



SECRETARIA SEGURANÇA PÚBLICA

GUARDA CIVIL MUNICIPAL

Mauá, 22 de Setembro de 2026.

NORMATIVA Nº 42/CL/2026.

Do Gabinete do Comando

À Corporação

Assunto: **Dispõe sobre a organização, o funcionamento e as diretrizes gerais de atuação da Patrulha Maria da Penha, no âmbito da Guarda Civil Municipal de Mauá.**

www.maua.sp.gov.br

gcm@maua.sp.gov.br

Rua Vitorino Del Antônia,

271 – Vila Noêmia - Mauá

Fone: 4545-3344

CEP: 09320-470 Mauá/SP

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 42 , DE 22 DE SETEMBRO DE 2026.

JOSÉ CEZAR FERRARI, Comandante da Guarda Civil de Mauá, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 6º, da Lei Complementar nº 19, de 22/10/2014, e Lei Federal nº 13.022, de 08/08/2014, que regulamenta as atribuições das Guardas Civis nível Nacional.

O COMANDANTE DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE MAUÁ, no uso de suas atribuições legais e regulamentares, considerando as competências institucionais da Guarda Civil Municipal e a necessidade de disciplinar a atuação especializada, preventiva e humanizada no enfrentamento da violência doméstica e familiar contra a mulher;

CONSIDERANDO que a Lei nº 13.022/2014 atribui às Guardas Municipais competências de atuação preventiva, atendimento de ocorrências emergenciais, cooperação integrada com os órgãos de segurança pública e articulação com os órgãos municipais de políticas sociais;

CONSIDERANDO que as medidas protetivas de urgência podem ser concedidas imediatamente, isolada ou cumulativamente, e permanecer vigentes enquanto persistir o risco à integridade da ofendida ou de seus dependentes;

CONSIDERANDO que a Lei nº 11.340/2006 prevê medidas destinadas a impedir a aproximação e o contato do agressor, admite a requisição de auxílio da força policial para sua efetivação e autoriza outras providências necessárias à proteção da ofendida;

CONSIDERANDO a necessidade de articulação com a Rede Viva Maria, o Sistema Único de Atenção à Mulher de Mauá e os demais serviços da rede de atendimento, conforme a estrutura municipal vigente;

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A Patrulha Maria da Penha — PMP constitui grupamento especializado da Guarda Civil Municipal de Mauá, previsto na Lei Complementar nº 46/2026 destinado à proteção, prevenção, monitoramento e acompanhamento de mulheres em situação de violência doméstica e familiar, especialmente aquelas que possuam medidas protetivas de urgência ou estejam inseridas em fluxo de proteção da rede de atendimento.

Parágrafo único. A atuação da PMP deverá observar as competências legais da Guarda Civil Municipal, sem substituição das atribuições próprias da Polícia Civil, do Poder Judiciário, do Ministério Público, dos serviços de saúde, da assistência social ou dos demais órgãos integrantes da rede de atendimento.

Art. 2º A PMP desenvolverá suas atividades no território do Município de Mauá, de forma integrada com os órgãos municipais, estaduais e federais competentes e com os serviços da rede de enfrentamento à violência contra a mulher.

Art. 3º A atuação da PMP observará os princípios da legalidade, prevenção, proteção integral, dignidade da pessoa humana, atendimento humanizado, não revitimização, escuta qualificada, discricão, sigilo, respeito à autonomia da mulher, imparcialidade, hierarquia e disciplina.

Art. 4º Para os fins desta Instrução Normativa, considera-se:

I — mulher assistida: a mulher em situação de violência doméstica e familiar, ou sob risco de vivenciá-la, que receba atendimento, orientação, proteção, encaminhamento ou acompanhamento pela PMP ou pela rede de atendimento;

II — medida protetiva de urgência: a providência judicial destinada a prevenir, interromper ou reduzir situação de violência doméstica e familiar contra a mulher e seus dependentes;

III — descumprimento de medida protetiva: a prática de ato que viole, dificulte, frustre ou contrarie determinação expressa de medida protetiva de urgência, sem prejuízo da apuração pelas autoridades competentes;

IV — visita preventiva: a ação planejada de contato presencial ou por meio institucional autorizado, destinada ao acompanhamento da assistida, à atualização de informações e à identificação de alterações na situação de risco;

V — ronda comunitária: ronda preventiva efetuada pela Patrulha Maria da Penha por orientação da equipe técnica do VIVA MARIA para acompanhamento do cumprimento das medidas protetivas de urgência concedidas pelo Poder Judiciário, no intuito de identificar e relatar descumprimentos aos órgãos competentes, adotando as providências cabíveis, monitorando ativamente casos de risco,

VI — busca de pertences: o acompanhamento destinado a possibilitar a retirada segura de documentos, medicamentos, objetos pessoais, instrumentos de trabalho, bens essenciais e pertences de dependentes;

VII — escolta ou acompanhamento protetivo: o deslocamento acompanhado por agentes da Guarda Civil Municipal ou por equipe autorizada, quando necessário à preservação da segurança da assistida e de seus dependentes;

VIII — plano de segurança: conjunto de estratégias individualizadas, construídas com a assistida e, quando necessário, com a rede de atendimento, para reduzir riscos e orientar respostas diante de novas ameaças ou episódios de violência.

CAPÍTULO II

DA SUBORDINAÇÃO E DA ESTRUTURA

Art. 5º A PMP ficará subordinada administrativa e operacionalmente ao Gabinete do Comando-Geral da Guarda Civil Municipal, observada a estrutura administrativa vigente.

Parágrafo único. **Compete ao Gabinete do Comando** definir os atos de designação, a composição das equipes, e acompanhamento das escalas, os horários, as áreas de patrulhamento e as ordens de serviço.

Art. 6º A PMP será estruturada, conforme a disponibilidade administrativa e operacional, pelos seguintes setores e funções:

- I — Comando da Unidade;
- II — Seção Administrativa;
- III — Seção Operacional;
- IV — Oficial Comandante de Plantão;
- V — Supervisor;
- VI — Patrulheiro.

§ 1º A composição das equipes deverá priorizar, sempre que possível, a formação específica dos agentes e a constituição de equipes mistas, sem prejuízo da continuidade do serviço e da disponibilidade de efetivo.

§ 2º A organização interna poderá ser complementada por ordem de serviço, regulamento administrativo ou Procedimento Operacional Padrão, desde que compatível com esta Instrução Normativa.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS DA PATRULHA MARIA DA PENHA

Art. 7º Compete à PMP:

- I — acompanhar e fiscalizar, no âmbito das atribuições da Guarda Civil Municipal, as medidas protetivas de urgência encaminhadas pelos órgãos competentes;
- II — atender especificamente as ocorrências oriundas dos meios oficiais da Guarda Civil envolvendo violência contra a mulher prestando atendimento especializado, preventivo e humanizado, bem como prestar apoio às demais equipes operacionais no atendimento de ocorrências dessa natureza, observando os procedimentos

estabelecidos e considerando os atos sequenciais de atendimento aplicáveis a cada situação concreta, de acordo com as circunstâncias e especificidades da ocorrência.

III — realizar rondas comunitárias, visitas preventivas, acompanhamentos e contatos institucionais, conforme planejamento, ordem de serviço e avaliação da situação concreta, observando a disponibilidade da assistida e, sempre que possível, sua preferência quanto ao local e horário, de modo a evitar sua exposição no ambiente de trabalho ou em momentos inconvenientes de sua rotina.

IV — orientar a assistida sobre os serviços públicos e demais recursos disponíveis na rede de atendimento, dentro dos limites da competência institucional;

V — encaminhar ou apoiar o encaminhamento da assistida aos serviços competentes, respeitada sua autonomia e observados os fluxos oficiais;

VI — atuar preventivamente em situações de risco, com comunicação imediata ao superior hierárquico e acionamento dos órgãos competentes quando necessário;

VII — adotar as providências operacionais cabíveis diante de notícia de descumprimento de medida protetiva, emergência ou ocorrência em andamento;

VIII — apoiar, quando regularmente solicitado e autorizado, ações de escolta, busca de pertences, deslocamento para atendimento de saúde, comparecimento a órgãos públicos ou encaminhamento a local protegido;

IX — integrar-se à Rede Viva Maria, ao Sistema Único de Atenção à Mulher de Mauá e aos demais serviços da rede de atendimento, respeitadas as competências de cada instituição;

X — elaborar registros, relatórios e informações objetivas sobre as atividades realizadas, observados o sigilo e os fluxos institucionais;

XI — participar de reuniões técnicas, capacitações e ações educativas ou institucionais, quando designada ou autorizada pela autoridade competente;

XII — instalar, gerenciar ou acompanhar dispositivos de proteção, inclusive o botão do pânico ou solução tecnológica equivalente, somente quando houver previsão institucional, disponibilidade técnica, consentimento da assistida e protocolo específico;

XIII — propor aperfeiçoamentos nos fluxos, formulários, protocolos e procedimentos da PMP.

Art. 8º A PMP não poderá prometer resultado, determinar medidas judiciais, alterar o conteúdo de ordem judicial, substituir atendimento médico, psicológico, social ou jurídico especializado, nem compartilhar informações fora das hipóteses autorizadas, bem como alterar, criar ou sobrepor ordens de serviço emanadas do Gabinete de Comando.

CAPÍTULO IV

DAS ATRIBUIÇÕES FUNCIONAIS

Art. 9º Compete ao Comando da PMP:

- I — planejar e organizar o emprego das equipes;
- II — distribuir as demandas operacionais e administrativas, especialmente no cumprimento das ordens de serviço, emanadas pela Rede Viva Maria.
- III — supervisionar o cumprimento das ordens de serviço e dos procedimentos vigentes;
- IV — promover ou determinar a avaliação preliminar de risco, conforme protocolo institucional;
- V — acompanhar ocorrências e situações relevantes comunicadas pelas equipes;
- VI — assegurar o encaminhamento dos relatórios aos setores e órgãos competentes, conforme fluxo oficial;
- VII — acompanhar a capacitação, a frequência e o desempenho funcional dos integrantes, conforme a competência administrativa;
- VIII — comunicar ao Comando-Geral os dados, resultados e ocorrências relevantes;
- IX — propor medidas de melhoria e solucionar dúvidas operacionais dentro de sua esfera de atribuição.
- X — acompanhar os procedimentos relacionados à instalação de dispositivos de proteção, observando as disposições estabelecidas no respectivo Procedimento Operacional Padrão (POP), inclusive quanto à indicação e ao emprego de integrantes da Patrulha Maria da Penha (PMP).

Art. 10. Compete à Seção Administrativa:

- I — receber, conferir, cadastrar e organizar as medidas protetivas e demais demandas encaminhadas à PMP;
- II — manter atualizado o controle das assistidas e das atividades realizadas, com acesso restrito aos agentes autorizados;
- III — organizar formulários, relatórios, ordens de serviço e demais documentos institucionais;
- IV — preparar as informações necessárias ao planejamento das equipes;

- V — receber, conferir e encaminhar os relatórios operacionais;
- VI — apoiar a comunicação institucional com a rede de atendimento;
- VII — fornecer ao Comando dados estatísticos e informações gerenciais, preferencialmente de forma agregada e sem exposição desnecessária de dados pessoais;
- VIII — apoiar a organização das capacitações e ações institucionais;
- IX — acompanhar os procedimentos administrativos relacionados a dispositivos de proteção, quando existentes.

Art. 11. Compete ao Oficial Comandante de Plantão coordenar o emprego das equipes durante o serviço, acompanhar as ocorrências, assegurar o cumprimento das ordens de serviço e comunicar imediatamente ao Comando as situações que demandem providência.

Art. 12. Compete ao Supervisor acompanhar e fiscalizar o serviço das equipes, apoiar o atendimento de ocorrências, verificar o cumprimento das determinações operacionais e comunicar aos superiores os fatos relevantes.

Art. 13. Compete aos Patrulheiros:

- I — conhecer e cumprir esta Instrução Normativa, os protocolos e os procedimentos aplicáveis;
- II — conferir a demanda de trabalho antes do início do serviço;
- III — preservar o sigilo dos endereços, dados e informações das assistidas;
- IV — realizar visitas, rondas, acompanhamentos e fiscalizações conforme ordem de serviço e orientação superior;
- V — prestar orientação clara, objetiva e respeitosa;
- VI — registrar os fatos observados e as providências adotadas;
- VII — comunicar imediatamente qualquer situação de risco, emergência, descumprimento ou necessidade de encaminhamento;
- VIII — zelar pelas viaturas, equipamentos, documentos e sistemas institucionais;
- IX — evitar perguntas, condutas ou abordagens que possam constranger, culpabilizar ou revitimizar a assistida.

CAPÍTULO V

DAS DIRETRIZES DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO

Art. 14. O atendimento da assistida deverá ser realizado, sempre que possível, em ambiente reservado, seguro e compatível com a preservação de sua intimidade, com escuta atenta e sem julgamentos sobre suas decisões pessoais.

Art. 15. Nas visitas preventivas e nos acompanhamentos, a equipe deverá, conforme o caso:

I — confirmar a identidade da assistida e a segurança do contato;

II — verificar eventual alteração de endereço, telefone, rotina ou local de trabalho, quando pertinente à proteção;

III — indagar, de forma não invasiva, sobre novos episódios, ameaças, contatos ou aproximações do agressor;

IV — identificar necessidade de acionamento imediato da Guarda Civil Municipal ou de outro órgão;

V — orientar sobre a preservação de documentos, mensagens, imagens, áudios e demais elementos relacionados aos fatos;

VI — atualizar o registro institucional somente com as informações necessárias;

VII — avaliar a necessidade de encaminhamento à rede de atendimento ou de revisão do plano de segurança.

Parágrafo único. A visita presencial dependerá de planejamento prévio e, salvo situação emergencial ou determinação legal, deverá respeitar a concordância da assistida, sem prejuízo do registro da tentativa de contato e da adoção de providências cabíveis diante de risco concreto.

Art. 16. O plano de segurança poderá ser construído com a assistida e, quando necessário, com a rede de atendimento, contemplando estratégias de comunicação, identificação de ameaças, prevenção, resposta a emergências, proteção de dependentes e indicação de serviços de apoio.

Art. 17. O acompanhamento de busca de pertences, escolta ou deslocamento protetivo dependerá de avaliação da situação concreta, planejamento operacional e disponibilidade de equipe, não abrangendo atos de execução ou alteração de direitos patrimoniais ou familiares.

Art. 18. O abrigo, o atendimento de saúde, a assistência social, o atendimento psicológico, a orientação jurídica e os demais serviços especializados serão realizados pelos órgãos e entidades competentes, cabendo à PMP realizar o encaminhamento ou apoio operacional quando solicitado e autorizado.

CAPÍTULO VI

DO DESCUMPRIMENTO DE MEDIDA PROTETIVA E DAS EMERGÊNCIAS

Art. 19. Ao receber notícia de descumprimento de medida protetiva, a equipe deverá priorizar a segurança da assistida, comunicar o superior hierárquico, verificar a existência de situação emergencial e adotar as providências operacionais cabíveis.

Parágrafo único. O descumprimento de decisão judicial que concede medida protetiva possui previsão penal específica na Lei Maria da Penha, cuja apuração compete às autoridades legalmente responsáveis; a atuação da PMP deverá limitar-se às providências de sua competência, ao atendimento emergencial, ao registro objetivo dos fatos e ao encaminhamento aos órgãos competentes.

Art. 20. Em situação de flagrante delito, risco atual ou emergência, a equipe deverá agir nos limites de sua competência legal, priorizando a proteção da vítima, a preservação da integridade das pessoas, a comunicação aos órgãos competentes e a preservação dos elementos relevantes para a apuração.

Art. 21. A informação de que a assistida manteve contato, encontrou-se ou retomou relacionamento com o destinatário da medida não autoriza, por si só, a equipe a revogar, alterar ou desconsiderar a ordem judicial. Eventual modificação, revogação ou revisão deverá ser submetida à autoridade competente, sem prejuízo da avaliação concreta de risco.

Art. 22. Nas denúncias sem medida protetiva ou nas situações em que a medida não seja conhecida pela equipe, o atendimento seguirá os protocolos gerais da

Guarda Civil Municipal, com orientação e encaminhamento à rede de atendimento, quando cabível.

CAPÍTULO VII

DO BOTÃO DO PÂNICO, DO PLANO DE SEGURANÇA E DAS VISITAS TÉCNICAS

Art. 23. O botão do pânico, denominado ANA ou solução tecnológica equivalente, será utilizado no âmbito da PMP conforme programa institucional vigente, disponibilidade técnica, indicação do Poder Judiciário, Ministério Público ou Rede Viva Maria, conforme critérios administrativos e consentimento livre e informado da assistida.

§ 1º A instalação, ativação, manutenção, substituição, desativação e tratamento dos alertas deverão observar protocolo específico, termo de consentimento e as orientações técnicas do sistema adotado.

§ 2º O dispositivo não substitui o acionamento dos serviços de emergência, a avaliação individualizada de risco, as medidas protetivas de urgência ou os demais serviços da rede de atendimento.

§ 3º A PMP deverá registrar a entrega, a orientação de uso, as ocorrências de acionamento e as providências adotadas, com acesso restrito e observância do sigilo.

Art. 24. As visitas técnicas destinadas à instalação, atualização, manutenção ou correção de dados do dispositivo deverão ser previamente planejadas, realizadas por equipe autorizada e registradas no sistema institucional, preferencialmente em horário comercial e, sempre que possível, de acordo com a disponibilidade da assistida, de modo a preservar sua privacidade, segurança e rotina.

Parágrafo único. A alteração de endereço, telefone ou área de atendimento deverá ser confirmada com a assistida e atualizada pelos canais institucionais, evitando-se a exposição desnecessária de seus dados.

CAPÍTULO VIII

DA CAPACITAÇÃO

Art. 25. Os integrantes da PMP deverão receber capacitação inicial e atualização periódica, com conteúdo compatível com suas funções e com as necessidades do serviço.

§ 1º A capacitação deverá abordar, no mínimo, violência doméstica e familiar, atendimento humanizado, não revitimização, avaliação de risco, medidas protetivas, procedimentos de emergência, comunicação, elaboração de relatórios, sigilo, proteção de informações e articulação com a rede de atendimento.

§ 2º Deverão ser promovidas atualizações sempre que houver alteração legislativa, mudança de protocolo, adoção de nova tecnologia ou identificação de necessidade operacional.

§ 3º A participação em capacitações será registrada pelos meios administrativos próprios.

Art. 26. A designação de integrantes para a PMP deverá considerar a formação específica, o perfil funcional, a capacidade de interlocução, a descrição, a disponibilidade, a aptidão para o atendimento humanizado e o interesse da Administração.

CAPÍTULO IX

DO SIGILO, DOS REGISTROS E DO COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES

Art. 27. As informações relativas às assistidas, aos endereços, às medidas protetivas, aos históricos, aos relatórios, aos acionamentos e aos planos de segurança são de acesso restrito e somente poderão ser utilizadas para finalidades institucionais legítimas.

Art. 28. Os registros deverão ser objetivos, completos, cronológicos e compatíveis com os fatos efetivamente observados ou relatados, distinguindo-se a informação direta da informação recebida de terceiros.

Art. 29. O compartilhamento de informações com o Poder Judiciário, o Ministério Público, a Polícia Civil, os serviços de saúde, a assistência social e os demais integrantes da rede dependerá de canal oficial, finalidade institucional, determinação da autoridade competente ou hipótese legal autorizadora.

Parágrafo único. O compartilhamento deverá limitar-se às informações necessárias à proteção da assistida e à continuidade do atendimento, vedada a divulgação informal, exposição pública ou utilização para finalidade estranha ao serviço.

Art. 30. É vedado aos integrantes da PMP:

I — divulgar imagens, áudios, mensagens, endereços ou dados das assistidas;

II — comentar ocorrências em redes sociais ou aplicativos de mensagens não institucionais;

III — fornecer informações a pessoas não autorizadas;

IV — utilizar dados do serviço para finalidade particular;

V — realizar registros paralelos ou manter cópias não autorizadas de documentos;

VI — abordar o suposto agressor fora das hipóteses legais e operacionais aplicáveis.

CAPÍTULO X

DA INTEGRAÇÃO COM A REDE DE ATENDIMENTO

Art. 31. A PMP deverá manter articulação institucional com a Rede Viva Maria, o Sistema Único de Atenção à Mulher de Mauá e os demais serviços da rede de atendimento, respeitadas as competências, os fluxos e os níveis de sigilo de cada órgão.

Art. 32. As reuniões, comunicações, encaminhamentos e ações integradas deverão ser registrados pelos meios institucionais disponíveis, de modo a assegurar continuidade, rastreabilidade e segurança das informações.

Art. 33. As solicitações externas de informações, reuniões, palestras, cursos ou representações relacionadas à PMP deverão ser encaminhadas pelos canais

oficiais e dependerão de autorização da autoridade competente, ressalvadas as comunicações operacionais previstas nos fluxos institucionais.

CAPÍTULO XI

DO PLANEJAMENTO, DA AVALIAÇÃO E DOS RESULTADOS

Art. 34. O Comando da PMP deverá acompanhar, conforme disponibilidade dos sistemas institucionais, indicadores relacionados às visitas, fiscalizações, atendimentos, acionamentos, encaminhamentos, registros, capacitações e integração com a rede.

Art. 35. Os indicadores deverão subsidiar o planejamento, a capacitação e o aperfeiçoamento dos serviços, sem substituir a avaliação individualizada de risco e sem estabelecer metas que comprometam a qualidade ou a segurança do atendimento.

Art. 36. Relatórios estatísticos destinados à gestão ou à divulgação institucional deverão, preferencialmente, utilizar informações agregadas e não identificáveis, preservando a intimidade e a segurança das assistidas.

CAPÍTULO XII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

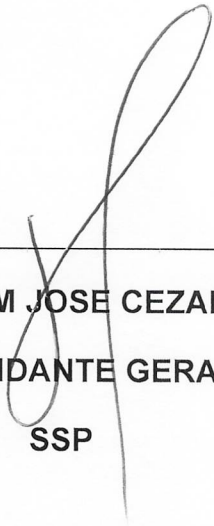
Art. 37. Os Procedimentos Operacionais Padrão, formulários, fluxos e ordens de serviço poderão complementar esta Instrução Normativa, desde que expedidos pela autoridade competente e compatíveis com a legislação vigente.

Art. 38. Os casos omissos serão submetidos ao Comando-Geral da Guarda Civil Municipal, que poderá solicitar manifestação dos setores técnicos e dos órgãos integrantes da rede de atendimento.

Art. 39. O descumprimento desta Instrução Normativa sujeitará o servidor às medidas administrativas cabíveis, observado o devido processo e a legislação aplicável.

Art. 40. Esta Normativa entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições internas em contrário.

Mauá/SP, 22 de Setembro 2026.



INSP.CH.GCM JOSE CEZAR FERRARI
COMANDANTE GERAL
SSP



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
PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS 001
BOTÃO DO PÂNICO ANA

Procedimentos Operacionais

Botão do Pânico — ANA

Dispositivo ou solução tecnológica destinado a permitir o acionamento emergencial da rede de proteção, conforme especificações do sistema adotado pelo órgão, através de fluxos definidos com o Poder Judiciário, Ministério Público, Polícia Civil, Guarda Municipal e rede de atendimento Viva Maria.

1- Objetivo

Estabelecer procedimentos uniformes para cadastramento, instalação, alteração de endereço, manutenção, acionamento e encerramento do serviço, assegurando proteção, sigilo, continuidade e rastreabilidade dos atendimentos.

2. Abrangência

Aplica-se à Coordenação, ao setor administrativo, à equipe operacional, à equipe técnica e aos órgãos parceiros autorizados.

3. Responsabilidades

Comando de Unidade

Supervisionar o serviço e atualizar o POP.

Designar responsáveis e substitutos.

Gerenciar equipamentos, indicadores e ocorrências críticas.

Articular a atuação com a rede de proteção.

Setor administrativo

Receber e protocolar solicitações.

Manter cadastros e documentos atualizados.

Emitir ordens de serviço.

Controlar equipamentos, prazos e relatórios.

Comunicar imediatamente situações de risco ou indisponibilidade.

Equipe operacional

Realizar instalações, visitas e atendimentos, **preferencialmente em horário comercial** e, sempre que possível, de acordo com a disponibilidade da assistida, de modo a preservar sua privacidade, segurança e rotina.

Confirmar identidade, endereço e segurança do local.

Testar o equipamento e orientar a assistida.

Registrar o atendimento e comunicar falhas ou alterações de risco.

4. Inclusão da Assistida

Antes da instalação, deverão ser confirmados:

Identificação da assistida;

Fundamento institucional ou medida protetiva vigente;

Endereço e pontos de referência;

Telefone e meio seguro de contato;

Contatos alternativos autorizados;

Consentimento da assistida;

Disponibilidade e cobertura do equipamento;

Necessidade de acompanhamento pela Patrulha Maria da Penha.

Pendências deverão ser registradas sem exposição desnecessária da assistida.

5. Recebimento e Triagem da Demanda

Registrar:

Data e hora;

Órgão solicitante;

Natureza da solicitação;

Grau de urgência;

Existência de risco atual;

Providência inicial;

Servidor responsável.

Situações de risco atual terão prioridade imediata.

6. Agendamento

O contato deverá ocorrer por meio seguro e previamente indicado pela assistida. A equipe deverá:

Confirmar se é seguro conversar;
Evitar mencionar o agressor em mensagens abertas;
Não revelar a finalidade da visita a terceiros;
Definir data, horário e local;
Avaliar a necessidade de equipe especializada;
Registrar recusas ou impossibilidades.

7. Instalação do equipamento

7.1. Preparação

Conferir bateria, compatibilidade e identificação do dispositivo.
Emitir ordem de serviço.
Vincular o equipamento ao cadastro da assistida.
Confirmar termo de consentimento.
Designar servidor responsável.

7.2. Atendimento no local

Confirmar a identidade da assistida.
Verificar a segurança do ambiente.
Confirmar endereço e localização.
Explicar funcionamento, limitações, carregamento e conservação.
Informar que o dispositivo não substitui os canais de emergência.
Realizar teste controlado.
Registrar o recebimento do alerta.
Colher assinatura ou confirmação eletrônica.
Informar canal de suporte.

7.3. Teste obrigatório

Verificar:
Acionamento do botão;
Comunicação com a central;
Identificação da assistida;
Localização cadastrada;
Áudio, quando disponível;
Bateria e carregador;
Data e hora do sistema;

Correta vinculação cadastral.

O equipamento somente será considerado ativo após a aprovação do teste.

8. Alteração ou ajuste de endereço

O procedimento será realizado em caso de mudança, erro cadastral, alteração de ponto de referência ou necessidade de proteção em novo local.

Deverão ser atualizados:

Endereço;

Área de cobertura;

Ponto de referência;

Cadastro do dispositivo;

Histórico de atendimento;

Órgãos ou equipes responsáveis.

Se o novo endereço indicar risco de aproximação do agressor, a equipe deverá priorizar a segurança da assistida e restringir o compartilhamento das informações ao estritamente necessário.

9. Visita preventiva

A visita deverá:

Confirmar endereço e contatos;

Verificar bateria, carregador e integridade do equipamento;

Realizar teste funcional;

Atualizar dados cadastrais;

Identificar dificuldades de uso;

Avaliar alterações no risco;

Confirmar o interesse na continuidade do serviço;

Registrar pendências e encaminhamentos.

O atendimento deverá ocorrer em local reservado e seguro.

10. Manutenção técnica

Toda manutenção dependerá de ordem de serviço contendo:

Identificação interna da assistida;

Dispositivo vinculado;

Descrição da falha;

Data e hora da comunicação;

Risco decorrente;

Responsável;

Prazo de solução;

Providência provisória;

Resultado final.

A equipe técnica deverá verificar bateria, conectividade, localização, acionamento, áudio, integridade física, atualizações, cadastro e histórico de alertas.

11. Perda, furto, dano ou retenção

Após a comunicação:

Confirmar a segurança da assistida;

Registrar as circunstâncias;

Bloquear o equipamento, quando possível;

Preservar os registros técnicos;

Providenciar substituição;

Orientar quanto ao registro da ocorrência;

Verificar eventual envolvimento do agressor;

Comunicar a Coordenação.

Havendo risco atual, o caso deverá ser tratado como ocorrência prioritária.

12. Acionamento do botão

Todo alerta deverá gerar registro com:

Data e hora;

Identificação do dispositivo;

Localização recebida;

Unidade responsável;

Providências adotadas;

Horários de deslocamento e contato;

Resultado do atendimento;

Encaminhamentos;

Comunicação a outros órgãos;

Encerramento do alerta.

Nenhum acionamento deverá ser classificado como falso ou encerrado sem avaliação da equipe responsável.

13. Suspensão ou encerramento

A suspensão ou o encerramento dependerá de solicitação da assistida, avaliação de cessação do risco, determinação competente, impossibilidade técnica ou substituição do sistema.

O registro deverá conter:

Motivo e data;

Responsável pela decisão;

Ciência da assistida, quando possível;

Recolhimento ou bloqueio do equipamento;

Baixa no sistema;

Preservação do histórico;

Orientação sobre canais de emergência;

Comunicações necessárias.

O decurso do tempo, isoladamente, não justificará o encerramento.

14. Sigilo e proteção de dados

É obrigatório:

Utilizar sistemas institucionais;

Restringir o acesso às informações necessárias;

Não armazenar dados em dispositivos pessoais;

Evitar compartilhamento por aplicativos particulares;

Proteger endereços e listas de assistidas;

Registrar incidentes de segurança;

Manter documentos em ambiente protegido;

Observar a política institucional de retenção e descarte.

15. Registros e controle

A Coordenação deverá acompanhar, mensalmente:

Equipamentos ativos;

Instalações e substituições;

Ajustes de endereço;

Visitas preventivas;

Falhas e tempo de solução;

Acionamentos e respostas;
Incidentes de segurança;
Encerramentos;
Pendências e reclamações.

O procedimento tem caráter **preventivo, protetivo e emergencial**, visando reduzir situações de risco, assegurar resposta rápida e articulada aos acionamentos e garantir atendimento qualificado às mulheres em situação de violência doméstica e familiar.

O descumprimento das disposições estabelecidas neste **Procedimento Operacional — POP** sujeitará o servidor às medidas administrativas cabíveis, observados o devido processo legal, o contraditório, a ampla defesa e a legislação aplicável.

Mauá/SP, 22 de Setembro 2026.

INSP.CH.GCM JOSE CEZAR FERRARI

COMANDANTE GERAL

SSP

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS – ANEXO II



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 PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS- 002 ATENDIMENTO A DESCUMPRIMENTO DE MEDIDA PROTETIVA DE URGÊNCIA

Procedimentos Operacionais

ATENDIMENTO A DESCUMPRIMENTO DE MEDIDA PROTETIVA DE URGÊNCIA

1. OBJETIVO

Padronizar a atuação da Patrulha Maria da Penha no atendimento de notícias de descumprimento de medidas protetivas de urgência, priorizando:

- a proteção imediata da vítima;
- a cessação do risco;
- a preservação de provas;
- o encaminhamento adequado à autoridade policial;
- a comunicação aos órgãos competentes;
- o registro circunstanciado da ocorrência.

2. FUNDAMENTAÇÃO NORMATIVA

O descumprimento de decisão judicial que concede medida protetiva constitui crime previsto no art. 24-A da Lei nº 11.340/2006, atualmente com pena de reclusão de 2 a 5 anos e multa. A configuração independe da competência civil ou criminal do juízo que concedeu a medida.

A Lei Maria da Penha determina a adoção imediata de providências policiais, incluindo a oitiva da vítima, a coleta de provas, a realização de exames periciais, a identificação do agressor e o encaminhamento dos autos à autoridade competente.

A Guarda Municipal integra o Sistema Único de Segurança Pública e deve atuar cooperativamente, dentro de suas competências legais.

3. ABRANGÊNCIA DO DESCUMPRIMENTO

A equipe deverá verificar, conforme o teor específico da decisão judicial, a ocorrência de:

- aproximação da vítima, familiares ou testemunhas;
- contato por ligação, mensagem, aplicativo ou rede social;
- comparecimento a residência, local de trabalho, estudo ou outro local proibido;

- perseguição ou vigilância;
- permanência em área de exclusão;
- retirada, violação ou alteração de dispositivo de monitoração eletrônica;
- ameaça, agressão, dano, invasão de domicílio ou outro crime associado.

A equipe não deverá presumir o descumprimento apenas com base na existência de contato. É indispensável comparar o fato narrado com as proibições efetivamente constantes da decisão judicial.

4. RECEBIMENTO DA OCORRÊNCIA

Ao receber a solicitação, o operador ou patrulheiro deverá obter, sempre que possível:

1. identificação e localização da vítima;
2. localização atual do suposto agressor;
3. existência de risco imediato;
4. presença de crianças, idosos ou pessoas com deficiência;
5. existência de armas;
6. tipo de contato ou aproximação realizada;
7. horário, duração e frequência da conduta;
8. existência de testemunhas;
9. disponibilidade de mensagens, áudios, vídeos, imagens ou registros de chamadas;
10. número ou cópia da decisão protetiva;
11. existência de ocorrências ou descumprimentos anteriores.

A viatura deverá ser despachada com prioridade quando houver risco atual, agressor presente, ameaça, violência física, arma, perseguição ou descumprimento reiterado.

5. CHEGADA AO LOCAL

A equipe deverá:

- realizar avaliação imediata do risco;
- separar vítima, agressor e testemunhas;
- impedir novos contatos ou agressões;
- verificar a necessidade de apoio operacional;
- assegurar atendimento médico quando houver lesões;
- evitar a exposição da vítima diante do agressor;
- confirmar a existência e o conteúdo da medida protetiva;
- registrar as condições encontradas na chegada.

As entrevistas deverão ser realizadas separadamente, em ambiente seguro e sem constrangimento.

6. VERIFICAÇÃO DA MEDIDA PROTETIVA

A equipe deverá conferir:

- juízo ou órgão que concedeu a medida;
- data da decisão;
- destinatário das restrições;
- proibições impostas;
- distância mínima eventualmente fixada;
- locais cujo acesso foi proibido;
- existência de monitoração eletrônica;
- comprovação de ciência do agressor, quando disponível;
- eventual decisão posterior que tenha alterado ou revogado a medida.

A medida protetiva permanece vigente enquanto persistir o risco à integridade física, psicológica, sexual, patrimonial ou moral da vítima ou de seus dependentes.

7. AGRESSOR PRESENTE E SITUAÇÃO DE FLAGRÂNCIA

Se o agressor estiver no local ou for localizado em situação de flagrância, a equipe deverá:

1. determinar a cessação imediata da conduta;
2. adotar as medidas de segurança necessárias;
3. realizar busca pessoal ou apreensão somente nos limites legais;
4. afastar o agressor da vítima;
5. apreender armas ou objetos relacionados ao fato, quando houver fundamento legal;
6. conduzir o envolvido à autoridade policial competente;
7. comunicar que a autoridade policial avaliará a lavratura do flagrante e as demais providências.

Qualquer pessoa pode efetuar prisão em flagrante, enquanto as autoridades policiais e seus agentes têm o dever de prender quem for encontrado nessa situação.

A Guarda Municipal não deve declarar definitivamente a configuração do crime nem substituir a autoridade policial na formalização do flagrante. Sua atuação deve consistir na contenção, prisão em flagrante quando cabível, preservação da segurança e apresentação imediata do conduzido à autoridade policial.

No crime do art. 24-A, a fiança, em caso de prisão em flagrante, somente pode ser concedida pela autoridade judicial.

A vítima não deverá ser transportada no mesmo veículo do agressor. Se necessário, deverão ser utilizadas viaturas distintas ou solicitado apoio operacional.

8. AGRESSOR NÃO LOCALIZADO

A não localização do agressor não encerra o atendimento. A equipe deverá:

- proteger a vítima;
- registrar detalhadamente a notícia;
- orientar sobre acionamento imediato da emergência em caso de novo contato;
- colher informações sobre endereço, veículo, trabalho e possíveis locais de localização;
- preservar mensagens, imagens, vídeos e demais elementos disponíveis;
- comunicar a ocorrência à autoridade policial;
- informar a coordenação da Patrulha;
- encaminhar o relatório aos órgãos previstos no fluxo institucional;
- avaliar a necessidade de reforço do acompanhamento ou de novas medidas protetivas.

9. PRODUÇÃO E PRESERVAÇÃO DE PROVAS

A equipe deverá orientar a vítima a não apagar mensagens, registros de chamadas, áudios, vídeos, fotografias ou publicações.

Sempre que possível, deverão ser registrados:

- data e horário do fato;
- conteúdo da comunicação;
- número de telefone ou perfil utilizado;
- capturas de tela;
- endereço eletrônico ou identificação do perfil;
- nomes e contatos de testemunhas;
- imagens de câmeras de segurança;
- fotografias de danos ou lesões;
- objetos utilizados;
- localização e distância aproximada entre as partes;
- informações sobre monitoração eletrônica.

As capturas de tela devem ser preservadas sem edição, preferencialmente acompanhadas do aparelho ou arquivo original para posterior análise da autoridade policial. *O STJ reconheceu a relevância da confiabilidade, preservação e auditabilidade da prova digital em caso de descumprimento de medida protetiva. No AgRg no RHC 231597/RJ, julgado pela Quinta Turma em 29/04/2026, a Corte destacou que alegações genéricas de manipulação não bastam, sendo necessário examinar concretamente a obtenção e preservação do vestígio.*

Quando houver lesão, a vítima deverá ser encaminhada para atendimento médico e exame pericial, sem prejuízo da preservação do local e dos vestígios.

10. ATENDIMENTO DA VÍTIMA

A equipe deverá:

- garantir local seguro;
- avaliar risco de nova violência;
- prestar orientação clara e não culpabilizante;
- providenciar transporte seguro, quando necessário;
- encaminhar para atendimento médico, psicológico ou social;
- informar os canais de emergência;
- orientar sobre a importância do registro da ocorrência;
- verificar a necessidade de acolhimento em local protegido;
- comunicar a rede de atendimento conforme o fluxo municipal.

A autoridade policial deve garantir proteção, transporte para local seguro, encaminhamento hospitalar ou ao IML e informação sobre direitos.

11. RECUSA DA VÍTIMA EM COMPARECER À DELEGACIA

A recusa da vítima não autoriza o encerramento informal da ocorrência.

A equipe deverá:

1. verificar se há risco atual;
2. esclarecer que a proteção emergencial será mantida;
3. registrar expressamente a recusa e suas circunstâncias;
4. documentar a narrativa e os elementos disponíveis;
5. comunicar o fato à autoridade policial;
6. encaminhar as informações para análise das providências cabíveis;
7. realizar novo contato ou acompanhamento conforme o nível de risco.

A vítima não deve ser coagida, responsabilizada ou submetida a julgamento moral.

12. SUPOSTA RECONCILIAÇÃO OU CONSENTIMENTO DA VÍTIMA

A reconciliação, retomada da convivência ou autorização momentânea de contato não deve ser tratada automaticamente como revogação da medida protetiva.

Somente a autoridade judicial poderá alterar, substituir ou revogar a decisão, conforme o caso. A equipe deverá:

- entrevistar vítima e agressor separadamente;
- verificar se há coação, dependência econômica, medo ou risco;
- confirmar se houve decisão judicial posterior;
- registrar objetivamente as declarações;
- comunicar a situação à autoridade policial e ao juízo competente;
- manter as orientações de segurança.

Há precedente do STJ entendendo que o consentimento da vítima pode afastar, em determinadas circunstâncias, a tipicidade do crime de descumprimento. No AgRg no REsp 2049863/MG, julgado pela Quinta Turma em 30/10/2023, a Corte considerou relevante o consentimento comprovado da vítima para a aproximação.

Esse entendimento não autoriza a Patrulha a presumir a inexistência do crime, deixar de registrar a ocorrência ou promover informalmente a “desistência” da medida. A análise jurídica compete à autoridade policial e ao Poder Judiciário.

13. REITERAÇÃO E AGRAVAMENTO DO RISCO

O risco deverá ser considerado elevado quando houver:

- descumprimentos sucessivos;
- perseguição;
- ameaça;
- invasão de domicílio;
- uso ou posse de arma;
- agressão física;
- descumprimento após advertência;
- violação de monitoração eletrônica;
- tentativa de contato com familiares ou filhos;
- comportamento de controle ou vigilância;
- histórico de violência.

O STJ reconhece que o descumprimento reiterado pode fundamentar a prisão preventiva quando demonstra risco concreto à integridade física e psicológica da vítima e insuficiência de medidas menos gravosas. No AgRg no HC 955849/SP, julgado pela Quinta Turma em 12/02/2025, a Corte manteve a prisão preventiva diante de contatos indevidos reiterados e da ineficácia das medidas anteriormente impostas.

14. COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

A equipe deverá comunicar, conforme o fluxo local:

- Central de Operações;
- coordenação da Patrulha Maria da Penha;
- autoridade policial;
- Delegacia da Mulher ou Central de Flagrantes;
- Poder Judiciário;
- Ministério Público, quando previsto;
- rede de atendimento;
- órgão responsável pela monitoração eletrônica, quando aplicável.

A comunicação deverá indicar, de forma objetiva:

- data, horário e local;
- identificação das partes;
- medida protetiva supostamente violada;
- conduta praticada;
- risco atual;
- providências adotadas;
- provas disponíveis;
- necessidade de providências urgentes.

15. RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO

O relatório deverá conter:

1. identificação da equipe;
2. data, horário e origem do acionamento;
3. endereço do atendimento;
4. identificação da vítima, agressor e testemunhas;
5. resumo da medida protetiva;
6. narrativa cronológica dos fatos;
7. descrição objetiva das declarações;
8. avaliação do risco;
9. existência de agressão, ameaça, perseguição ou dano;
10. providências de segurança;
11. provas coletadas ou indicadas;
12. prisão ou condução realizada;
13. encaminhamentos médicos e sociais;
14. comunicação à autoridade policial;

15. recusa eventual da vítima;
16. situação do agressor;
17. necessidade de acompanhamento posterior;
18. assinatura e identificação dos agentes.

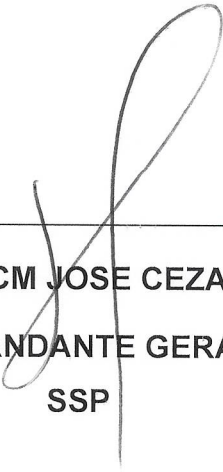
O relatório deve separar claramente:

- fatos observados diretamente pela equipe;
- declarações da vítima;
- declarações do agressor;
- informações de terceiros;
- documentos ou provas apresentados.

A atuação prevista neste Procedimento possui caráter preventivo, protetivo e emergencial, destinando-se à redução de situações de risco, à pronta resposta aos acionamentos e à adequada articulação das medidas de proteção e atendimento às mulheres em situação de violência doméstica e familiar.

O descumprimento das disposições estabelecidas neste Procedimento Operacional — POP sujeitará o servidor às medidas administrativas cabíveis, observados o devido processo legal, o contraditório, a ampla defesa e a legislação aplicável.

Mauá/SP, 22 de Setembro 2026.



INSP.CH.GCM JOSE CEZAR FERRARI
COMANDANTE GERAL
SSP

**SECRETARIA SEGURANÇA PÚBLICA
GUARDA CIVIL DE MAUÁ**



Do Gabinete de Comando
Da Divisão Administrativa
Da Seção de Planejamento Operacional
À Corporação

Mauá / SP
24SET/ 2026

**BOLETIM INTERNO
Nº 60/2026**

Para conhecimento dos Órgãos subordinados e execução, público o seguinte:

Assunto:
**Instituição e Padronização do Fluxo Institucional de Comunicação,
Registro e Encaminhamento de Relatórios de Ocorrências**

O COMANDANTE DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE MAUÁ, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO a necessidade de padronizar o fluxo institucional de comunicação, com o objetivo de conferir maior celeridade, clareza, organização, uniformidade e segurança jurídica ao trâmite das informações e à instrução dos procedimentos administrativos e operacionais entre os órgãos que integram a rede de proteção à mulher, **propõe-se o estabelecimento formal do fluxo institucional de comunicação**, a ser observado nos termos das diretrizes a seguir:

1. COMUNICAÇÃO ENTRE O COMANDO DA PATRULHA MARIA DA PENHA E O GABINETE DO COMANDO

Hipótese de Encaminhamento: Toda comunicação referente ao envio de documentos necessários para instruir procedimentos sequenciais de outros órgãos — “*notadamente nos atendimentos de ocorrências por descumprimento de Medida Protetiva de Urgência (MPU) em que não ocorra a prisão em flagrante ou a localização imediata do agressor*” — deverá ser encaminhada formalmente pelo Comando da Unidade ao Gabinete do Comando.

1.1. Requisitos e Estrutura do Relatório:

- Deverá ser elaborado 01 (um) relatório individualizado para cada ocorrência atendida;
- O relatório deverá conter, obrigatoriamente, o resumo claro, objetivo e cronológico dos fatos constatados pela guarnição;

Instrução documental anexa:

- Cópia do Boletim de Ocorrência da GCM (com preenchimento e grafia legíveis);
- Cópia do Boletim de Ocorrência da Polícia Civil, quando lavrado;
- Número do respectivo processo judicial (Medida Protetiva de Urgência ou Ação Penal correlata);
- Registro de acionamento do dispositivo de emergência ("Botão ANA"), quando houver;
- Fotografias, vídeos e/ou demais registros de imagem relacionados à ocorrência, se existentes;
- Informação expressa acerca da vinculação da vítima ao atendimento da Rede Viva Maria e, em caso positivo, o respectivo número de cadastro (Nº V.M.).

1.2. Prazo de Encaminhamento:

O relatório circunstanciado e seus respectivos anexos deverão ser confeccionados e protocolados junto a este Gabinete no prazo improrrogável de até 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir do término do atendimento da ocorrência.

2. COMUNICAÇÃO ENTRE A PATRULHA MARIA DA PENHA E A REDE VIVA MARIA

2.1. Finalidade e Trâmite: O intercâmbio de dados e documentos voltados ao acompanhamento multidisciplinar e assistência contínua à mulher em situação de vulnerabilidade entre o Comando da Patrulha Maria da Penha e a Rede Viva Maria deverá observar o princípio da formalidade, cooperação e sigilo.

2.2. Requisito de Solicitação: Os dados e peças instrutórias referentes aos atendimentos de ocorrências poderão ser fornecidos e encaminhados à Rede Viva

Maria, desde que precedidos de solicitação formal e oficial direcionada ao Comando da Unidade Patrulha Maria da Penha.

2.3. Sigilo e Proteção de Dados: Toda troca de informações sensíveis e qualificações de partes envolvidas deverá resguardar o sigilo processual e a integridade da vítima, em estrita observância à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e à legislação protetiva de gênero.

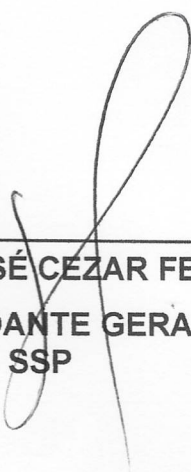
3. DISPOSIÇÕES FINAIS

3.1. Reitera-se a estrita necessidade de cumprimento das diretrizes fixadas neste instrumento por todo o efetivo destacado na Unidade Patrulha Maria da Penha, visando à excelência operacional, à pronta resposta estatal e à integração efetiva da rede de enfrentamento à violência doméstica e familiar.

3.2. Este Boletim Interno, entra em vigor na data de sua publicação/expedição.

Publique-se e cumpra-se.

Mauá/SP, 24 de Setembro de 2026.



INSP.CHEFE JOSÉ CEZAR FERRARI
COMANDANTE GERAL
SSP

