



www.maua.sp.gov.br
planejamento_seguranca@maua.sp.gov.br
Rua Vitorino Dell'Antônia 271
Vila Noêmia – Mauá/SP
Fone 4545-3344
CEP 09370-570

SECRETARIA SEGURANÇA PÚBLICA
GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE MAUÁ
GRUPAMENTO PATRULHA MARIA DA PENHA
PROCEDIMENTO OPERACIONAL 03
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DE REGISTRO DE
OCORRÊNCIA DA PATRULHA MARIA DA PENHA- PMP

Procedimentos Operacionais- POP 03

Dispõe sobre o Procedimento Operacional Padrão nº 003, da Patrulha Maria da Penha, no âmbito da Guarda Civil de Mauá, e estabelece normas para o registro de ocorrências, a abertura e a manutenção de Ordens de Serviço, o acompanhamento de assistidas, a atuação das equipes diurna e noturna e a proteção das informações operacionais.

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1. Institui e disciplina o Procedimento Operacional Padrão nº 003 – POP 003, aplicável à Patrulha Maria da Penha da Guarda Civil Municipal de Mauá, para a atuação preventiva, especializada, humanizada e articulada no atendimento, acompanhamento e monitoramento de mulheres em situação de violência doméstica e familiar.

Art. 2. A atuação prevista neste procedimento observará a Lei Federal nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 – Lei Maria da Penha, a legislação aplicável, as normas institucionais, os protocolos da Rede Viva Maria e as determinações da autoridade competente.

§ 1º O POP 003 terá vigência por prazo indeterminado, até sua revogação, substituição ou alteração por ato da autoridade competente.

§ 2º A aplicação deste procedimento não autoriza a criação de atribuições, medidas ou procedimentos contrários à legislação vigente nem afasta as competências dos demais órgãos públicos.

Art. 3. São objetivos do POP 003:

- I – prevenir e enfrentar a violência doméstica e familiar contra a mulher;
- II – assegurar proteção e assistência à mulher em situação de violência;
- III – padronizar o registro das ocorrências e das atividades operacionais;

IV – garantir a continuidade, a rastreabilidade e a avaliação do acompanhamento institucional; e

V – promover a articulação com os órgãos e serviços integrantes da rede de proteção.

CAPÍTULO II – DA EXECUÇÃO E DA ATUAÇÃO OPERACIONAL

Art. 4. Compete às equipes da Patrulha Maria da Penha realizar, conforme o planejamento operacional, as determinações do comando da unidade e a situação concreta de prioridade:

I – rondas comunitárias e territoriais;

II – visitas preventivas;

III – acompanhamentos e contatos com as assistidas encaminhadas pela Rede Viva Maria;

IV – atendimento especializado às situações de violência doméstica e familiar; e

V – apoio às demais equipes operacionais, quando necessário.

§ 1º As ações considerarão a situação concreta, o grau de prioridade, a disponibilidade da assistida e, sempre que possível, sua preferência quanto ao local e ao horário do atendimento.

§ 2º A equipe deverá evitar a exposição da assistida no ambiente de trabalho ou em momentos inconvenientes de sua rotina.

Art. 5. As medidas protetivas de urgência e as situações de risco terão prioridade, devendo a equipe adotar as providências operacionais cabíveis e comunicar imediatamente à autoridade competente eventual descumprimento, ameaça ou agravamento da situação de violência.

CAPÍTULO III – DA ORDEM DE SERVIÇO

Art. 6. A Ordem de Serviço – OS é ato administrativo ordinatório de caráter interno, emanado da autoridade competente, destinado a disciplinar a atuação funcional e a gestão operacional da Administração Pública.

Art. 7. A Ordem de Serviço poderá ser expedida para:

I – determinar a execução de diligências, missões, rotinas de trabalho e serviços específicos; e

II – fixar diretrizes técnicas, prazos e responsabilidades operacionais aos agentes executores.

§ 1º A Ordem de Serviço terá eficácia vinculante perante os servidores e agentes públicos subordinados, sujeitando o descumprimento injustificado à apuração de responsabilidade funcional e disciplinar, observado o devido processo legal.

§ 2º A expedição e a execução da Ordem de Serviço observarão os princípios da legalidade, da impessoalidade e da eficiência, bem como as atribuições legais do cargo e os limites de competência da autoridade emissora.

Art. 8. Os registros De atendimento deverão observar a codificação vigente no sistema institucional e, preferencialmente, ser vinculados a Ordem de Serviço emanada pelo Comando de Unidade , utilizando-se para o despacho, conforme o caso, as seguintes classificações de natureza:

H 12.1 – Ação preventiva – ronda território.

A 18.2 – Medida protetiva – visita – acompanhamento.

A 18.5 – Instalação do Botão Ana.

H 12.4 – Ronda preventiva – palestra.

J.06.1 – Escolta – origem I.M.L. – Viva Maria – D.P. – D.D.M.

J.06.2 – Abrigo – Consórcio Intermunicipal ABC.

J.06.3 – Escolta para retirada de pertences – origem e destino.

CAPÍTULO IV

DA ABERTURA, MANUTENÇÃO E CONSOLIDAÇÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO

Art. 9. Para cada solicitação de acompanhamento e monitoramento de mulher assistida encaminhada pela Rede Viva Maria será aberta uma única Ordem de Serviço, individualizada por assistida, classificada com com a codificação A-16(Violência Doméstica), pelo Comandante ou pelo Oficial Comandante de Plantão da Patrulha Maria da Penha ou ainda por integrante do grupamento desde que delegados pelo Gabinete do Comando Geral.

§ 1º A Ordem de Serviço permanecerá ativa enquanto perdurar a necessidade de acompanhamento institucional, observados os critérios de reavaliação, encerramento e arquivamento previstos nesta Lei.

§ 2º A adoção de uma única Ordem de Serviço por assistida tem por finalidade centralizar as informações, construir histórico cronológico dos fatos relevantes e assegurar a continuidade das ações preventivas.

§ 3º Todas as ocorrências, visitas, contatos, tentativas de contato, monitoramentos e demais atividades relacionadas à assistida serão vinculados à respectiva Ordem de Serviço, mediante despachos sucessivos, objetivos e datados.

§ 4º Os despachos poderão ser realizados pelo Comandante, pelo Oficial Comandante de Plantão ou por servidor devidamente designado e escalado no Setor Administrativo da Patrulha Maria da Penha ou ainda por integrante do grupamento desde que delegados pelo Gabinete do Comando Geral.

§ 5º Os despachos realizados nos finais de semana ou no período noturno, poderão ser registrados pelo responsável do respectivo plantão.

§ 6º A centralização do registro de atendimento deverão evitar a abertura de Ordens de Serviço repetitivas para a mesma assistida, sem prejuízo da rastreabilidade, da transparência e do controle das atividades executadas.

Art. 10. Compete ao Guarda Civil responsável pela atividade operacional relatar, de maneira objetiva, clara e circunstanciada, as informações essenciais verificadas durante o cumprimento da Ordem de Serviço, encaminhando-as pelo canal institucional autorizado, inclusive aplicativo de mensagens, quando formalmente admitido pela Administração.

§ 1º Os registros(despachos) observarão a sequência cronológica dos fatos e distinguirão:

I – informações verificadas diretamente pela equipe;

II – declarações prestadas pela assistida;

III – informações recebidas de terceiros; e

IV – providências efetivamente adotadas.

§ 2º São vedadas conclusões sem fundamento nos elementos disponíveis.

Art. 11. A existência de uma única Ordem de Serviço não impede a lavratura de boletim de ocorrência, relatório específico, comunicação urgente, expediente próprio ou outro documento exigido pela natureza do fato, pela legislação aplicável ou pelos protocolos institucionais.

Parágrafo único. A providência prevista no caput será especialmente adotada quando houver situação de risco atual, notícia de crime, possível descumprimento de medida protetiva ou necessidade de acionamento imediato dos órgãos competentes.

Art. 12. A Ordem de Serviço será mantida sob controle de acesso, com observância do sigilo funcional, da proteção da intimidade, da segurança da mulher assistida, das normas aplicáveis à proteção de dados pessoais e da guarda da documentação operacional, podendo as informações serem compartilhadas com a Rede Viva Maria.

Parágrafo único. O compartilhamento de informações limitar-se-á ao pessoal autorizado e às finalidades institucionais legítimas, ressalvadas as comunicações obrigatórias e as requisições oficiais, legais ou judiciais.

Art. 13. O acompanhamento será periodicamente reavaliado, mediante registro fundamentado da necessidade de sua continuidade ou de seu encerramento.

Parágrafo único. A permanência da Ordem de Serviço por prazo indeterminado não autoriza a manutenção indefinida do acompanhamento sem avaliação da situação concreta da assistida.

CAPÍTULO V – DO BOLETIM DE OCORRÊNCIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL

Art. 14. O Boletim de Ocorrência da Guarda Civil Municipal – BO GCM é documento público de registro, de natureza enunciativa, destinado a certificar e formalizar fatos com relevância jurídica ou administrativa.

Art. 15. O registro da ocorrência tem por finalidade:

- I – documentar a notitia criminis, acidentes, infrações e outros acontecimentos fáticos pretéritos ou flagrantes; e
- II – servir de peça informativa inicial para subsidiar procedimentos investigatórios, medidas administrativas ou a preservação de direitos.

Art. 16. O BO GCM não constitui Ordem de Serviço nem possui, por si só, natureza dispositiva ou mandamental, consistindo em relato descritivo formalizado perante o órgão competente.

§ 1º A força probatória do registro observará presunção relativa de veracidade quanto à constatação presencial realizada pelo agente público no exercício da função.

§ 2º Quando originado de relato unilateral da comunicante ou do agente público, o registro atestará a declaração prestada, sem prejuízo da apuração pelas autoridades competentes.

Art. 17. As ocorrências relacionadas à violência doméstica, às medidas protetivas e às ações da rede de proteção serão preferencialmente formalizadas mediante BO GCM,

utilizando-se, conforme o caso concreto e a codificação vigente, as seguintes classificações:

A.16 – Violência doméstica.

A.17 – Feminicídio.

A.18 – Medida protetiva – especificar.

A.18.1 – Medida protetiva – averiguação.

A.18.3 – Medida protetiva – descumprimento – Botão Ana.

A.18.4 – Acionamento do Botão Ana.

A.18.5 – Instalação do Botão Ana.

Parágrafo único. A classificação deverá corresponder aos fatos efetivamente constatados, sem prejuízo de outras providências determinadas pela autoridade competente, não sendo taxativos os códigos previstos neste artigo.

CAPÍTULO VI – DAS PRIORIDADES E DA ALTERAÇÃO DA ROTINA

Art. 18. As atividades previstas nesta Lei poderão ser suspensas, remanejadas ou prejudicadas quando houver:

I – prioridade no atendimento a mulher vítima de violência;

II – determinação superior;

III – risco concreto;

IV – necessidade operacional; ou

V – solicitação de integrante da rede de proteção à mulher.

Art. 19. Nas hipóteses previstas no art. 18, a equipe deverá priorizar o atendimento emergencial ou especializado, registrar a alteração da rotina e comunicar a chefia ou o Centro de Controle Operacional – C.C.O., conforme os procedimentos institucionais.

CAPÍTULO VII – DA ROTINA OPERACIONAL DA EQUIPE NOTURNA

Art. 20. As visitas preventivas, com contato com a assistida, serão realizadas preferencialmente até as 20h, ressalvadas situações excepcionais justificadas pela prioridade, pela disponibilidade da assistida, pelo risco concreto ou por determinação superior.

Art. 21. As rondas comunitárias e territoriais, com breves estacionamentos para observação e contato preventivo, quando cabível, serão realizadas preferencialmente até as 22h, sem prejuízo de alteração decorrente da dinâmica operacional ou de atendimento prioritário.

Art. 22. Após as 22h, a equipe poderá permanecer na base da Patrulha Maria da Penha, mantendo-se disponível para atendimento de ocorrências oriundas dos meios oficiais da Guarda Civil Municipal que envolvam violência contra a mulher, com deslocamento determinado ou necessário.

Art. 23. Nas situações previstas no art. 22, a equipe prestará atendimento especializado, preventivo e humanizado, bem como apoio às demais equipes operacionais, observando os procedimentos prioritários, os **atos sequenciais aplicáveis e o planejamento e a avaliação do comando da unidade.**

CAPÍTULO VIII – DA PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES E DA RESPONSABILIDADE

Art. 24. É vedado à Patrulha Maria da Penha e a qualquer de seus integrantes divulgar, fornecer ou repassar, por iniciativa própria, dados estatísticos, relatórios consolidados ou informações institucionais referentes às atividades desenvolvidas pelo Grupamento.

§ 1º A solicitação, a consolidação e a divulgação dessas informações serão encaminhadas ao setor institucional de Observatório e Estatísticas, competente da Secretaria de Segurança Pública, conforme o fluxo administrativo estabelecido.

§ 2º A vedação prevista no caput não impede os registros operacionais obrigatórios, as comunicações funcionais aos órgãos competentes nem o atendimento de requisições oficiais, legais ou judiciais, observados o sigilo, a proteção dos dados pessoais e a segurança das assistidas.

Art. 25. O descumprimento das disposições deste procedimento sujeitará o servidor às medidas administrativas cabíveis, observado o devido processo legal, o contraditório, a ampla defesa e a legislação aplicável.

CAPÍTULO IX – DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 26. A Patrulha Maria da Penha atuará de forma preventiva, especializada, humanizada e articulada com os órgãos e serviços integrantes da rede de proteção, observando as normas institucionais, os protocolos da Rede Viva Maria e o planejamento e a avaliação do comando da unidade.

Art. 27. Os casos omissos serão submetidos à apreciação da autoridade competente.

Art. 28. Na hipótese de omissão, insuficiência ou ausência de previsão específica para a condução de determinado atendimento, a equipe deverá submeter a situação à autoridade competente e observar, no que couber e de forma subsidiária, a legislação aplicável, especialmente a Lei Federal nº 11.340, de 2006, e o Código Penal, respeitadas as competências legais, as normas processuais pertinentes e os demais atos normativos institucionais.

CAPÍTULO X. VIGÊNCIA

O presente Procedimento Operacional entra em vigor na data de sua publicação.

Mauá/SP, 20 de Outubro 2026.

Em 22/10/26
AO COORD. ADM
J. DAR PUBLICIDADE.

INSP.CH.GCM JOSE CEZAR FERRARI
COMANDANTE GERAL
SSP