



**SINDICATO DOS GUARDAS CIVIS
METROPOLITANOS DE SÃO PAULO**

SINDICATO DOS GUARDAS CIVIS METROPOLITANOS DE SÃO PAULO
ENTIDADE REPRESENTATIVA DA CATEGORIA

PORTARIA Nº 114 DE 25 DE SETEMBRO DE 2026

Dispõe sobre a organização e funcionamento do espaço de atendimento e acolhimento humanizado denominado “Casa de Atenção” e dá outras providências.

CONSIDERANDO os princípios e diretrizes estabelecidos pela Lei Federal nº 10.216, de 06 de abril de 2001;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;

CONSIDERANDO o disposto no Decreto Federal nº 11.615, de 21 de julho de 2023;

CONSIDERANDO o disposto no Decreto Municipal nº 58.199, de 18 de abril de 2018;

CONSIDERANDO o disposto na Portaria SMSU nº 106, de 2023;

CONSIDERANDO a necessidade de fortalecimento das ações institucionais de promoção da saúde mental, prevenção de agravos psicossociais e acolhimento dos servidores da Secretaria Municipal de Segurança Urbana;

JULIANA LOPES BUSSACOS, Secretária Municipal de Segurança Urbana, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei.

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º O espaço de atendimento e acolhimento humanizado gerenciado pela Divisão de Orientação Social – DOS, previsto no art. 73 do Decreto nº 58.199, de 18 de abril de 2018, alterado pelo Decreto nº 59.518, de 29 de maio de 2020, denomina-se "Casa de Atenção".

Parágrafo Único. As atividades da Casa de Atenção serão desenvolvidas por equipe multiprofissional, observadas as competências legais, regulamentares e éticas de cada categoria profissional.

CAPÍTULO II

DOS OBJETIVOS

Rua Cel. Xavier de Toledo, nº. 84 - 2º e 3º andares – Centro – SP. CEP. 01048-000.

☎ Tel. (*11) 3231-0330 & 3231-4902 & 3258-8804

Site: www.sindguardas-sp.org.br



**SINDICATO DOS GUARDAS CIVIS
METROPOLITANOS DE SÃO PAULO**

SINDICATO DOS GUARDAS CIVIS METROPOLITANOS DE SÃO PAULO
ENTIDADE REPRESENTATIVA DA CATEGORIA

Art. 2º São objetivos da Divisão de Orientação Social – DOS, por meio da Casa de Atenção, principal espaço especializado destinado a essa finalidade, e dos demais espaços institucionais destinados ao atendimento e acolhimento humanizado dos servidores da Secretaria Municipal de Segurança Urbana:

- I – Promover a saúde mental dos servidores;
- II – Prevenir agravos psicossociais e demais situações que impactem o bem-estar dos servidores;
- III – Oferecer espaço qualificado de acolhimento e escuta;
- IV – Contribuir para o fortalecimento de fatores de proteção individuais, coletivos e institucionais;
- V – Apoiar ações institucionais relacionadas à saúde mental e qualidade de vida dos servidores;
- VI – Subsidiar a formulação de estratégias institucionais de prevenção e promoção da saúde mental.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 3º Compete à Divisão de Orientação Social – DOS, por meio da Casa de Atenção e dos demais espaços institucionais destinados a essa finalidade:

- I – realizar acolhimento psicossocial individual ou em grupo;
- II – realizar acompanhamento psicossocial institucional, observado o escopo técnico-profissional de cada categoria e os limites institucionais do serviço;
- III – realizar orientações psicológicas ou sociais, individuais e coletivas;
- IV – realizar acolhimento, orientação, acompanhamento e articulação de cuidados em situações de crise e sofrimento psíquico;
- V – realizar encaminhamentos para serviços e profissionais especializados quando necessário;
- VI – desenvolver ações de prevenção e promoção da saúde mental;
- VII – promover palestras, oficinas, rodas de conversa, campanhas educativas e demais atividades psicoeducativas;
- VIII – desenvolver ações junto ao efetivo, comandantes, graduados e demais gestores, voltadas à discussão de temas relacionados à saúde mental, fatores psicossociais, qualidade de vida e prevenção de agravos;



**SINDICATO DOS GUARDAS CIVIS
METROPOLITANOS DE SÃO PAULO**

SINDICATO DOS GUARDAS CIVIS METROPOLITANOS DE SÃO PAULO
ENTIDADE REPRESENTATIVA DA CATEGORIA

IX – prestar apoio institucional em unidades ou a servidores em eventos críticos de relevante impacto individual, coletivo ou institucional;

X – realizar ações de acolhimento, suporte psicossocial e pós-venção junto às unidades, equipes e familiares em situações de óbito de servidores e outros eventos críticos de relevante impacto institucional;

XI – orientar servidores quanto à busca, adesão e continuidade de tratamentos e acompanhamentos especializados;

XII – realizar visitas domiciliares, mediante anuência expressa do servidor, familiar ou responsável legal, quando necessárias ao acolhimento, acompanhamento, orientação ou suporte psicossocial de servidores e seus familiares imediatos;

XIII – realizar visitas hospitalares, mediante anuência expressa do servidor, familiar ou responsável legal, quando necessárias ao acolhimento, acompanhamento, orientação ou suporte psicossocial de servidores e seus familiares imediatos;

XIV – articular-se com a rede pública e privada de saúde e demais serviços especializados quando pertinente;

XV – produzir informações técnicas, indicadores e análises relacionadas à saúde mental dos servidores, observados os limites éticos, legais e o sigilo profissional;

XVI – colaborar com ações institucionais voltadas à promoção da saúde mental, prevenção de agravos e redução de riscos psicossociais;

XVII – realizar orientações relativas a conflitos familiares e encaminhamentos às redes de saúde e assistência.

CAPÍTULO IV

DAS VEDAÇÕES E LIMITES DE ATUAÇÃO

Art. 4º Não compete à Divisão de Orientação Social – DOS:

I – realizar perícias psicológicas ou sociais;

II – realizar inspeções de saúde;

III – integrar juntas médicas ou periciais;

IV – declarar aptidão ou inaptidão funcional;

V – determinar afastamentos, readaptações, retornos ao trabalho ou restrições funcionais;



**SINDICATO DOS GUARDAS CIVIS
METROPOLITANOS DE SÃO PAULO**

SINDICATO DOS GUARDAS CIVIS METROPOLITANOS DE SÃO PAULO
ENTIDADE REPRESENTATIVA DA CATEGORIA

VI – determinar suspensão, restabelecimento ou concessão de porte de arma;

VII – substituir as atribuições da Coordenadoria de Gestão de Saúde do Servidor – COGESS ou de outras instâncias legalmente competentes;

VIII – exercer atribuições disciplinares, investigativas ou correcionais;

IX – praticar atos administrativos ou decisórios relacionados à situação funcional dos servidores;

X - determinar, autorizar ou deliberar sobre lotação, remanejamento, movimentação de unidade, alteração de escala de serviço ou demais medidas relacionadas à gestão operacional de pessoal.

CAPÍTULO V

DO SIGILO PROFISSIONAL E DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Art. 5º Os atendimentos, acolhimentos, acompanhamentos e registros realizados pela Divisão de Orientação Social – DOS, por meio da Casa de Atenção e dos demais espaços institucionais destinados a essa finalidade, observarão o sigilo profissional e as normas éticas aplicáveis.

Art. 6º O compartilhamento de informações ocorrerá exclusivamente nas hipóteses previstas na legislação, nas normas profissionais e nos protocolos institucionais vigentes.

Art. 7º Observada situação de risco relevante e atual à integridade do próprio servidor, de terceiros, ou indícios de comprometimento significativo das condições necessárias ao desempenho seguro das atribuições funcionais, o profissional da equipe técnica responsável pelo atendimento poderá, de forma fundamentada, realizar comunicação técnica às instâncias competentes, observados os princípios éticos da necessidade, proporcionalidade e mínima exposição de informações.

§ 1º A comunicação de que trata o caput restringir-se-á às informações estritamente necessárias à adoção das providências institucionais cabíveis, preservando-se, sempre que possível, o sigilo profissional.

§ 2º Nas hipóteses previstas no caput, poderá ser sugerido o encaminhamento do servidor à Junta Médica Especializada da Coordenadoria de Gestão de Saúde do Servidor – COGESS, ou a outra instância legalmente competente, observadas as disposições do Decreto Federal nº 11.615, de 21 de julho de 2023, as normas municipais aplicáveis e os procedimentos institucionais vigentes, sem prejuízo das atribuições da



**SINDICATO DOS GUARDAS CIVIS
METROPOLITANOS DE SÃO PAULO**

SINDICATO DOS GUARDAS CIVIS METROPOLITANOS DE SÃO PAULO
ENTIDADE REPRESENTATIVA DA CATEGORIA

Coordenadoria de Gestão de Saúde do Servidor – COGESS e das demais autoridades legalmente competentes.

§ 3º A comunicação técnica e o encaminhamento previstos neste artigo não constituem avaliação pericial, declaração de aptidão ou inaptidão funcional, nem determinação de afastamento, restrição funcional ou suspensão de porte de arma.

Art. 8º. As manifestações produzidas pela Divisão de Orientação Social – DOS, por meio da Casa de Atenção e dos demais espaços institucionais destinados a essa finalidade, terão natureza técnica e não substituem avaliações médicas, periciais ou administrativas.

CAPÍTULO VI

DOS ENCAMINHAMENTOS E DA ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL

Art. 9º. A Divisão de Orientação Social – DOS, por meio da Casa de Atenção e dos demais espaços institucionais destinados a essa finalidade, poderá promover encaminhamentos à rede de saúde e demais serviços especializados quando identificada necessidade de acompanhamento específico.

Art. 10. As situações que demandem avaliação funcional, pericial, ocupacional ou relacionada ao porte de arma deverão ser encaminhadas às instâncias legalmente competentes.

Art. 11. A Divisão de Orientação Social – DOS, por meio da Casa de Atenção e dos demais espaços institucionais destinados a essa finalidade, manterá articulação com unidades da SMSU e demais órgãos da Administração Municipal, sempre que necessário ao adequado acompanhamento dos casos e observados os limites éticos e legais.

CAPÍTULO VII

DOS FLUXOS DE ACESSO E ACOMPANHAMENTO

Art. 12. Os encaminhamentos de servidores realizados por chefias, unidades ou órgãos da Secretaria Municipal de Segurança Urbana deverão ser formalizados mediante preenchimento de formulário institucional próprio disponibilizado pela SMSU.

Art. 13. O servidor poderá buscar acolhimento espontaneamente junto à Divisão de Orientação Social – DOS, por meio da Casa de Atenção e dos demais espaços institucionais destinados a essa finalidade, sendo preservado o sigilo de seu acompanhamento, ressalvadas as hipóteses



**SINDICATO DOS GUARDAS CIVIS
METROPOLITANOS DE SÃO PAULO**

SINDICATO DOS GUARDAS CIVIS METROPOLITANOS DE SÃO PAULO
ENTIDADE REPRESENTATIVA DA CATEGORIA

previstas nesta Portaria relativas à comunicação institucional decorrente de situação de risco relevante.

Art. 14. O acolhimento de familiares imediatos de servidores poderá ser realizado para levantamento de demandas, orientações e encaminhamentos, mediante preenchimento de formulário institucional próprio disponibilizado pela SMSU.

Parágrafo único. O acolhimento previsto no caput não caracteriza prestação continuada de acompanhamento ou tratamento aos familiares.

Art. 15. As comunicações técnicas, devolutivas e demais manifestações institucionais produzidas pela Divisão de Orientação Social – DOS, por meio da Casa de Atenção e dos demais espaços institucionais destinados a essa finalidade, serão formalizadas por meio de processos administrativos restritos ou sistemas institucionais equivalentes destinados à tramitação de informações protegidas, observado o grau de sigilo compatível com a natureza da informação.

§ 1º As manifestações de que trata o caput serão dirigidas às chefias competentes ou às instâncias administrativas pertinentes.

§ 2º Os destinatários das informações ficam obrigados à preservação do sigilo e à observância da legislação aplicável, especialmente quanto à proteção de dados pessoais e informações sensíveis.

CAPÍTULO VIII

DAS AÇÕES DE PREVENÇÃO, PROMOÇÃO E EDUCAÇÃO EM SAÚDE MENTAL

Art. 16. A Divisão de Orientação Social – DOS, por meio da Casa de Atenção e dos demais espaços institucionais destinados a essa finalidade, desenvolverá ações permanentes de promoção da saúde mental e prevenção de agravos psicossociais.

Art. 17. As ações poderão incluir palestras, campanhas, oficinas, rodas de conversa, atividades educativas e outras estratégias voltadas ao fortalecimento da saúde mental dos servidores.

Art. 18. Poderão ser desenvolvidas ações específicas destinadas ao efetivo da Guarda Civil Metropolitana, podendo contemplar gestores, lideranças, comandantes e graduados, conforme a temática e os objetivos da ação.

Art. 19. A Divisão de Orientação Social – DOS, por meio da Casa de Atenção e dos demais espaços institucionais destinados a essa finalidade, poderá



atuar no acolhimento e suporte psicossocial de equipes e unidades em situações de eventos críticos e de relevante impacto institucional.

CAPÍTULO IX

DOS REGISTROS, DA PROTEÇÃO DE DADOS E DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

Art. 20. A Divisão de Orientação Social – DOS, por meio da Casa de Atenção e dos demais espaços institucionais destinados a essa finalidade, manterá registros técnicos e administrativos das atividades desenvolvidas, observadas as normas éticas profissionais, a legislação vigente e os protocolos institucionais aplicáveis.

Parágrafo único. Os servidores da Divisão de Orientação Social que, em razão do exercício de suas atribuições, tenham acesso a dados pessoais sensíveis deverão firmar termo específico de confidencialidade, conforme modelo constante do Anexo Único desta Portaria, comprometendo-se a observar as normas aplicáveis à proteção e ao tratamento dessas informações, inclusive quanto à utilização dos dados exclusivamente para as finalidades institucionais que justificaram o acesso.

Art. 21. Os dados produzidos pela Divisão de Orientação Social – DOS poderão subsidiar indicadores, estudos e análises voltados ao planejamento institucional, à promoção da saúde mental, à prevenção de agravos psicossociais e ao aperfeiçoamento das ações institucionais, preservado o sigilo das informações pessoais e profissionais.

Art. 22. A utilização, armazenamento, acesso, compartilhamento e tratamento das informações produzidas pela Divisão de Orientação Social – DOS, por meio da Casa de Atenção e dos demais espaços institucionais destinados a essa finalidade, observarão os princípios da confidencialidade, necessidade, finalidade, proteção de dados pessoais e respeito ao sigilo profissional.

§ 1º Os profissionais submetidos a códigos de ética e normativas próprias de suas categorias profissionais observarão os deveres de sigilo e confidencialidade estabelecidos em seus respectivos normativos, sem prejuízo da observância da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, da legislação aplicável e dos normativos institucionais vigentes.

§ 2º Os demais servidores, profissionais e colaboradores que tenham acesso às informações produzidas pela Divisão de Orientação Social – DOS, por meio da Casa de Atenção e dos demais espaços institucionais destinados a



essa finalidade ficam obrigados à preservação do sigilo das informações obtidas em razão de suas atribuições, observadas a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, a legislação aplicável e os normativos institucionais vigentes.

§3º Os dados produzidos pela Divisão de Orientação Social – DOS poderão subsidiar indicadores, estudos e análises institucionais, preferencialmente de forma anonimizada ou agregada, observadas as normas de proteção de dados pessoais e o sigilo profissional.

Art. 23. Os registros, documentos e informações produzidos pela Divisão de Orientação Social – DOS, por meio da Casa de Atenção e dos demais espaços institucionais destinados a essa finalidade possuem caráter sigiloso e sua disponibilização observará a legislação vigente, as normas profissionais aplicáveis e os procedimentos institucionais estabelecidos.

Art. 24. O fornecimento de documentos, registros ou informações a órgãos administrativos, disciplinares, investigativos, correccionais ou judiciais observará as hipóteses legalmente previstas, não afastando, por si só, os deveres de sigilo profissional, proteção de dados pessoais e observância das normas éticas aplicáveis.

Art. 25. O falecimento do servidor não implica a disponibilização pública das informações constantes de seu prontuário de atendimento, permanecendo preservados os deveres de confidencialidade e sigilo aplicáveis aos registros e informações nele contidos.

§ 1º O acesso ao prontuário de servidor falecido poderá ser requerido por herdeiro ou inventariante, mediante apresentação de:

- I – certidão de óbito do servidor;
- II – documento oficial de identidade do requerente; e
- III – documentação comprobatória da condição de herdeiro ou inventariante.

§ 2º O requerimento poderá ser formulado por advogado ou representante legal, desde que munido de procuração outorgada pelo herdeiro ou inventariante e acompanhado da documentação comprobatória pertinente.

§ 3º O acesso poderá ser autorizado mediante decisão judicial que determine o fornecimento da documentação.

§ 4º A comprovação da legitimidade para acesso não afasta a necessidade de observância dos deveres de sigilo e confidencialidade, cabendo à unidade



**SINDICATO DOS GUARDAS CIVIS
METROPOLITANOS DE SÃO PAULO**

SINDICATO DOS GUARDAS CIVIS METROPOLITANOS DE SÃO PAULO
ENTIDADE REPRESENTATIVA DA CATEGORIA

responsável avaliar o fornecimento da documentação e os limites do acesso, de acordo com a legislação aplicável e as normas éticas pertinentes.

Art. 26. O tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis no âmbito da Divisão de Orientação Social – DOS, por meio da Casa de Atenção e dos demais espaços institucionais destinados a essa finalidade, observará a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, sendo realizado exclusivamente para finalidades relacionadas à promoção da saúde, acolhimento psicossocial, prevenção de agravos e cumprimento de obrigações legais e institucionais, observadas as hipóteses legais previstas nos Arts. 7º e 11 da Lei Federal nº 13.709/2018.

CAPÍTULO X

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 27. As atividades desenvolvidas pela Divisão de Orientação Social – DOS, por meio da Casa de Atenção e dos demais espaços institucionais destinados a essa finalidade, possuem natureza institucional, preventiva, orientativa e psicossocial, não se caracterizando como prestação de psicoterapia, tratamento clínico continuado ou atendimento substitutivo à rede pública ou privada de saúde mental.

Art. 28. Os casos omissos serão analisados pela Divisão de Orientação Social, podendo haver atuação conjunta com as áreas técnicas competentes, quando necessário, observadas as competências legais e regulamentares das áreas envolvidas.

Art. 29. Poderão ser editados protocolos, orientações técnicas e instrumentos complementares para operacionalização desta Portaria.

Art. 30. As ações previstas nesta Portaria poderão, quando pertinente, ser desenvolvidas de forma articulada com outros programas, projetos e ações institucionais da Secretaria Municipal de Segurança Urbana e da Guarda Civil Metropolitana, observadas as competências específicas de cada instrumento normativo.

Art. 31. Fica revogada a Portaria SMSU nº 44, de 9 de novembro de 2016.

Art. 32. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.