

Carta de Serviço



Prefeitura Municipal de
Taubaté

CARTA DE SERVIÇOS
AO USUÁRIO

SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

GUARDA CIVIL DE TAUBATÉ- GCM

DEFESA CIVIL DE TAUBATÉ

2021

**AV. TIRADENTES 520
CENTRO - TAUBATÉ
CEP 12030-180**

site: www.taubate.sp.gov.br

**TELEFONE SEC. DE SEGURANÇA
(12) 3635-5061**

 **@prefeituramunicipaltaubate**  **@preftaubate**  **12 - 99756-9773**

Prefeito
JOSÉ ANTONIO SAUD JUNIOR

Secretário Municipal de Segurança Pública
CARLOS ALBERTO DE SOUZA

Diretor de Segurança
VANDERLEI PEREIRA

Diretor de Defesa do Cidadão
ÉLCIO FERREIRA DA SILVA

Gestor de Área de Segurança Técnica e Operacional
FELIPE DEHON DO PRADO

Gestor de Área de Segurança e Vigilância
JOSÉ CARLOS ANTUNES

Corregedor Geral da Guarda Civil de Taubaté
ELLIOT ALABARCE CASSIMIRO

Comandante da Guarda Civil de Taubaté
RODNEI MONTEIRO DOS SANTOS

Subcomandante da Guarda Civil de Taubaté
OTAVIO WILLIAM JESUS SILVA

SubInspetor Noturno
SUSAN MAYRA VITOR FURTADO

SubInspetor Noturno Par
PEDRO ELIAS NETO

SubInspetor Diurno
FABIO JOSÉ RANDIS MOREIRA

***Chefe de Divisão**
ROBERTO RODRIGUES QUERINO

**AV. TIRADENTES 520
CENTRO - TAUBATÉ
CEP 12030-180**

site: www.taubate.sp.gov.br

**TELEFONE SEC. DE SEGURANÇA
(12) 3635-5061**

 **@prefeituramunicipaltaubate**  **@preftaubate**  **12 - 99756-9773**

Coordenador Operacional
CARLOS EDUARDO DOS SANTOS

Coordenador do Centro de Operações Integradas
NAÉLI DA SILVA ARAUJO

*Chefe de Divisão: Função de Subinspetor, suprindo a necessidade do serviço.

**AV. TIRADENTES 520
CENTRO - TAUBATÉ
CEP 12030-180**
site: www.taubate.sp.gov.br

**TELEFONE SEC. DE SEGURANÇA
(12) 3635-5061**

 **@prefeituramunicipaltaubate**  **@preftaubate**  **12 - 99756-9773**



PREFEITURA MUNICIPAL DE TAUBATÉ
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA



Atendimento ao Cidadão e Informações - Secretaria Municipal de Segurança Pública:

Rua José do Patrocínio, Nº 164 - Estiva - Taubaté – SP. CEP 12050-550

Telefone: (12) 3635-5061. E-mail: pmt.seguranca@taubate.sp.gov.br

**AV. TIRADENTES 520
CENTRO - TAUBATÉ
CEP 12030-180**

site: www.taubate.sp.gov.br

**TELEFONE SEC. DE SEGURANÇA
(12) 3635-5061**

@prefeituramunicipaltaubate @preftaubate 12 - 99756-9773



**CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO
DA SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário da Secretaria de Segurança da Prefeitura de Taubaté é uma iniciativa que visa promover ampla interação do órgão público com a sociedade. Nela são apresentadas as principais informações sobre as repartições da administração direta, suas atribuições e coordenações, bem como, os serviços que são oferecidos à população na área de atuação do órgão e as formas de acesso a esses serviços, visando manter os padrões de qualidade e eficiência que devem nortear o atendimento ao público.

A Carta de Serviços ao Usuário está estabelecida pela Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 e dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da Administração Pública, bem como, pelo Decreto 9.094 de 17 de julho de 2017.

O principal serviço oferecido ao cidadão pelo órgão é o de segurança pública por meio da Guarda Civil de Taubaté – GCM – instituição uniformizada e armada, fundada em 1989, regulamentada pela Lei Federal Nº13.022 de 8 de agosto de 2014 e Lei Municipal Nº391 de 27 de junho 2016.

Esta Carta de Serviços ao Usuário é mais uma ferramenta disponibilizada pela Secretaria de Segurança Pública à sociedade Taubateana, de modo a reafirmar o seu compromisso com a transparência e a credibilidade de sua atuação e de seus serviços. Sediada na rua José do Patrocínio, N.º 164 – Estiva - Taubaté - SP é um órgão público aberto à sociedade.

Este documento por ordem do Secretário Municipal de Segurança Sr. Carlos Alberto de Sousa foi produzido pelo servidor Elliot Alabarce Cassimiro- Inspetor GCM, atual Corregedor Geral da Guarda Civil de Taubaté.

Sugestões e alterações da Carta de Serviços

Os interessados em sugerir alterações, atualizações ou informar eventuais incorreções, devem encaminhar mensagem para o e-mail: pmt.seguranca@taubate.sp.gov.br.

**AV. TIRADENTES 520
CENTRO - TAUBATÉ
CEP 12030-180**
site: www.taubate.sp.gov.br

**TELEFONE SEC. DE SEGURANÇA
(12) 3635-5061**



1. SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA:

O Órgão é responsável por atuar na assessoria do Prefeito no que diz respeito à segurança pública e o representar oficialmente quando for necessário, orientar a partir de um ponto de vista técnico os programas e ações para que sejam desenvolvidos conforme os recursos disponíveis, monitorar as atividades da Guarda Civil e Defesa Civil e de todos os departamentos envolvidos. No mesmo sentido, articula o relacionamento do Prefeito com os municípios, entidades de classe e autoridades que pertencem à segurança pública, coopera com as atividades de defesa civil em junção com as outras instituições do município e elabora orçamentos relacionados aos projetos e obras públicas classificadas fundamentais às atividades de segurança pública municipal.

A Secretaria também é encarregada por preparar diagnósticos, estudos e pesquisas essenciais ao sistema de segurança do município e à sua inserção ao sistema Estadual, revisa a avaliação da execução do cronograma que organiza os projetos de trabalho da Secretaria, convoca os Guardas Civis Municipais e agentes da Defesa Civil para atendimento a eventos e calamidades públicas, quando necessário, acompanha e orienta trabalhos associados à sua área de atuação ou que sejam decididos pelo Prefeito.

1.1. Da Guarda Civil Municipal de Taubaté - GCM

A Guarda Civil Municipal de Taubaté é uma instituição que existe há 32 anos e surgiu com a necessidade de um atendimento imediato aos moradores do município no que se refere à guarda e proteção dos próprios públicos. Sua principal função é o policiamento preventivo e ostensivo e apoio aos órgãos estaduais de segurança – Polícia Militar e Polícia Civil – assim como as demais Secretarias Municipais e Conselho Tutelar. Sua função precípua é a proteção dos bens, serviços e instalações públicas do município de Taubaté.

A Guarda Civil Municipal atualmente é subordinada ao Secretário de Segurança Pública Municipal Carlos Alberto de Souza titular da pasta e é comandada por Rodnei Monteiro dos Santos, GCM de carreira, efetivo do cargo.

Quando se fala em órgão público, em especial, a Guarda Civil Municipal, temos como princípios norteadores da Administração Pública aqueles trazidos no artigo 37 da Constituição Federal, bem como atribuições, deveres e prerrogativas trazidas pela legislação federal, Lei nº 13.022/2014 e municipal, Lei Complementar Nº 391/2016, termos legais que regem o funcionamento da corporação.

1.2. Da Defesa Civil

A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil (COORDEC) foi criada pela Lei nº 5.144, em janeiro de 2016, estando vinculada à estrutura da Secretaria de Segurança Pública.



PREFEITURA MUNICIPAL DE TAUBATÉ

SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA



A Defesa Civil atua diuturnamente, contando com servidores que desempenham suas atribuições de forma exclusiva.

Dentre as funções do órgão, está a de coordenação das atividades preventivas, de socorro e de reconstrução em caso de desastres que atinjam o Município.

Desde 2013, a COORDEC atua na capacitação dos servidores públicos municipais, bem como, de cidadãos em geral, tendo realizado, por exemplo, dois cursos para atuação em emergências para radioamadores e uma formação para moradores da área rural de Taubaté.

1.3. Descrição Geral

Nome: Secretaria de Segurança Pública Municipal

Setor de atuação: Primeiro Setor: órgão público, Município/Governo..

Nº de servidores: 391/2016

Fonte:<http://camarasempapel.camarataubate.sp.gov.br/Arquivo/Documents/DOC/16243808062017-assinado.pdf>

Localização: Rua José do Patrocínio, N.º 164, Vila Santa Isabel, Taubaté-SP, desde o ano de 2020.

Telefone: (12) 3635-5061 ou 153 - CECOM
199 Defesa Civil chamadas de emergência.

Email: pmt.seguranca@taubate.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE TAUBATÉ

SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA



2. ESTRUTURA E ORGANOGRAMA

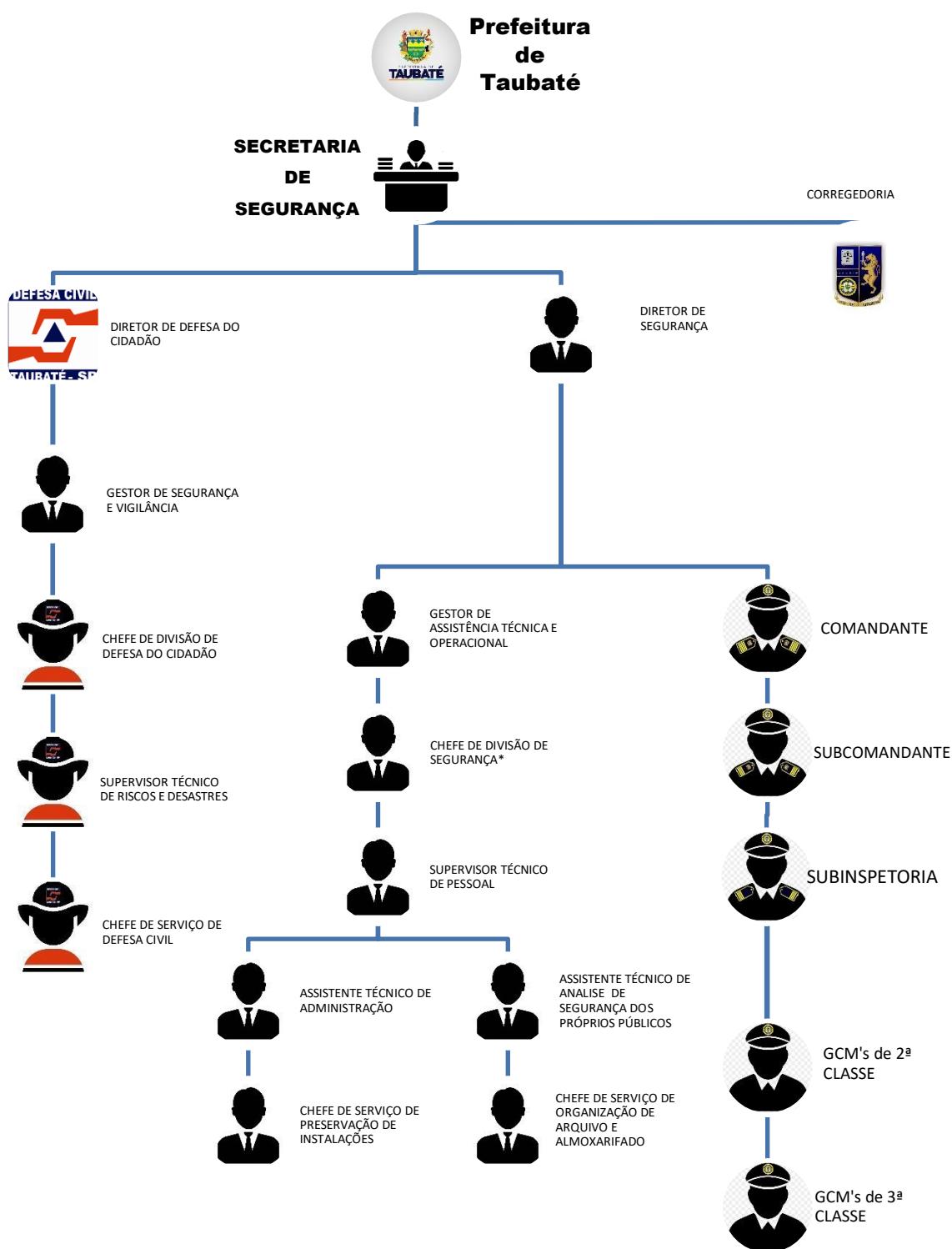
Para compreender a estrutura da Secretaria de Segurança Pública Municipal, da Guarda Civil Municipal e Defesa Civil de Taubaté é importante destacar o microssistema a que elas pertencem. Na figura abaixo temos as instâncias hierárquicas, coordenação e setores auxiliares.

*Chefe de Divisão: Função de Subinspetor, suprindo a necessidade do serviço.



PREFEITURA MUNICIPAL DE TAUBATÉ

SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA





PREFEITURA MUNICIPAL DE TAUBATÉ

SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA



A Prefeitura é responsável pela aprovação de qualquer projeto da Secretaria Municipal de Segurança Pública. A cada gestão de governo pode ocorrer implantação de novas idéias, plano de ação e ainda eventual mudança da identidade visual das viaturas e *layout* da Guarda.

A Defesa Civil, localizada na Rua Professor Gentil de Camargo, 664, Jardim Sandra Maria, atua diuturnamente, contando com servidores que desempenham suas atribuições de forma exclusiva. Dentre as funções do órgão, está a de coordenação das atividades preventivas, de socorro e de reconstrução em caso de desastres que atinjam o Município.

A Guarda Civil Municipal de Taubaté, hoje é dividida em duas bases operacionais situadas, BASE 1 - OPERACIONAL (Rua José Vicente de Barros, 919), BASE 2 (Rua Armando de Moura, 280) as quais se reportam ao comandante e este responde à Secretaria de Segurança Pública. Sendo assim, a cada mudança de gestão pode alterar os ocupantes das funções de chefia, direção e assessoramento.

Interligada com a Secretaria de Segurança e localizada no mesmo prédio está a Corregedoria da Guarda Civil de Taubaté, departamento obrigatório por lei, composta por guardas efetivos que atuam em âmbito administrativo. A Corregedoria é responsável pela fiscalização do trabalho dos guardas e compete a ela a apuração de ocorrências de natureza disciplinar decorrentes de eventuais irregularidades no âmbito dos servidores lotados na Secretaria Municipal de Segurança, do efetivo da GCM.

A Guarda Civil de Taubaté conta com uma Central de Comunicação – CECOM, responsável pelo atendimento à população pelo número 153. Assim, direciona as viaturas para o local da ocorrência. Após as ocorrências as informações são armazenadas e transformadas em dados para mapear os locais com maiores índices de criminalidade.

Atua no mesmo local, o Centro de Operações Integradas, onde agentes da Guarda Municipal, Polícia Militar, Mobilidade Urbana e Fiscalização de Posturas, realizam um trabalho em conjunto de monitoramento de toda a cidade de Taubaté, juntamente com consulta de dados de registros gerais e emplacamentos.

2.1. Recursos Materiais

A frota da Guarda Civil de Taubaté é composta por quatorze veículos 4 rodas e 15 motocicletas, sendo na maioria deles alugados e, a minoria, patrimônio público. Os veículos são essenciais para a mobilidade dos agentes responsáveis pela segurança pública. Os recursos materiais da Guarda Civil Municipal de Taubaté são adaptados conforme a sua área de atuação.

- **Patrulha Maria da Penha:** atuação através de Convênio firmado entre o Ministério Público e a Prefeitura Municipal de Taubaté através da Secretaria de Segurança Pública Municipal e Secretaria de Desenvolvimento e Inclusão Social, faz atendimento através de visitas à mulheres acolhidas a medidas protetivas, bem como, àquelas que estiverem sob ameaça iminente ou flagrancial, contando, também com um aplicativo de acionamento de “Botão do Pânico” instalado no celular das vítimas que aderirem ao programa. As visitas técnicas são realizadas



sempre por patrulha mista com um GCM masculino e uma GCM feminina, seguindo cronograma e agendamento durante o período diurno, sendo as rondas e acionamento do “Botão do Pânico” com atendimento 24 horas. O aplicativo emite alerta com localização em tempo real via GPS, tendo computador específico para recebimento dos alertas e o consequente acionamento da patrulha na rua para atendimento.

- **GOP (Grupamento Operacional)**: contam com veículos VW Gol para atender todas as demandas concernentes às ocorrências de sua competência.
- **ROM (Rondas Ostensivas com Motocicletas)**: utilizam de motocicletas Modelo Honda XRE 300cc, com a finalidade de atender as demandas com mais celeridade.
- **Corregedoria**: órgão próprio e com autonomia administrativa, destinado à apuração de infrações disciplinares atribuídas aos servidores integrantes do quadro da Guarda Municipal de Taubaté.

3. FORMAS DE ACESSO AOS SERVIÇOS:

A Secretaria Municipal de Segurança disponibiliza ao cidadão diversos canais de atendimento:

- **SEDE DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA:**
Horário de Atendimento: segunda a sexta feira das 08h às 12h e das 14h às 18h.
Endereço: José do Patrocínio, N.º 164, Estiva, Taubaté-SP, CEP 12050-550
Telefone: (12) 3635-5061.
E-mail: pmt.seguranca@taubate.sp.gov.br;
- **EMERGÊNCIAS – CECOM – CENTRAL DE COMUNICAÇÃO DA GUARDA CIVIL DE TAUBATÉ:**
Horário de Atendimento: 24 horas.
Telefone: 153
- **EMERGÊNCIAS – DEFESA CIVIL DE TAUBATÉ:**
Horário de Atendimento: 24 horas.
Telefone: 199



4. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A Secretaria Municipal de Segurança possui “Missão, Visão de Futuro e Valores”, através de portaria, leis e outras disposições sobre suas atividades. Segundo a Lei Complementar Nº 001, de 04 de dezembro de 1990, são princípios norteadores: o respeito à dignidade humana; o respeito à cidadania; o respeito à justiça; o respeito à legalidade democrática; o respeito à coisa pública; o profissionalismo; o patriotismo; a verdade real; a honra; a coragem; a honestidade.

No que se refere à Missão, Visão de Futuro e Valores, os itens destacados, seguem conforme descrição, abaixo:

Missão

- ✓ Patrocinar ações voltadas à proteção da população e prevenção à violência;
- ✓ Proporcionar vigilância às instalações do município e ao patrimônio público, através de videomonitoramento e do patrulhamento preventivo permanente;
- ✓ Promover a segurança das pessoas através de ações de policiamento comunitário;
- ✓ Fomentar a integração com os demais órgãos de Segurança Pública em ações conjuntas, contribuindo para a pacificação de conflitos;

Visão de Futuro

- ✓ Ser uma Instituição que capaz de entregar a paz social ao taubateano, haja vista, os servidores atuarem como agentes de transformação social;
- ✓ Consolidar os trabalhos e esforços da nossa missão, basando-se em nossos valores;
- ✓ Ser reconhecida pela ética e transparência nos serviços prestados;
- ✓ Estar aptos a atender todas as demandas de promoção do bem social do cidadão, não somente nas situações de emergências ou calamidades.

Valores

- ✓ Legalidade, Ética e Transparência – nosso direcionamento para agir;
- ✓ Integridade – conduta honesta, transparente e coerente;
- ✓ Comprometimento – participação, integração, esforço e contribuição com os órgãos de Segurança Pública municipais, visando resultados benéficos à população;
- ✓ Agilidade e Presteza – compromisso com a melhoria constante no nosso tempo de resposta, rapidez e segurança com qualidade;
- ✓ Reconhecimento – reconhecer o talento e a dedicação dos servidores e colaboradores, estimulando o autodesenvolvimento e motivando, sempre, o trabalho em equipe;
- ✓ Satisfação e Orgulho – em promover a Segurança Pública à sociedade Taubateana e àqueles que aportarem em nosso município.



5. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO E FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Nos casos de solicitação de atendimento de ocorrências à Guarda Civil Municipal de Taubaté pode ocorrer situação de flagrante delito. Nestes casos os guardas devem dar voz de prisão ao infrator, conduzindo as partes e os fatos ao conhecimento do Delegado de Polícia, autoridade competente para ratificar ou não a voz de prisão. Por questão de competência constitucional não é competência legal dos guardas municipais qualquer tipo de investigação.

Sendo assim, noutros casos em que os guardas são acionados ou separam com a ocorrência, encaminham o caso aos órgãos competentes como: Conselho Tutelar, Ministério Público, casos peculiares de socorro hospitalar que não necessitem de unidade de resgate, entre outros.

A Guarda Civil Municipal de Taubaté exerce atividades direcionadas ao patrulhamento no município, conforme Lei nº 13.022, de 8 de agosto de 2014, que cita que suas atuações devem proteger os bens, serviços, logradouros públicos municipais e instalações do município. As principais ações são: - Patrulhamento Comunitário: trata-se do policiamento preventivo da Guarda dentro dos limites territoriais do município em prol de inibir o cometimento de ilícitos penais.

Caso necessário, atuam ostensivamente com repressão, com ou sem o emprego de arma de fogo e armas não letais; - Fiscalização de Trânsito: em 2016, de acordo com a Lei Federal 13.022, a Guarda Civil Municipal de Taubaté iniciou a fiscalização no controle e na orientação do trânsito e do tráfego, além de aplicar multas e outras penalidades de competência municipal. Hoje, seis agentes da Guarda são capacitados para atuar e autuar nas vias da cidade.

6. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER ÀS SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

O usuário do serviço pode direcionar eventuais reclamações ou sugestões à Ouvidoria Geral do Município de Taubaté por meio do site <https://eouve.com.br/#/>; de segunda a sexta das 08:00h às 17:00h, endereço: Rua Benedito da Silveira Moraes, S/n, Jardim Ana Emília – Telefone de contato 3632-6319 ou 3633-5730.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No âmbito da Secretaria Municipal de Segurança Pública de Taubaté a maior demanda de serviço prestado à população se dá por meio da Guarda Civil Municipal que percorre



diuturnamente as ruas da cidades em prol da segurança dos municípios. Sendo assim, não há requisitos ou critérios específicos para o atendimento da população, pois o atendimento pode ser solicitado via telefone ou diretamente ao servidor da Guarda Civil Municipal que patrulha pelas ruas.

Ocorre que até uma criança pode solicitar o serviço da Guarda, visto ser um serviço público de emergência e, é claro, que no momento oportuno seu representante legal será devidamente informado. Decorrente dos atendimentos da Guarda Municipal são gerados documentos – boletim de ocorrência e até mesmo relatórios – que podem ser solicitados pelos usuários do serviço desde que seus dados constem nos referidos Boletins de Ocorrência da Guarda Municipal ou pelas autoridades que os requisitar para apuração criminal de algum fato que tenha sido atendido.

8. ASPECTOS LEGAIS E DOUTRINÁRIOS

8.1. O Que Motiva Uma Abordagem?

A existência de fundada suspeita é o pressuposto inicial para que o Guarda Civil Municipal realize uma abordagem de acordo com a Lei Federal 13.022/14 e o Art. 240, §2º do Código de Processo Penal. A fundada suspeita resulta da constatação da existência de elementos concretos e sensíveis que indiquem a necessidade da abordagem. A decisão de realizar uma abordagem e o procedimento adotado não devem ser motivados por desconfianças baseadas no pertencimento da pessoa a um determinado grupo social, mas sim, à atitude da pessoa de acordo com os aspectos legais elencados.

8.2. A discriminação é uma violação de direitos

Em nossa sociedade, em diferentes situações, pessoas são injustamente tratadas ou percebidas com desconfiança e suspeitas em função da cor de sua pele, idade, sexo, orientação sexual, local de moradia ou por apresentarem algum tipo de deficiência. Esse tratamento denomina-se discriminação, manifestada em atitudes geradas por preconceitos enraizados em nossa cultura, resultando em restrições (ou negação) ao exercício dos direitos e liberdades fundamentais das pessoas por ele afetadas.

Neste sentido os guarda civis recebem instrução para que atos de discriminação não ocorram e direitos sejam respeitados.

8.3. Situações cotidianas de discriminação

Nos diversos contextos da vida em sociedade podem ser percebidas situações de discriminação. Sob este aspecto nossos servidores são constantemente orientados a não



PREFEITURA MUNICIPAL DE TAUBATÉ

SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA



compactuarem com este tipo de tratamento diferenciado, buscando garantir os direitos individuais e coletivos.

8.4. Uma abordagem que respeita os direitos

A abordagem deve sempre respeitar os direitos e garantias individuais, sem qualquer aspecto discriminatório. Nesse sentido, os agentes da Guarda Civil Municipal tem sempre a recomendação de uma atuação de policiamento comunitário e aproximação com o cidadão.

As abordagens, quando realizadas, tem o aspecto preventivo, visando assegurar a ordem pública em todos os seus aspectos.