

 CIDADE DE SÃO PAULO SEGURANÇA URBANA	SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA URBANA	POP GCM Nº 004
	SMSU/SCMDO/SOP	DATA DA APROVAÇÃO XX/XX/2020
		Nº DA VERSÃO: 1.0
PROCEDIMENTOS GERAIS CENTRAL DE TELECOMUNICAÇÕES E VÍDEOMONITORAMENTO AUTORIDADE RESPONSÁVEL: Secretário Municipal de Segurança Urbana NÍVEL DE PADRONIZAÇÃO: SMSU e Unidades Subordinadas		
1 – OBJETIVO.		
1.1 Este instrumento tem por objetivo estabelecer os procedimentos padronizados a serem adotados na atuação do Guarda Civil Metropolitanos (GCM) em ações cotidianas voltadas aos procedimentos básicos adotados na Central de Telecomunicação e Videomonitoramento. Constitui um dos objetivos deste normativo a adequação das condutas de cada integrante tendo como base a prestação de um serviço público de qualidade com base na legislação e normas a que a GCM está enquadrada.		
2 - ATIVIDADES CRÍTICAS.		
2.1 O presente Procedimento Operacional Padrão aplica-se aos servidores lotados na CETEL e destina-se como orientação padronizada quanto aos procedimentos básicos a serem adotados no dia-a-dia facilitando assim, a interface do Administrador do local e dos seus administrados.		
3 - SEQUÊNCIA DE AÇÕES.		
3.1. ATENDIMENTO 153.		
3.1.1. O Supervisor – Orientar e fiscalizar os servidores do setor e Serviço de Gerenciamento e Falhas (SGF), primando pela eficácia do serviço realizado. Informando de imediato todas providências e inconsistências técnicas apresentados pelos equipamentos em uso, que comprometam a eficiência do serviço, adotando procedimentos saneadores junto aos órgãos internos e externos competentes informando providências tomadas ao diretor – CETEL.		
3.1.2. O Adjunto – Auxiliar e substituir a supervisão do setor no desenvolvimento do serviço no atendimento das demandas e orientações pertinentes, assumindo a responsabilidade do setor na ausência temporária do supervisor, atuando quando necessário como operador, observando sua alçada de atribuição.		
3.1.3. Operadores – Monitorar equipamento sem desvio desta responsabilidade que possa causar prejuízo ao bom andamento do serviço.		
3.1.4. Informar de imediato a supervisor/adjunto, todo fato relevante detectada que requer ação interventora da Guarda Civil Metropolitana/SMSU.		
3.1.5. Atentar ao Botão de Urgência Maria da Penha no Aplicativo SP+Segura.		
3.1.6. Prover recebimento e transmissão da Informação, com a maior precisão e concisão.		
3.1.7. Realizar interação com o público através do APP SP+Segura, nos termos da NGA SP+Segura.		
3.1.8. Realizar interação com assessor no atendimento 156 representante GCM no local.		
3.1.9. Agilizar ocorrência de urgência no despacho junto à sala rádio com prioridade ao Programa Maria da Penha.		
3.1.10. Pane no sistema serão comunicados de imediato ao setor de Gerenciamento de falhas (SGF).		
3.1.11. Atendimento as viaturas em rondas (Protocolo para encerramentos).		
3.1.12. Atendimento de abertura de protocolos no sistema Hexagon e SIOPM.		

- 3.1.13. Preenchimentos de Resumo de Ocorrências (Clipping).
- 3.1.14. Preenchimento das informações dos protocolos de atendimentos das ocorrências SP+Segura.
- 3.1.15. Preenchimento Planilha de produtividade.
- 3.1.16. Confecções de Clipping diários das ocorrências e envio ao Comando, Subcomando, Superintendência de Operações (SOP), Corregedoria, Disciplina Comando Geral, Direção CETEL e chefias dos Comandos Operacionais.
- 3.1.17. Encerramento do protocolo, Patrulhamento a Pé (PAP).
- 3.1.18. Atendimento de Projeto Vigilante Guardião da Cidade se houver.
- 3.1.19. Atendimento a Pessoa em Situação de Rua (APSR), sempre que Centro de Gerenciamento e Controle (CGE) Publicar temperatura abaixo de 13º graus.

3.2. VIDEOMONITORAMENTO.

- 3.2.1. O Supervisor – Orientar e fiscalizar os servidores de serviço no setor, primando pela eficácia do serviço realizado. Informando de imediata providência referente, e inconsistências técnicas apresentados pelos equipamentos em uso, que comprometam a eficiência do serviço, adotando procedimentos saneadores junto aos órgãos internos e externos competentes informando providências tomadas ao diretor – CETEL, observando sua alçada de atribuição.
- 3.2.2. O Adjunto – Auxiliar e substituir a supervisão do setor no desenvolvimento do serviço no atendimento das demandas e orientações pertinentes assumindo a responsabilidade do setor na ausência temporária do supervisor, atuando quando necessário como operador, observando sua alçada de atribuição.
- 3.2.3. Operadores – Monitorar equipamento com máxima atenção sem desvio desta responsabilidade que possa causar prejuízo ao bom andamento do serviço.
- 3.2.4. Informar de imediato o supervisor/adjunto, todo fato ou imagem relevante detectada que requer ação interventora da Guarda Civil Metropolitana/SMSU.
- 3.2.5. Os Operadores deverão, no curso de suas atividades diárias, atentar ao uso do espaço público, pessoas em situação de risco, dano e depredação do patrimônio e todos os demais eventos que gerem sensação de segurança ou promovam evidências de desordem urbana.
- 3.2.6. O operador deverá estar atento para as evidências de dano ao patrimônio nos perímetros dos Circuitos definidos como prioritários para observação, agindo em conformidade com os atos normativos, atuando para não permitir que tais evidências se mantenham nas áreas sob monitoramento.
- 3.2.7. O operador deverá manter-se informado sobre os perímetros dos Circuitos Prioritários de Segurança definidos pela SMSU e Comando Geral da GCM, observando inclusive as Ordens Internas a respeito baixadas pela SMSU, Comando Geral, SOP.
- 3.2.8. O operador deve observar as imagens da Central de Videomonitoramento para adoção das providências cabíveis, devendo reiterar caso não tenha havido solução para as anomalias caracterizada.

3.3. RADIOCOMUNICAÇÃO.

- 3.3.1. O Supervisor deve atentar para a relação de telefones e endereços, Legislações e informações de ocorrências de repercussão (vulto) ao Comando, Subcomando, Superintendente de Operação/Adjunto e direção CETEL, conforme ordem em vigor.
- 3.3.2. O Adjunto deve auxiliar o supervisor, quando na ausência do supervisor deve atentar para a relação de telefones e endereços, Legislações e informações de ocorrências de vulto ao Comando, Subcomando, Superintendente de Operação/Adjunto e direção CETEL, conforme ordem em vigor.
- 3.3.3. No caso de ocorrência envolvendo GCM em horário de serviço ou fora dele na condição de AUTOR, deverá acionar o supervisor da região, Ronda Disciplinar Operacional e informar Corregedoria da GCM.

3.3.4. Recebida na Central de Radiocomunicação notícia de ocorrência de vulto e relevância para a Prefeitura da Cidade de São Paulo, o Operador deverá cientificar imediatamente o Supervisor para providências decorrentes, conforme Ordem em vigor.

3.3.5. O operador nos casos em que se faça necessário o envio de apoio de outras viaturas para o atendimento das ocorrências o Supervisor deverá ser consultado sobre a disponibilização ou não de outros meios.

3.3.6. O operador deverá estar atento para não fazer e não permitir que seja feito o deslocamento de viaturas e efetivo para atender demandas de dado território que estejam no cumprimento de missões consideradas prioritárias estabelecidas pela demanda superior.

3.3.7. No acompanhamento das ocorrências de caráter **URGÊNCIA/EMERGÊNCIA** os Operadores deverão colher informações preliminares detalhar dados sobre a ocorrência (endereço, sentido da via, quantidade de vítimas envolvidas informando caso GCM/PM/PC e outros órgãos, sexo, idade, estado aparente, veículo, marca/modelo e placas, atentar para as orientações do POP – Procedimento Operacional Padrão respectivo. Efetuar as devidas atualizações no sistema Hexagon/SIOPM referente às ocorrências em andamento.

3.3.8. Se as condições ou quantidade de pessoas não permitirem atuação autônoma buscar auxílio dos Órgãos Públicos Assistenciais competentes da localidade para encaminhamento conforme o caso (CAPE, CAPS, CRAS, CRECA, SAMU), atuando para que o atendimento seja efetivamente realizado.

3.3.9. Acidente de Trânsito com Vítima, observar conforme item 3.3.7.

3.3.11. Em caso de ocorrência de trânsito com obstrução de vias solicitar a CET, conforme o caso.

3.3.12. Em caso de acidentes de trânsito sem vítimas e que não haja obstrução de vias, as partes deverão ser orientadas a procurar uma Unidade da Polícia Militar a fim de registrar o Boletim de Ocorrência Policial Militar (BOPM).

3.3.13. Desdobramentos como incêndio, queda de árvores, obstrução de vias, e outros correlatos, a fim de identificar os Órgãos que deverão ser acionados bem como subsidiá-los no atendimento.

3.4 – ORIENTAÇÕES GERAIS.

3.4.1. Da entrada e permanência nos setores, Atendimento 153, Monitoramento, e Radiocomunicação.

3.4.2. Todos os operadores e responsáveis imediatos pelos respectivos setores deverão se apresentar para os serviços devidamente uniformizados nos horários previstos em escala de serviço.

3.4.3. Os operadores deveram manter sua postura corporal e concentração no seu local de trabalho com vistas a favorecer sua saúde física e mental.

3.4.4. Fica expressamente proibida a entrada de pessoa nos setores sem a devida autorização do supervisor.

3.4.5. Qualquer anomalia do sistema, tanto no software como no hardware, deverá ser comunicada ao supervisor para as providências decorrentes.

3.4.6. A comunicação interpessoal deverá ser apenas sobre o indispensável ao serviço em tons moderados que não venha causar transtorno aos operadores.

3.4.7. Não será permitido o uso das linhas telefônicas das Salas para tratar de assuntos particulares ou que não seja relacionada à demanda da Guarda Civil Metropolitana.

3.4.8. Todos os integrantes são responsáveis pelo desenvolvimento do serviço, devendo cumprir e fazer cumprir as determinações deste PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP – e outros correlatos bem como dar sua contribuição para o seu aperfeiçoamento.

3.4.9. Os casos omissos e as informações pertinentes deverão ser registrados a fim de que sejam providenciadas rotinas para atendimentos padronizados futuramente sem, contudo gerar prejuízo ao bom andamento do serviço.

4 - RESULTADOS ESPERADOS

4.1. Eficiência e eficácia ao serviço atribuído, com elevação do grau de qualidade e conceito

perante a sociedade.

4.2. Colaborar contra ações a que venha causar danos às pessoas, patrimônio e meio ambiente, quando solicitado.

5 - ERROS MAIS COMUNS

5.1. Inoperância total no sistema de comunicação.

5.2. Falha de equipamento.

6 - ERROS GRAVES

6.1. Ausência de compartilhamento com outros órgãos públicos.

6.2. Deixar de comunicar ocorrência de vulto, passagem de dados, planilhas e emails com informações pertinentes ao serviço e quebra de hierarquia.

7 – OBSERVAÇÕES

7.1. Todos servidores deverá ter pleno conhecimento a todos os POPs, para melhor execução do serviço ora incumbido.