

 CIDADE DE SÃO PAULO SEGURANÇA URBANA	SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA URBANA	POP GCM Nº 09
	SMSU/GCM	DATA DA APROVAÇÃO XX/XX/2020
		Nº DA VERSÃO: 1.0
PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS AUTORIDADE RESPONSÁVEL: Secretário Municipal de Segurança Urbana NÍVEL DE PADRONIZAÇÃO: SMSU e Unidades Subordinadas		
1 - OBJETIVO		
1.1 – Padronizar os procedimentos relacionados ao atendimento de ocorrência pelos integrantes da Guarda Civil Metropolitana.		
2 - ATIVIDADES CRÍTICAS		
2.1. Coleta de dados do fato; 2.2. Contato com a(s) pessoa(s) indicada(s) pela Central de Telecomunicações e Videomonitoramento (CETEL) ou com o(s) solicitante(s). 2.3. Segurança do(s) solicitante(s), do público presente e dos próprios Guardas Civis Metropolitanos e/ou outras Forças de Segurança, durante o atendimento. 2.4. Posicionamento dos Guardas Civis Metropolitanos e/ou da viatura policial. 2.5. Escolha do melhor itinerário até o local do fato. 2.6. Deslocamento a pé ou de viatura para o local do fato 2.7. Primeiros contatos com os envolvidos na ocorrência (autor(es), vítima(s), solicitante(s) testemunha(s)). 2.8. Posicionamento adequado da viatura no local. 2.9. Confirmação dos dados obtidos referente ao fato. 2.10. Verificação da necessidade de reforço policial		
3. SEQUÊNCIA DE AÇÕES		
3.1 – CONHECIMENTO		
3.1.1. Atender o chamado da CETEL ou do(s) solicitante(s). 3.1.2. Atender ao(s) solicitante sempre desembarcado da viatura e em posição de segurança. 3.1.3. Coletar ou observar dados acerca dos fatos, locais, características físicas, vestuário do(s) envolvido(s), sentido tomado e outros necessários, de maneira que possa saber sobre: “O quê”, “Quem”, “Onde”, “Quando” e “Por quê”, além de pontos de referência e dados particulares do local.		
3.1.4. Transmitir a CETEL os dados coletados com máximo de detalhes;		
3.2 – DESLOCAMENTO		
3.2.1. Identificar o local de origem e o local onde deseja chegar. 3.2.2. Traçar itinerário para o local do fato e dos caminhos alternativos (sempre que possível, e necessário, fazer uso do guia de endereços e meios eletrônicos disponíveis). 3.2.3. Acionar dispositivo de luz intermitente (“high light”), faróis baixos e sirene, quando estiver de viatura, conforme norma vigente. 3.2.4. Utilizar velocidade compatível com a via e a segurança do trânsito. 3.2.5. Atravessar avenidas, ruas e etc., observando o fluxo de trânsito. 3.2.6. Deslocar-se pela faixa mais a esquerda da via com a viatura, sempre que estiver em serviço de urgência.		
3.2.7. Deslocar-se a pé, quando em serviço de urgência, sempre identificando possíveis locais de abrigo e cobertura, utilizando-os adequadamente.		
3.3 – CHEGADA		
3.3.1. Posicione a viatura em local visível e seguro, com o equipamento de luz intermitente		

ligado, mostrando à comunidade local a presença ostensiva da Guarda Civil Metropolitana tanto no período noturno.

3.2.2. Confirmar a ocorrência irradiada através de indícios presentes no local.

3.3.3. Observar pessoa(s) segundo as características e atitude(s) apontada(s) pela CETEL.

3.3.4. Constatar o número de pessoas envolvidas e espectadores.

3.3.5. Avaliar a necessidade de reforço, não agindo até que o tenha disponível, se for o caso.

4 - RESULTADOS ESPERADOS

4.1. Que o Guarda Civil Metropolitano obtenha todos os dados necessários ao conhecimento do FATO e as circunstâncias das ações a serem praticadas, bem como avaliar o RISCO, para agir com segurança, eficiência e profissionalismo.

4.2. Que os Guardas Cíveis Metropolitanos cheguem ao local com segurança e no menor tempo possível.

4.3. Que o fato irradiado seja confirmado.

4.4. Que a guarnição patrulhe em condições ideais de segurança, até que a(s) pessoa(s) em atitude(s) suspeita(s) seja(m) identificada(s) e devidamente abordada(s), se for o caso.

4.5. Que o Guarda Civil Metropolitano tenha plena consciência do número de pessoas envolvidas, observando se estão armadas ou não.

4.6. Que sejam obtidos dados precisos para melhor conduta policial na ocorrência.

5 – ERROS MAIS COMUNS

5.1. Se a comunicação via rádio estiver com problemas, procurar se localizar melhor, de preferência em locais mais altos e livre de obstáculo, como: prédios, túneis, morros e etc..

5.2. Se houver dificuldades de comunicação entre a CETEL e uma determinada equipe (guarnição), outra viatura poderá servir de “ponte” de comunicação.

5.3. Se houver impossibilidade de contato entre CETEL, fazer uso do telefone mais próximo e disponível.

5.4. Se houver dúvidas quanto a veracidade de informações, deslocar-se para a ocorrência, preparado para o grau máximo de risco possível, solicitando apoio ao Supervisório de área e a CETEL;

5.5. Se ocorrer a falta do guia de endereços, e não for possível a utilização de meios eletrônicos, e havendo dúvidas quanto ao itinerário, fazer uso de outros meios disponíveis para atingir o objetivo, como: solicitar informações junto a CETEL, a outras pessoas ou outros Guardas Cíveis Metropolitanos.

5.6. Se necessário, optar por caminho alternativo.

5.7. Se ocorrer algum acidente ou incidente durante o deslocamento, acionar a CETEL informando o ocorrido e solicitar a redistribuição da ocorrência para outra equipe;

5.8. Se houver problemas nos dispositivos luminosos e/ou sonoros, reduzir a velocidade, priorizando a segurança da guarnição e das pessoas.

5.9. Se houver qualquer evento que impossibilite a chegada ao local, informar imediatamente a CETEL.

5.10. Se for constatado problemas durante o deslocamento, registrar em documentação própria.

5.11. Se a ocorrência irradiada não corresponder a constatação, cientificar a CETEL sobre a real situação.

5.12. Se constatar que o número de envolvidos é maior que o esperado e anunciado pela CETEL ou solicitante(s), solicitar imediatamente reforço, mantendo-se em posição/local seguro

6 – ERROS MAIS GRAVES

6.1. O Guarda Civil Metropolitano obter informações incorretas quanto aos dados do fato.

6.2. O Guarda Civil Metropolitano coletar dados incorretos.

6.3. O Guarda Civil Metropolitano utilizar o rádio fora da técnica de comunicação.

- 6.4. O Guarda Civil Metropolitano não ter segurança durante a coleta de dados, quando junto ao solicitante.
- 6.5. O Guarda Civil Metropolitano não conseguir fazer contato com a CETEL.
- 6.6. O Guarda Civil Metropolitano deixar de transmitir dados, fornecidos pelo solicitante, a CETEL
- 6.7. O Guarda Civil Metropolitano utilizar velocidade elevada colocando em risco a integridade física própria e de outras pessoas no trânsito.
- 6.8. O Guarda Civil Metropolitano utilizar velocidade no deslocamento incompatível com a via.
- 6.9. O Guarda Civil Metropolitano ter falta de atenção, deixando de usar recursos sonoros e luminosos disponíveis.
- 6.10. O Guarda Civil Metropolitano escolher inadequadamente o itinerário.
- 6.11. Fixar-se rigidamente nas informações recebidas pela CETEL ou solicitante(s) e não levar em consideração as possíveis variações que possam existir.
- 6.12. Desconsiderar o possível grau de periculosidade da ocorrência, agindo com falta de atenção, apatia e sem técnica.
- 6.13. Patrulhar de forma insegura, não possibilitando a visualização da(s) pessoa(s) a serem abordadas.
- 6.14. Deixar de considerar as vulnerabilidades do local de ocorrência.
- 6.15. Permitir que pessoa(s) supostamente armada(s), envolvida(s) na ocorrência, permaneça(m) nesta condição sem ser(em) verificada(s).
- 6.16. Deixar de dar a devida atenção a(s) pessoa(s) envolvida(s) (solicitante(s)), mesmo que a(s) pessoas em atitudes suspeita(s) não esteja(m) pelo local.

7 - ESCLARECIMENTOS

7.1. Atender o chamado da CETEL”

- 7.1.1. É o ato de resposta do Guarda Civil Metropolitano, em serviço na viatura no setor de policiamento, disponibilizando-se para o atendimento da ocorrência.
- 7.1.2. Deve ser utilizada a linguagem técnica de comunicação, exclusivamente, sem variações impróprias ou gírias, primando pela clareza e agilidade no uso do rádio.
- 7.1.3. Ao receber a mensagem, via rádio, o Guarda Civil Metropolitano deve responder: "viatura (prefixo ou tipo de patrulha), no QAP".
- 7.1.4. Em seguida, deve anotar o horário da comunicação e o nº da ocorrência passados pela CETEL e quando tudo estiver anotado, falar ao microfone do rádio: "QSL, a caminho".
- 7.1.5. Melhor itinerário: é aquele pelo qual a viatura poderá chegar ao local do fato com rapidez e segurança, evitando congestionamentos e pistas, cujas más condições de conservação poderão danificar a viatura ou aumentar o risco no deslocamento.
- 7.1.6. Dispositivo luminoso intermitente: também chamado de sistema emergencial luminoso da viatura ou "high-light", é aquele que mantém uma luz piscando periodicamente, com o propósito de chamar a atenção das pessoas. No Brasil, o sistema luminoso emergencial se apresenta na cor vermelha, indicando atividades emergenciais; a luz amarela indica atividades não-emergenciais, ocorrendo o mesmo com as luzes azuis.
- 7.1.7. Serviço de urgência: é aquele em que há risco iminente à vida ou à integridade física dos usuários do serviço.
- 7.1.8. Velocidade compatível: é a velocidade dada ao veículo, levando-se em consideração a fluidez do trânsito, as características da via, o grau de urgência, as condições climáticas dentre outros critérios do motorista e do encarregado da guarnição, não ultrapassando, jamais, o limite de velocidade da via, para segurança dos próprios GCM's, bem como da população em geral.
- 7.1.9. Local visível e seguro: é aquele local visível a todos e que propicie retirada rápida da guarnição, se for o caso.
- 7.1.10. Protegendo-se suficientemente: são ações a serem adotadas pelo patrulheiro com o

propósito de minimizar os possíveis riscos no atendimento de uma ocorrência policial.

7.1.11. Local aberto: abrigar-se utilizando coberturas naturais como postes, paredes, a própria viatura, etc. O policial deve ter sua retaguarda protegida a todo o tempo.

7.1.12. Local fechado: buscar progredir, usando as coberturas existentes (paredes, pilares, e outros), evitar posicionar-se atrás de portas ou janelas de edificações, observar acessos.

7.1.13. Local íngreme: considerar que numa subida ou descida acentuada, uma surpresa pode dificultar a reação de defesa, por isso, o patrulheiro deve progredir no terreno pelas laterais, mais próximo dos abrigos.

7.1.14. Pessoa(s) supostamente armada(s): É(São) pessoa(s) que, em razão de atitude(s) suspeita(s) e aspectos das vestes, como: portar pacotes, sacolas, malas, etc., cujos formatos e tamanhos, possam conter qualquer tipo de armamento; camisa muito larga e para fora da calça ou calção; volume(s) acentuado(s) nas regiões do tórax, da cintura, das costas e das panturrilhas; vestir jaquetas, blusas de lã, casacos, etc.; em dias quentes; visa(m) despistar a condição de estar(em) portando arma(s) ou objeto(s) para a prática de delito(s) e, portanto, deve(m) ser submetida(s) à(s) busca(s) pessoal(ais).