenciais.**

O cidadão deverá, sempre que possível, fornecer:

- Local exato da ocorrência;
- Descrição objetiva dos fatos;
- Data e horário da ocorrência;
- Informações sobre pessoas ou veículos envolvidos, quando pertinentes;
- Identificação do solicitante, quando possível;
- Informações sobre eventual risco à integridade física de pessoas;
- Outras informações que possam auxiliar a equipe no atendimento.

Para demandas administrativas ou solicitações não emergenciais, poderão ser solicitadas informações ou documentos complementares, de acordo com a natureza do serviço.

4. PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Conforme a natureza da solicitação, o atendimento poderá observar as seguintes etapas:

1. Recebimento da solicitação ou ocorrência

A demanda é recebida pelos canais oficiais de atendimento disponíveis.

2. Registro e classificação

A ocorrência é registrada e classificada de acordo com sua natureza, prioridade e grau de urgência.

3. Avaliação da demanda

São analisadas as informações disponíveis e definida a providência operacional adequada.

4. Acionamento da equipe

Quando necessária a presença da Guarda Municipal, uma equipe é acionada conforme a disponibilidade operacional.

5. Atendimento da ocorrência

A equipe desloca-se ao local indicado, avalia a situação e adota as providências cabíveis dentro de suas competências legais.

6. Acionamento ou encaminhamento a outros órgãos

Quando necessário, serão acionados ou comunicados os órgãos competentes para continuidade do atendimento.

7. Registro da providência adotada

As informações relativas ao atendimento poderão ser registradas para fins de controle, acompanhamento, estatística e demais finalidades administrativas.

5. PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Ocorrências emergenciais

Atendimento imediato, observadas a gravidade da ocorrência, a prioridade operacional, a localização e a disponibilidade das equipes.

Ocorrências e solicitações não emergenciais

O atendimento será realizado conforme a natureza da demanda, sua prioridade, disponibilidade operacional e eventual necessidade de atuação de outros órgãos.

Quando a solução depender de outro órgão ou entidade, serão observados os procedimentos e prazos aplicáveis ao órgão responsável.

6. FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços são **prestados pela Guarda Municipal de Nilópolis**, órgão vinculado à **Secretaria Municipal de Segurança Pública – SEMSEG**, por meio de suas estruturas e equipes operacionais.

A prestação ocorre mediante:

- Patrulhamento preventivo;
- Atendimento presencial de ocorrências;
- Deslocamento de equipes;
- Videomonitoramento, operado através da CCON;
- Ronda Municipal Rita de Cássia – Maria da Penha;
- Ronda Escolar;
- Ações preventivas e operacionais;
- Apoio em escolas;
- Apoio em eventos;
- Patrulhamento em espaços públicos;
- Operações integradas;
- Orientação ao cidadão;
- Encaminhamento das demandas aos órgãos competentes.

Os serviços são prestados de acordo com as competências legais da Guarda Municipal, as normas municipais e demais legislações aplicáveis.

7. LOCAIS E FORMAS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O usuário poderá apresentar manifestações relacionadas aos serviços prestados pela Guarda Municipal, incluindo:

- Reclamações;
- Sugestões;
- Elogios;
- Denúncias;
- Solicitações;
- Outras manifestações relacionadas à prestação dos serviços públicos.

As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos **canais oficiais da Prefeitura Municipal de Nilópolis, Ouvidoria Municipal ou através do e-mail: seguranca@nilopolis.rj.gov.br**, observados os procedimentos estabelecidos pela Administração Pública.

Sempre que possível, o cidadão deverá informar:

- Data e horário do fato;
- Local;
- Descrição da situação;
- Identificação da equipe ou agente, quando disponível;
- Número ou protocolo de atendimento, quando existente;
- Outros elementos que possam contribuir para a análise da manifestação.

As manifestações serão encaminhadas ao setor competente para análise e adoção das providências cabíveis.

8. COMPROMISSO COM O CIDADÃO

A **Guarda Municipal de Nilópolis**, vinculada à **Secretaria Municipal de Segurança Pública – SEMSEG**, compromete-se a prestar seus serviços com respeito ao cidadão, urbanidade, transparência, eficiência, legalidade e observância dos direitos fundamentais.

A Guarda Municipal busca assegurar atendimento adequado às demandas da população, promovendo ações preventivas, comunitárias e integradas de segurança no âmbito de suas competências.

SEMSEG – Secretaria Municipal de Segurança Pública
Guarda Civil Municipal de Nilópolis

Endereço: Rua Senador Fernando Mendes, nº 1158

Centro – Nilópolis/RJ – CEP: 26.540-080

E-mail: seguranca@nilopolis.rj.gov.br

