

Smart Sampa



Relatório de Transparência

2^a edição



PREFEITURA DE
SÃO PAULO



Índice

Segundo Relatório de Transparência - Programa Smart Sampa

Período de Análise: 22 de maio de 2025 a 22 de novembro de 2025

| | |
|---|-----------|
| PREÂMBULO..... | 03 |
| EXPANSÃO DE REDE E INFRAESTRUTURA..... | 05 |
| DETALHAMENTO DO PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO..... | 06 |
| APRESENTAÇÃO DE DADOS..... | 07 |
| Número total de pessoas abordadas..... | 07 |
| Número de pessoas presas por inconsistência do reconhecimento facial..... | 07 |
| Número de pessoas conduzidas ao Distrito Policial e presas..... | 08 |
| Número de pessoas abordadas e liberadas (não conduzidas) | 12 |
| Número de pessoas conduzidas ao Distrito Policial e liberadas..... | 12 |
| • Motivo: Falta de baixa de mandado no BNMP..... | 13 |
| • Motivo: Inconsistência cadastral..... | 16 |
| • Motivo: Inconsistência no reconhecimento facial..... | 17 |
| APRESENTAÇÃO DOS DADOS DOS DESAPARECIDOS..... | 19 |
| APREENSÃO DE VEÍCULOS..... | 21 |
| PROGRAMA GUARDIÃ MARIA DA PENHA..... | 23 |
| COOPERAÇÃO EM INVESTIGAÇÕES DA POLÍCIA CIVIL..... | 24 |
| MEDIDAS ADOTADAS PARA APRIMORAMENTO DOS PROCEDIMENTOS..... | 25 |
| ANEXOS | |
| PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)..... | 27 |
| RELATÓRIO DE IMPACTO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS..... | 42 |



PREÂMBULO

A segunda edição do Relatório de Transparência apresenta os resultados consolidados do Programa Smart Sampa referentes ao **período de 22 de maio a 22 de novembro de 2025**.

Este segundo ciclo de monitoramento – o primeiro compreendeu o período de 21 de novembro de 2024 a 21 de maio de 2025 – é caracterizado pela expansão da infraestrutura tecnológica, pelo aperfeiçoamento dos procedimentos operacionais e pelo fortalecimento das práticas de transparência e governança de dados públicos.

As informações apresentadas a seguir tratam da utilização da tecnologia de reconhecimento facial como ferramenta de identificação de procurados e foragidos da Justiça, considerando os seguintes indicadores:

- Número de pessoas presas por inconsistência do reconhecimento facial;
- Número de pessoas abordadas, conduzidas à delegacia de polícia e presas;
- Número de pessoas abordadas e liberadas no local (sem condução à delegacia);
- Número de pessoas abordadas, conduzidas à delegacia e posteriormente liberadas.

As liberações decorrentes de conduções são apresentadas com suas respectivas justificativas, categorizadas em:

- Falta de baixa de mandado no Banco Nacional de Mandados de Prisão (BNMP);
- Inconsistência cadastral;
- Inconsistência no reconhecimento facial.

Entre os principais avanços observados no segundo período de análise destaca-se a expansão da rede de câmeras. O relatório reafirma, ainda, o compromisso permanente do Programa com a proteção de dados pessoais e o cumprimento integral da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

Conforme já indicado no primeiro relatório, o Programa Smart Sampa não estrutura banco de dados próprio e não armazena informações pessoais, exceto imagens vinculadas a um identificador (ID) de procurados, foragidos ou desaparecidos. Esse protocolo foi desenvolvido para assegurar a segurança operacional, a privacidade dos indivíduos e a conformidade com as diretrizes da LGPD.

Apenas quando há **compatibilidade facial superior a 92%** – medida de aprimoramento implementada a partir do primeiro relatório de transparência –, o sistema acessa as informações do BNMP, incluindo: natureza do ato, gênero da pessoa, data de validade do mandado, naturalidade, cor declarada (quando disponível), entre outros dados estritamente necessários à validação da identificação.

Além das informações relativas à identificação de procurados e foragidos, este relatório também contempla os resultados do uso do reconhecimento facial para localização de pessoas desaparecidas; dados de atuação do Programa Guardiã Maria da Penha; registros de apreensões de veículos por meio do reconhecimento automático de placas; e cooperações técnicas com a Polícia Civil do Estado de São Paulo em investigações criminais.



São anexados e referenciados como parte integrante deste documento o Procedimento Operacional Padrão (POP) vigente e o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD) atualizado, elaborados em conformidade com a LGPD, com o objetivo de reforçar a transparência e a responsabilidade institucional das ações do Programa Smart Sampa.

Por fim, o segundo relatório de transparência apresenta as novas medidas de aprimoramento implementadas no período, voltadas à eliminação de abordagens e conduções equivocadas e ao aperfeiçoamento contínuo dos protocolos de operação e validação.

EXPANSÃO DE REDE E INFRAESTRUTURA:

O Programa Smart Sampa atingiu a marca de **40 mil câmeras** instaladas e em operação em setembro de 2025, cumprindo integralmente a meta estabelecida para o ano. O resultado representa um aumento de **87,7%** em relação ao total de 21.310 câmeras registradas em novembro de 2024, evidenciando a ampliação do sistema de videomonitoramento no município de São Paulo.

Deste total, 20 mil câmeras foram instaladas diretamente pelo Programa Smart Sampa e outras 20 mil câmeras pertencem à rede privada, integradas ao sistema por meio do Chamamento Público de Integração ao Programa Smart Sampa. As câmeras privadas são de empresas, comércios, condomínios e residências, e contribuem para o fortalecimento da política de integração público-privada em segurança urbana. Até o período de análise deste relatório, **137 empresas encontram-se homologadas** ao chamamento público.

Atualmente, todas as 32 subprefeituras do município contam com câmeras do Programa Smart Sampa integradas à central de monitoramento, assegurando cobertura territorial completa e capilaridade tecnológica em todas as regiões da cidade de São Paulo. Além disso, as áreas das subprefeituras Sé, Mooca, Vila Mariana e Ipiranga contam com salas de situação, espaços para monitoramento em tempo real, cujas localidades estão definidas em edital.

A seguir, apresenta-se a distribuição das câmeras por região administrativa, demonstrando a abrangência do Smart Sampa em todo o território municipal:

| REGIÃO | QUANTIDADE DE CÂMERAS |
|------------|-----------------------|
| CENTRO | 9.376 câmeras |
| ZONA NORTE | 3.120 câmeras |
| ZONA SUL | 8.308 câmeras |
| ZONA LESTE | 8.159 câmeras |
| ZONA OESTE | 11.037 câmeras |
| TOTAL | 40.000 câmeras |

DETALHAMENTO DO PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

O Procedimento Operacional Padrão (POP) adotado pela Guarda Civil Metropolitana (GCM), instituído pela Portaria SMSU nº 16/2020 e atualizado pela Portaria SMSU nº 45/2025, permanece como a base normativa das ações do Programa Smart Sampa.

As etapas operacionais descritas, que envolvem a verificação manual dos alertas, a abordagem em campo e a condução à autoridade policial, quando necessária, continuam a ser executadas em conformidade com o fluxo detalhado no Primeiro Relatório de Transparência do Programa Smart Sampa.

A partir das análises realizadas durante o período de coleta de dados do primeiro relatório de transparência, o POP passou por ajustes técnicos e procedimentais voltados ao aperfeiçoamento da acurácia e da segurança operacional, dentre os quais se destaca:

- o aumento do índice mínimo de similaridade de 90% para 92%, medida que ampliou a precisão do sistema e reduziu significativamente, conforme demonstrado no Primeiro Relatório de Transparência, a ocorrência de falsos positivos;
- o reforço dos mecanismos de verificação cruzada junto ao Banco Nacional de Mandados de Prisão (BNMP);
- e a implantação do monitoramento por amostragem, que permite auditoria contínua do cumprimento do POP e da conformidade das operações com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

Assim como indicado no primeiro relatório, o procedimento mantém como princípio essencial a validação humana em 100% das ocorrências, garantindo rastreabilidade e transparência em todas as etapas do processo.

Essas práticas consolidam a atuação da GCM sob critérios técnicos, éticos e legais, reafirmando o compromisso do Programa Smart Sampa com a proteção de dados pessoais e a eficiência do reconhecimento facial como ferramenta de apoio à segurança pública.

APRESENTAÇÃO DOS DADOS

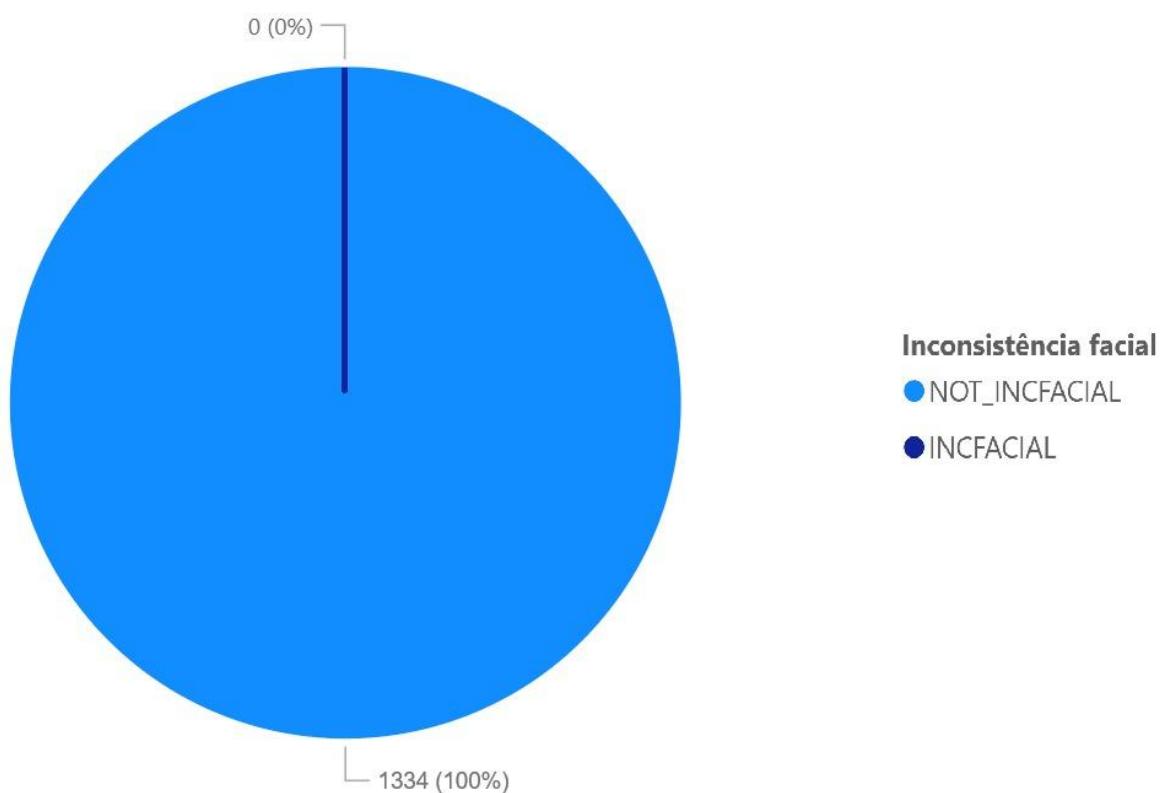
Número total de pessoas abordadas:

No período entre 22 de maio de 2025 e 22 de novembro de 2025, foram registradas **1.334 (mil trezentos e trinta e quatro) abordagens** resultantes de alertas emitidos pelo sistema de reconhecimento facial do Programa Smart Sampa.

Número de pessoas presas por inconsistência do reconhecimento facial:

A exemplo do primeiro Relatório de Transparência, **nenhuma pessoa** foi presa em decorrência de inconsistências no reconhecimento facial no âmbito do Programa Smart Sampa durante este segundo ciclo de análise.

TOTAL DE ABORDAGENS X PRESOS POR INCONSISTENCIA



Número de pessoas conduzidas ao Distrito Policial e presas:

Total de pessoas presas:

Durante este segundo período de análise, **1.198 (mil cento e noventa e oito)** pessoas foram conduzidas ao Distrito Policial (DP) e formalmente presas após confirmação de identidade e existência de mandado de prisão ativo.

O procedimento seguiu o fluxo descrito no POP GCM 16 - Despacho de Ocorrências e Monitoramento por Câmeras, com a verificação manual prévia da similaridade facial e a validação junto ao BNMP.

Por natureza:

| NATUREZA | NÚMERO |
|--|-------------|
| Art. 157 (CP) – Roubo | 113 pessoas |
| Art. 33 (Lei 11.343/06) – Tráfico de drogas | 98 pessoas |
| Art. 155 (CP) – Furto | 90 pessoas |
| Art. 129 (CP) – Lesão corporal | 44 pessoas |
| Art. 121 (CP) – Homicídio | 38 pessoas |
| Art. 147 (CP) – Ameaça | 20 pessoas |
| Art. 157, §3º (CP) – Latrocínio | 20 pessoas |
| Art. 180 (CP) – Recepção | 20 pessoas |
| Art. 217-A (CP) – Estupro de vulnerável | 20 pessoas |
| Art. 171 (CP) – Estelionato | 19 pessoas |
| Art. 35 (CP) - Associação ao tráfico | 12 pessoas |
| Art. 213 (CP) – Estupro | 8 pessoas |
| Art. 158, (CP) - Extorsão | 7 pessoas |
| Lei 11.340/2006 (Lei Maria da Penha) – Violência doméstica | 6 pessoas |
| Art. 304 (CP) – Uso de documento falso | 5 pessoas |
| Art. 312 §1º (CP) - Peculato | 4 pessoas |
| Art. 333 (CP) - Corrupção Ativa | 4 pessoas |
| Art. 215 (CP) – Violação sexual mediante fraude | 3 pessoas |
| Art. 24A (Lei 11340) - Descumprir ordem judicial de medida protetiva | 3 pessoas |
| Art. 2º, § 4º (Lei 12.850/2013) - Organização Crimosa | 3 pessoas |
| Art. 21 (Lei 3.688/1941) - Lei das Contravenções Penais | 3 pessoas |
| Art. 140 (CP) – Injúria | 2 pessoas |
| Art. 168 (CP) - Apropriação indébita | 2 pessoas |
| Art. 329 (CP) - Resistência | 1 pessoa |
| Art. 121 - A (CP) - Feminicídio | 1 pessoa |
| Art. 133 (CP) - Abandono de incapaz | 1 pessoa |
| Art. 136 (CP) - Expor a perigo a vida | 1 pessoa |
| Art. 148 (CP) – Sequestro e cárcere privado | 1 pessoa |
| Art. 211 (CP) - Ocultação de cadáver | 1 pessoa |
| Art. 218-A (CP) – Conjunção carnal/ ato libidinoso | 1 pessoa |

| | |
|---|-------------|
| Art. 250 (CP) - Causar Incêndio | 1 pessoa |
| Art. 299 (CP) - Falsidade ideológica | 1 pessoa |
| Art. 304 (CPP) - Prisão em Flagrante | 1 pessoa |
| Art. 307 (CP) - Crime de falsa identidade | 1 pessoa |
| Art. 330 (CP) - Crime de desobediência | 1 pessoa |
| Art.240 (ECA) - Produzir, reproduzir, dirigir, fotografar, filmar ou registrar, por qualquer meio, cena de sexo explícito ou pornográfica, envolvendo criança ou adolescente | 1 pessoa |
| Art.163 (CP) - crime de dano | 1 pessoa |
| N/C | 45 pessoas |
| OUTROS | 595 pessoas |

***Observação Sobre “OUTROS”:**

Trata-se de prisões diversas, como prisão do Código de Processo Civil (Art. 528), infrações previstas no Código de Trânsito Brasileiro (Arts. 175; 302; 306; 309), crimes previstos no Código Penal (Arts. 288; 289; 311; 331), porte ilegal e demais ilícitos relacionados a armas de fogo (Arts. 12 e 16 da Lei 10.826/03), sonegação fiscal (Art. 1º da Lei 8.137/90), contravenções penais (Art. 50 do Decreto-Lei 3.688/41), entre outros.

***Observação Sobre “N/C – Nada Consta”:**

Algumas categorias de informação apresentadas neste relatório podem conter registros classificados como N/C (Nada Consta). Isso significa que o dado correspondente não foi informado no mandado de prisão do Banco Nacional de Mandados de Prisão (BNMP). É importante esclarecer que o BNMP é gerenciado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e alimentado diretamente pelos tribunais de justiça estaduais. Dessa forma, caso o mandado não contenha todas as informações necessárias, esses dados não estarão disponíveis para consulta. Como a Secretaria Municipal de Segurança Urbana não possui ingerência sobre o conteúdo inserido nesse banco de dados, essa ausência reflete neste relatório com a indicação "Nada Consta".

Por delegacia (DP):

| (DP) DISTRITO POLICIAL | NÚMERO |
|-----------------------------------|---------------|
| 8º DP - Brás/Belém | 194 pessoas |
| 2º DP - Bom Retiro | 117 pessoas |
| 49º DP - São Mateus | 72 pessoas |
| 47º DP - Capão Redondo | 62 pessoas |
| 78º DP - Jardins | 59 pessoas |
| 24º DP - Ponte Rasa | 54 pessoas |
| 14º DP - Pinheiros | 50 pessoas |
| 33º DP - Pirituba | 50 pessoas |
| 13º DP - Casa Verde | 48 pessoas |
| 63º DP - V Jacuí | 46 pessoas |
| 69º DP - Teotônio Vilela | 45 pessoas |
| 91º DP - Ceagesp | 41 pessoas |
| 98º DP Jd Miriam | 38 pessoas |
| 11º DP - Santo Amaro | 37 pessoas |
| 89º DP - Portal do Morumbi | 37 pessoas |
| 50º DP - Itaim Paulista | 33 pessoas |
| 101º DP - Jd. Imbuias | 28 pessoas |
| 30º DP - Tatuapé | 28 pessoas |
| 16º DP - V Clementino | 25 pessoas |
| 53º DP - Pq do Carmo | 25 pessoas |

| | |
|---|------------|
| 31º DP - V Carrão | 22 pessoas |
| 26º DP - Sacomã | 18 pessoas |
| 72º DP - V. Penteado | 15 pessoas |
| 27º DP - Campo Belo | 14 pessoas |
| 73º DP - Jaçanã | 13 pessoas |
| 42º DP - Pq. São Lucas | 8 pessoas |
| 37º DP - Campo Limpo | 2 pessoas |
| 95º DP - Heliópolis | 2 pessoas |
| SUPERINTENÊNCIA POLICIA FEDERAL | 2 pessoas |
| 1ª DDM - Centro | 1 pessoa |
| 20º DP - Água Fria | 1 pessoa |
| 23º DP - Perdizes | 1 pessoa |
| 25º DP - Parelheiros | 1 pessoa |
| 3º DP - Campos Elíseos | 1 pessoa |
| 34º DP - V. Sônia | 1 pessoa |
| 36º DP - V. Mariana | 1 pessoa |
| 39º DP - V. Gustavo | 1 pessoa |
| 51º DP - Rio Pequeno/Butantã | 1 pessoa |
| 80º DP - V. Joaniza | 1 pessoa |
| 8ª DDM - Leste | 1 pessoa |
| DHPP - DEPARTAMENTO DE HOMICÍDIOS E DE PROTEÇÃO À PESSOA | 1 pessoa |
| DPPC - PROTEÇÃO À CIDADANIA | 1 pessoa |

Por cor:

| COR | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|----------|-------------|-------------|
| Amarela | 03 pessoas | 0,25% |
| Branca | 248 pessoas | 20,70% |
| Indígena | 01 pessoa | 0,08% |
| Parda | 276 pessoas | 23,04% |
| Preta | 78 pessoas | 6,51% |
| N/C* | 592 pessoas | 49,42% |

***Observação Sobre “N/C – Nada Consta”:**

Algumas categorias de informação apresentadas neste relatório podem conter registros classificados como N/C (Nada Consta). Isso significa que o dado correspondente não foi informado no mandado de prisão do Banco Nacional de Mandados de Prisão (BNMP). É importante esclarecer que o BNMP é gerenciado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e alimentado diretamente pelos tribunais de justiça estaduais. Dessa forma, caso o mandado não contenha todas as informações necessárias, esses dados não estarão disponíveis para consulta. Como a Secretaria Municipal de Segurança Urbana não possui ingerência sobre o conteúdo inserido nesse banco de dados, essa ausência reflete neste relatório com a indicação "Nada Consta".

Por gênero:

| GÊNERO | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|-----------|--------------|-------------|
| Feminino | 71 pessoas | 5,93% |
| Masculino | 1127 pessoas | 94,07% |

Por naturalidade:

| NATURALIDADE | NÚMERO |
|--------------|-------------|
| AL | 11 pessoas |
| AM | 1 pessoa |
| AP | 2 pessoas |
| BA | 60 pessoas |
| CE | 18 pessoas |
| DF | 3 pessoas |
| ES | 8 pessoas |
| GO | 5 pessoas |
| MA | 8 pessoas |
| MG | 32 pessoas |
| MS | 4 pessoas |
| MT | 1 pessoas |
| PA | 7 pessoas |
| PB | 84 pessoas |
| PE | 35 pessoas |
| PI | 7 pessoas |
| PR | 17 pessoas |
| RJ | 7 pessoas |
| RN | 3 pessoas |
| RS | 3 pessoas |
| SC | 3 pessoas |
| SE | 4 pessoas |
| SP | 531 pessoas |
| N/C* | 344 pessoas |

***Observação Sobre “N/C – Nada Consta”:**

Algumas categorias de informação apresentadas neste relatório podem conter registros classificados como N/C (Nada Consta). Isso significa que o dado correspondente não foi informado no mandado de prisão do Banco Nacional de Mandados de Prisão (BNMP). É importante esclarecer que o BNMP é gerenciado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e alimentado diretamente pelos tribunais de justiça estaduais. Dessa forma, caso o mandado não contenha todas as informações necessárias, esses dados não estarão disponíveis para consulta. Como a Secretaria Municipal de Segurança Urbana não possui ingerência sobre o conteúdo inserido nesse banco de dados, essa ausência reflete neste relatório com a indicação "Nada Consta".

Número de pessoas abordadas e liberadas (não conduzidas):

Durante o período de 22 de maio a 22 de novembro de 2025, foram registrados **7 (sete) casos** em que as pessoas abordadas foram liberadas no local, após comprovação documental imediata da identidade, sem a necessidade de condução à delegacia.

Essa proporção manteve-se próxima à observada no primeiro relatório de transparência, evidenciando que o sistema continua operando com alto grau de assertividade e que as abordagens desnecessárias seguem sendo evitadas por meio da checagem prévia e do uso do parâmetro de 92% de similaridade.

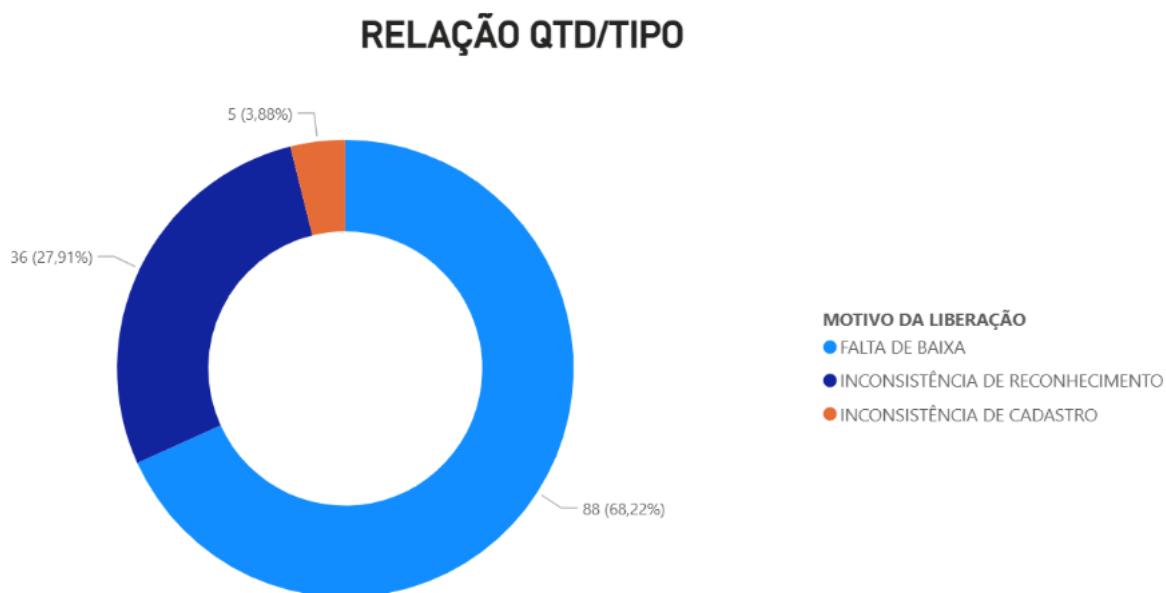
Os eventos foram devidamente registrados e encerrados pela equipe da GCM após verificação da veracidade dos documentos apresentados, conforme os protocolos estabelecidos no POP GCM 16 – SMSU/GCM.

Número de pessoas conduzidas ao Distrito Policial e liberadas:

Neste segundo ciclo de análise, foram registradas **129 (cento e vinte e nove)** situações em que as pessoas, mesmo conduzidas ao Distrito Policial em razão de alerta facial, foram liberadas após verificação pela autoridade policial.

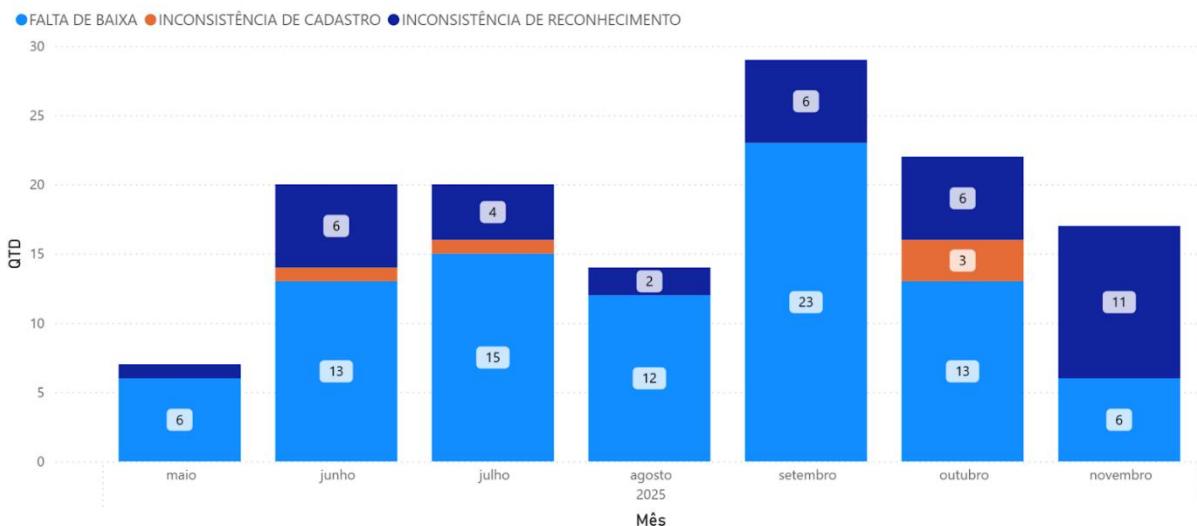
As liberações ocorreram por três motivos principais, igualmente categorizados no relatório anterior:

- **88 (oitenta e oito)** por falta de baixa de mandado no BNMP;
- **5 (cinco)** por inconsistência cadastral;
- **36 (trinta e seis)** por inconsistência no reconhecimento facial.



*Gráficos da relação de conduzidos ao DP e liberados por reconhecimento facial.

RELAÇÃO QTD/MÊS



*Gráficos da relação de conduzidos ao DP e liberados por reconhecimento facial / mês.

Importante destacar: A verificação e eventual liberação, em todos os casos, foram realizadas exclusivamente pela autoridade policial competente, conforme previsto nos protocolos legais e operacionais vigentes.

Esses casos estão agrupados de acordo com as motivações identificadas a seguir:

- **Motivo: Falta de Baixa de Mandado no Banco Nacional de Mandados de Prisão (BNMP)**

Conforme o Procedimento Operacional Padrão (POP), a existência de mandado ativo exige a condução da pessoa à delegacia para verificação. No entanto, ao consultar os autos do processo, a autoridade policial verificou que o mandado havia perdido validade, por motivos como: concessão de alvará de soltura; expedição de contramandado; absolvição judicial; indulto ou extinção da punibilidade.

Tais informações ainda não haviam sido atualizadas no BNMP. Após consulta e confirmação documental, os abordados foram liberados pela autoridade policial. Importante ressaltar que esta condução é necessária para que a autoridade policial possa solicitar a atualização das informações do BNMP e consequentemente retirar a pessoa conduzida do Banco Nacional de Procurados da Justiça.

Durante o período analisado, **88 (oitenta e oito)** pessoas foram abordadas e conduzidas ao DP com base em mandado de prisão que, no momento da abordagem, constava como ativo no Banco Nacional de Mandados de Prisão (BNMP).

Por natureza:

| NATUREZA | NÚMERO |
|---|------------|
| ART. 157 (CP) Roubo | 12 pessoas |
| ART. 304 (CP) – Uso de documento falso | 2 pessoas |
| ART. 155 (CP) Furto | 6 pessoas |
| ART. 121 (CP) Homicídio | 5 pessoas |
| ART. 129 (CP) Lesão Corporal | 2 pessoas |
| ART. 217-A (CP) Estupro de Vulnerável | 3 pessoas |
| ART. 33 (LEI 11.343/06) Tráfico de Drogas | 5 pessoas |
| ART. 180 (CP) Recepção | 2 pessoas |
| ART. 35 (CP) Associação ao Tráfico | 2 pessoas |
| ART. 157, § 3º (CP) Latrocínio | 2 pessoas |
| ART. 213 (CP) Estupro | 1 pessoa |
| ART. 333 (CP) Corrupção Ativa | 1 pessoa |
| ART 528 (CPC) Pensão Alimentícia | 44 pessoas |
| Lei 11.340/2006- Violência doméstica (Maria da Penha) | 1 pessoa |

Por delegacia (DP):

| (DP) DISTRITO POLICIAL | NÚMERO |
|------------------------------|------------|
| 11º DP - Santo Amaro | 4 pessoas |
| 13º DP - Casa Verde | 1 pessoa |
| 14º DP - Pinheiros | 1 pessoa |
| 16º DP - V Clementino | 1 pessoa |
| 2º DP - Bom Retiro | 6 pessoas |
| 20º DP - Água Fria | 1 pessoas |
| 24º DP - Ponte Rasa | 5 pessoas |
| 26º DP - Sacomã | 1 pessoa |
| 27º DP - Campo Belo | 1 pessoa |
| 3º DP - Campos Elíseos | 1 pessoa |
| 31º DP - V Carrão | 4 pessoas |
| 33º DP - Pirituba | 4 pessoas |
| 42º DP - Pq. São Lucas | 1 pessoa |
| 47º DP - Capão Redondo | 1 pessoa |
| 48º DP - Cidade Dutra | 1 pessoa |
| 49º DP - São Mateus | 4 pessoas |
| 50º DP - Itaim Paulista | 2 pessoas |
| 53º DP - Pq. do Carmo | 1 pessoa |
| 63º DP - V Jacuí | 4 pessoas |
| 64º DP - Cidade A E Carvalho | 1 pessoa |
| 73º DP - Jaçanã | 3 pessoas |
| 78º DP - Jardins | 10 pessoas |
| 8º DP - Brás/Belém | 15 pessoas |

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| 89º DP - Portal do Morumbi | 1 pessoa |
| 1º DP - Liberdade | 1 pessoa |
| 91º DP - Ceagesp | 4 pessoas |
| 101º DP - Jd. Imbuias | 5 pessoas |
| 98º DP - Jd. Miriam | 3 pessoas |
| 102º DP - Socorro | 1 pessoas |

Por gênero:

| GÊNERO | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|------------------|---------------|--------------------|
| Feminino | 6 pessoas | 6,82% |
| Masculino | 82 pessoas | 93,18% |

Por naturalidade:

| NATURALIDADE | NÚMERO |
|---------------------|---------------|
| SP | 45 pessoas |
| PB | 9 pessoas |
| BA | 2 pessoas |
| MG | 4 pessoas |
| CE | 3 pessoas |
| MA | 1 pessoa |
| RJ | 1 pessoa |
| PA | 1 pessoa |
| N/C* | 22 pessoas |

***Observação Sobre “N/C – Nada Consta”:**

Algumas categorias de informação apresentadas neste relatório podem conter registros classificados como N/C (Nada Consta). Isso significa que o dado correspondente não foi informado no mandado de prisão do Banco Nacional de Mandados de Prisão (BNMP). É importante esclarecer que o BNMP é gerenciado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e alimentado diretamente pelos tribunais de justiça estaduais. Dessa forma, caso o mandado não contenha todas as informações necessárias, esses dados não estarão disponíveis para consulta. Como a Secretaria Municipal de Segurança Urbana não possui ingerência sobre o conteúdo inserido nesse banco de dados, essa ausência reflete neste relatório com a indicação "Nada Consta".

Por cor:

| COR | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|---------------|---------------|--------------------|
| Branca | 15 pessoas | 17,05% |
| Parda | 18 pessoas | 20,45% |
| Preta | 3 pessoas | 3,41% |
| N/C* | 52 pessoas | 59,09% |

***Observação Sobre “N/C – Nada Consta”:**

Algumas categorias de informação apresentadas neste relatório podem conter registros classificados como N/C (Nada Consta). Isso significa que o dado correspondente não foi informado no mandado de prisão do Banco Nacional de Mandados de Prisão (BNMP). É importante esclarecer que o BNMP é gerenciado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e alimentado diretamente pelos tribunais de justiça estaduais. Dessa forma, caso o mandado não contenha todas as informações necessárias, esses dados não estarão disponíveis para consulta. Como a Secretaria Municipal de Segurança Urbana não possui ingerência sobre o conteúdo inserido nesse banco de dados, essa ausência reflete neste relatório com a indicação "Nada Consta".

Número de pessoas conduzidas ao Distrito Policial e liberadas:

- Motivo: Inconsistência Cadastral

Casos de inconsistência cadastral ocorreram quando os dados provenientes dos bancos de dados integrados ao Smart Sampa apresentaram incoerências que comprometeram a qualidade do alerta gerado. Essas inconsistências incluem: dados pessoais divergentes entre o cadastro e a realidade da pessoa abordada; presença de duas imagens distintas associadas ao mesmo cadastro; imagem de má qualidade vinculada ao cadastro; erros no próprio mandado de prisão, como nomes trocados ou dados incompletos.

Dentre o período analisado, **5 (cinco)** pessoas foram abordadas, conduzidas e liberadas por motivo de inconsistência cadastral.

Por delegacia (DP):

| (DP) DISTRITO POLICIAL | NÚMERO |
|-------------------------|-----------|
| 8º DP Brás/Belém | 2 pessoas |
| 2º DP Bom Retiro | 1 pessoa |
| 50º DP Itaim Paulista | 1 pessoa |
| 42º DP Parque São Lucas | 1 pessoa |

Por cor:

| COR | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|-------|-----------|-------------|
| Parda | 1 pessoas | 20% |
| Preta | 1 pessoas | 20% |
| N/C* | 3 pessoas | 60% |

*Observação Sobre “N/C – Nada Consta”:

Algumas categorias de informação apresentadas neste relatório podem conter registros classificados como N/C (Nada Consta). Isso significa que o dado correspondente não foi informado no mandado de prisão do Banco Nacional de Mandados de Prisão (BNMP). É importante esclarecer que o BNMP é gerenciado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e alimentado diretamente pelos tribunais de justiça estaduais. Dessa forma, caso o mandado não contenha todas as informações necessárias, esses dados não estarão disponíveis para consulta. Como a Secretaria Municipal de Segurança Urbana não possui ingerência sobre o conteúdo inserido nesse banco de dados, essa ausência reflete neste relatório com a indicação "Nada Consta".

Número de pessoas conduzidas ao Distrito Policial e liberadas:

- Motivo: Inconsistência no Reconhecimento Facial

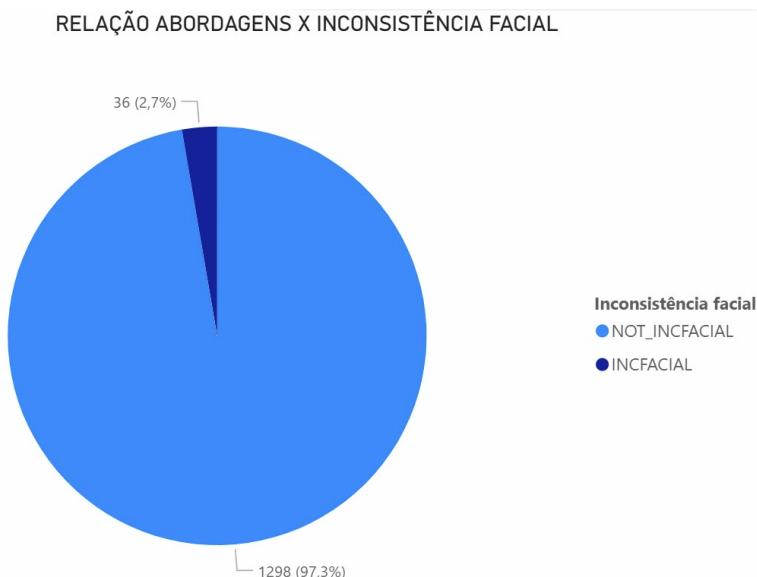
Mesmo seguindo o protocolo de verificação, há situações em que a semelhança facial detectada pelo sistema gera dúvidas no momento da abordagem, como por exemplo: a pessoa abordada não portava documento de identidade ou o documento não era válido; o documento apresentado era cópia simples ou não autenticada; a imagem de referência era de baixa qualidade, dificultando a verificação manual; casos de gêmeos univitelinos ou irmãos; a pessoa apresentava características faciais semelhantes, mas tratava-se de indivíduo diferente.

Essas ocorrências também se explicam pelo crescimento significativo do banco de dados de imagens de procurados e foragidos da SSP integrado à plataforma. No primeiro relatório, esse banco contava com aproximadamente 80 mil faces. Já neste segundo relatório, houve uma ampliação para 172 mil faces, o que naturalmente aumenta a probabilidade de alertas gerados por semelhança facial, inclusive daqueles que demandam verificação mais aprofundada para confirmação ou descarte.

Além disso, conforme destacado neste relatório, houve expansão da rede e da infraestrutura do sistema. Com o consequente aumento do número de câmeras, observou-se também um avanço expressivo na capacidade de emissão de alertas e de direcionamento de equipes em campo. Esse aprimoramento operacional resultou em maior agilidade nas abordagens e maior efetividade das ações, refletindo-se diretamente no aumento dos índices de prisões e de resolução de ocorrências em todo o território municipal.

Nesses casos, conforme o POP, houve condução ao DP para que a autoridade policial pudesse fazer a qualificação formal, utilizando recursos e consultas adicionais, como por exemplo a papiloscopia. Após verificação e comprovação de que a pessoa não possuía pendências legais, foi determinada a liberação pela autoridade policial.

Dentre o período analisado, **36 (trinta e seis)** pessoas foram abordadas, conduzidas e liberadas por motivo de inconsistência no reconhecimento facial.



*Gráfico de pizza da relação de número de conduzidos por inconsistência facial para o número de liberados.

Por gênero:

| GÊNERO | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|-----------|------------|-------------|
| Feminino | 6 pessoas | 16,67% |
| Masculino | 30 pessoas | 83,33% |

Por delegacia (DP):

| (DP) DISTRITO POLICIAL | NÚMERO |
|---------------------------|-----------|
| 8º DP Brás/Belém | 7 pessoas |
| 2º DP- Bom Retiro | 1 pessoa |
| 11º DP Santo Amaro | 1 pessoa |
| 13º DP Casa Verde | 1 pessoa |
| 14º DP Pinheiros | 1 pessoa |
| 24º DP Ponte Rasa | 5 pessoas |
| 31º DP V Carrão | 2 pessoas |
| 33º DP Pirituba | 1 pessoa |
| 49º DP São Mateus | 5 pessoas |
| 50º DP Itaim Paulista | 1 pessoa |
| 53º DP Parque do Carmo | 3 pessoas |
| 63º DP V Jacuí | 3 pessoas |
| 69º DP- Teotônio Vilela | 1 pessoa |
| 73º DP Jaçanã | 1 pessoa |
| 89º DP- Portal do Morumbi | 1 pessoa |
| 91º DP - Ceagesp | 1 pessoa |
| 103º DP Itaquera/Cohab | 1 pessoa |

Por cor:

| COR | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|--------|------------|-------------|
| Branca | 4 pessoas | 11,11% |
| Parda | 4 pessoas | 11,11% |
| Preta | 1 pessoa | 2,78% |
| N/C* | 27 pessoas | 75,00% |

***Observação Sobre “N/C – Nada Consta”:**

Algumas categorias de informação apresentadas neste relatório podem conter registros classificados como N/C (Nada Consta). Isso significa que o dado correspondente não foi informado no mandado de prisão do Banco Nacional de Mandados de Prisão (BNMP). É importante esclarecer que o BNMP é gerenciado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e alimentado diretamente pelos tribunais de justiça estaduais. Dessa forma, caso o mandado não contenha todas as informações necessárias, esses dados não estarão disponíveis para consulta. Como a Secretaria Municipal de Segurança Urbana não possui ingerência sobre o conteúdo inserido nesse banco de dados, essa ausência reflete neste relatório com a indicação "Nada Consta".

APRESENTAÇÃO DOS DADOS DOS DESAPARECIDOS

Durante o período de 22 de maio a 22 de novembro de 2025, o Programa Smart Sampa manteve e ampliou suas ações voltadas à localização de pessoas desaparecidas, em parceria com a Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC). Neste segundo período de análise, o sistema localizou **63 (sessenta e três)** pessoas desaparecidas.

Destas, **23 (vinte e três)** foram devidamente entregues às suas famílias, em articulação com equipes da SMDHC, da Guarda Civil Metropolitana (GCM) e da Polícia Civil. As demais **40 (quarenta) pessoas** localizadas foram encaminhadas ao Distrito Policial (DP) para os devidos procedimentos legais de baixa do boletim de ocorrência, conforme previsto nos protocolos da Polícia Civil para casos de localização de desaparecidos – nesses casos, quando a pessoa localizada encontra-se em boas condições e manifesta o desejo de não retornar ao convívio familiar, o boletim é encerrado para evitar a continuidade das buscas. Todas as pessoas foram devidamente orientadas pelas equipes do DP sobre seus direitos e sobre os encaminhamentos cabíveis.

Os números refletem um crescimento em relação ao primeiro relatório – quando foram localizadas 39 (trinta e nove) pessoas desaparecidas, evidenciando a efetividade do aprimoramento da integração de bases e da capacitação dos operadores para este tipo de ocorrência.

Entre os principais avanços implementados nesta etapa, destacam-se:

- a criação de um protocolo humanitário específico, que prioriza a atuação assistencial e o encaminhamento adequado das pessoas localizadas;
- o acompanhamento imediato pela equipe de Direitos Humanos, assegurando atendimento digno e preservação da privacidade;
- e a melhoria da interoperabilidade técnica entre o Smart Sampa e os sistemas de registro de desaparecidos, ampliando a precisão das verificações.

O uso do reconhecimento facial nesse contexto demonstra que o Smart Sampa atua não apenas na esfera da segurança pública, mas também como instrumento de apoio humanitário, voltado à proteção de direitos fundamentais e ao fortalecimento das políticas públicas de segurança cidadã.

Total de desaparecidos localizadas:

| | |
|---------------------------|------------|
| DESAPARECIDOS LOCALIZADOS | 63 pessoas |
|---------------------------|------------|

Por gênero:

| GÊNERO | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|-----------|------------|-------------|
| Feminino | 13 pessoas | 20,63% |
| Masculino | 50 pessoas | 79,37% |

Por naturalidade:

| NATURALIDADE | NÚMERO |
|--------------|------------|
| AM | 1 pessoa |
| BA | 3 pessoas |
| CE | 1 pessoa |
| MG | 1 pessoa |
| PA | 1 pessoa |
| PB | 1 pessoa |
| PE | 1 pessoa |
| SC | 1 pessoa |
| SE | 1 pessoa |
| SP | 20 pessoas |
| N/C | 32 pessoas |

***Observação Sobre “N/C – Nada Consta”:**

Algumas categorias de informação apresentadas neste relatório podem conter registros classificados como N/C (Nada Consta). Isso significa que o dado correspondente não foi informado no mandado de prisão do Banco Nacional de Mandados de Prisão (BNMP). É importante esclarecer que o BNMP é gerenciado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e alimentado diretamente pelos tribunais de justiça estaduais. Dessa forma, caso o mandado não contenha todas as informações necessárias, esses dados não estarão disponíveis para consulta. Como a Secretaria Municipal de Segurança Urbana não possui ingerência sobre o conteúdo inserido nesse banco de dados, essa ausência reflete neste relatório com a indicação "Nada Consta".

Por cor:

| COR | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|--------|------------|-------------|
| Branca | 11 pessoas | 17,46% |
| Parda | 14 pessoas | 22,22% |
| Preta | 6 pessoas | 9,53% |
| N/C* | 32 pessoas | 50,79% |

***Observação Sobre “N/C – Nada Consta”:**

Algumas categorias de informação apresentadas neste relatório podem conter registros classificados como N/C (Nada Consta). Isso significa que o dado correspondente não foi informado no mandado de prisão do Banco Nacional de Mandados de Prisão (BNMP). É importante esclarecer que o BNMP é gerenciado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e alimentado diretamente pelos tribunais de justiça estaduais. Dessa forma, caso o mandado não contenha todas as informações necessárias, esses dados não estarão disponíveis para consulta. Como a Secretaria Municipal de Segurança Urbana não possui ingerência sobre o conteúdo inserido nesse banco de dados, essa ausência reflete neste relatório com a indicação "Nada Consta".

Por idade:

| IDADE | NÚMERO |
|--------------|------------|
| 13 a 20 anos | 6 pessoas |
| 21 a 40 anos | 25 pessoas |
| 41 a 60 anos | 25 pessoas |
| 61 a 90 anos | 7 pessoas |

APREENSÃO DE VEÍCULOS

No período de 22 de maio a 22 de novembro de 2025, foram apreendidos **703 (setecentos e três) veículos** em ações integradas realizadas com o apoio do sistema de monitoramento do Programa Smart Sampa. No mesmo intervalo, **196 (cento e noventa e seis) pessoas** foram presas em decorrência destas ocorrências.

As atividades concentraram-se na fiscalização de veículos com irregularidades, bem como furtos, roubos e adulteração, contribuindo para o fortalecimento das políticas públicas de segurança e mobilidade na cidade de São Paulo.

A seguir, apresenta-se a distribuição das apreensões por região administrativa no período analisado:

Apreensões por tipo de veículos:

| TIPO DE VEÍCULO | NÚMERO |
|------------------|--------------|
| Moto | 588 veículos |
| Carro | 94 veículos |
| Caminhão | 13 veículos |
| Ônibus | 1 veículos |
| Retroescavadeira | 7 veículos |

Por delegacia (DP):

| (DP) DISTRITO POLICIAL | NÚMERO |
|------------------------|-------------|
| 101º DP | 80 veículos |
| 47º DP | 67 veículos |
| 98º DP | 42 veículos |
| 50º DP | 39 veículos |
| 63º DP | 39 veículos |
| 33º DP | 35 veículos |
| 89º DP | 34 veículos |
| 49º DP | 31 veículos |
| 73º DP | 27 veículos |
| 2º DP | 25 veículos |
| 72º DP | 24 veículos |
| 11º DP | 23 veículos |
| 8º DP | 23 veículos |
| 53º DP | 21 veículos |
| 13º DP | 18 veículos |
| 24º DP | 18 veículos |
| 14º DP | 15 veículos |
| 26º DP | 15 veículos |
| 69º DP | 14 veículos |
| 78º DP | 13 veículos |

| | |
|-----------------|-------------|
| 42º DP | 11 veículos |
| 16º DP | 10 veículos |
| 27º DP | 9 veículos |
| 91º DP | 8 veículos |
| 31º DP | 7 veículos |
| 25º DP | 6 veículos |
| 85º DP | 5 veículos |
| 30º DP | 4 veículos |
| 75º DP | 4 veículos |
| 37º DP | 3 veículos |
| 46º DP | 3 veículos |
| 34º DP | 2 veículos |
| 1º DP | 1 veículo |
| 100º DP | 1 veículo |
| 102º DP | 1 veículo |
| 21º DP | 1 veículo |
| 23º DP | 1 veículo |
| 39º DP | 1 veículo |
| 44º DP | 1 veículo |
| 51º DP | 1 veículo |
| 54º DP | 1 veículo |
| 92º DP | 1 veículo |
| 1º DDM | 2 veículos |
| DHPP | 1 veículo |
| 3º DIIAMA | 1 veículo |
| DPPC | 10 veículos |
| DEIC | 2 veículos |
| DP OUTROS MUNIC | 2 veículos |

Por natureza:

| NATUREZA | NÚMERO |
|---|--------------|
| ART. 157 (CP) Roubo | 110 veículos |
| ART. 155 (CP) Furto | 106 veículos |
| ART. 311 (CP) Adulteração | 313 veículos |
| ART. 157 (CP) Roubo + ART. 311 (CP) Adulteração | 27 veículos |
| ART. 155 (CP) Furto + ART. 311 (CP) Adulteração | 16 veículos |
| Outras Naturezas (NÃO CRIMINAL) | 131 veículos |

***Observação Sobre “Outras naturezas (não criminal)”:**

Ocorrência registrada na categoria ‘outras naturezas (apreensão não criminal)’ referente a veículos abandonados em via pública. Após consulta posterior, verificou-se que os veículos possuíam registro de roubo, furto ou adulteração. Não houve prisão, uma vez que os veículos foram localizados abandonados, sem vínculo imediato com suspeitos. Os veículos foram apreendidos e encaminhados para as providências legais cabíveis.

PROGRAMA GUARDIÃ MARIA DA PENHA

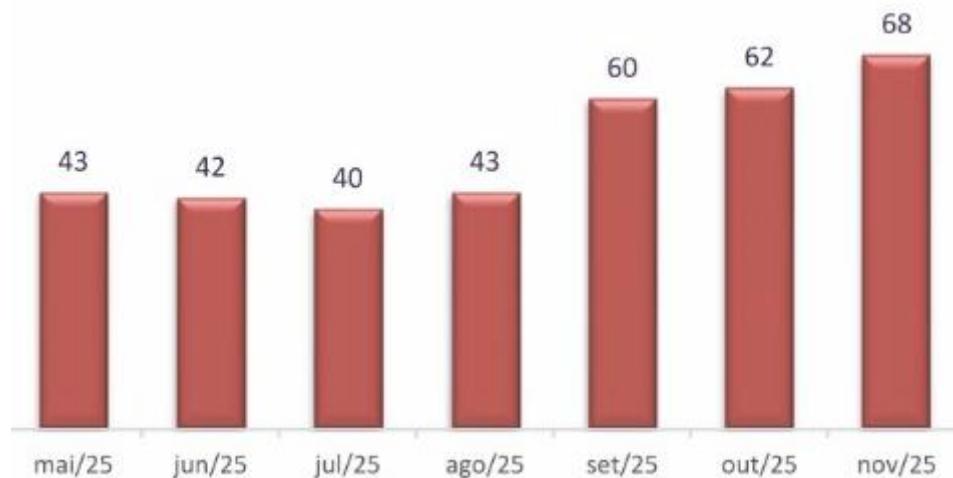
O Programa Smart Sampa segue atuando de forma integrada ao Programa Guardiã Maria da Penha, da Guarda Civil Metropolitana de São Paulo, iniciativa voltada à proteção de mulheres em situação de violência doméstica e ao cumprimento eficaz e humanizado das medidas protetivas de urgência.

Conforme já destacado no primeiro relatório de transparência, a utilização da tecnologia tem se mostrado fundamental para ampliar a capacidade de resposta da GCM e otimizar o tempo de atendimento às vítimas, por meio do Aplicativo da Mulher, ferramenta integrada ao Smart Sampa.

O atendimento é realizado em todo o território paulistano, com monitoramento constante pela central de monitoramento do Smart Sampa, que aciona viaturas próximas às ocorrências para garantir resposta rápida e proteção imediata às mulheres sob medida protetiva.

Com o suporte do Smart Sampa, a Guarda Civil Metropolitana ampliou sua capacidade de atendimento, alcançando o acompanhamento de **6.245** mulheres com medidas protetivas de urgência ativas.

Durante o período analisado, o número total de chamados atendidos foi de **358** ocorrências, sendo:



*Gráfico em barras do número de chamados do Programa Guardiã Maria da Penha por mês

COOPERAÇÃO EM INVESTIGAÇÕES DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO

O Programa Smart Sampa mantém cooperação técnica contínua com a **Polícia Civil do Estado de São Paulo**, apoiando investigações criminais e ações de inteligência conduzidas pelas delegacias especializadas e seccionais. Essa parceria reafirma o papel do programa como ferramenta estratégica de apoio à segurança pública municipal, promovendo integração tecnológica e institucional entre os órgãos municipais e estaduais.

O Smart Sampa tem colaborado na identificação de suspeitos, veículos e evidências a partir do uso de reconhecimento facial e leitura automática de placas (OCR), contribuindo diretamente para as investigações conduzidas pela Polícia Civil.

Durante o período compreendido entre 22 de maio a 22 de novembro de 2025, foram atendidos **407 ofícios**.

Dentre os atendimentos, **33 casos foram classificados como de grande repercussão**, o que evidencia a relevância do Programa Smart Sampa como instrumento de apoio às ações de investigação e à elucidação de crimes de alta complexidade.

MEDIDAS ADOTADAS PARA APRIMORAMENTO DOS PROCEDIMENTOS

Durante o período compreendido entre 22 de maio e 22 de novembro de 2025, o Programa Smart Sampa avançou de forma significativa na modernização de seus processos operacionais, ampliando a capacidade de monitoramento inteligente da cidade e aprimorando a integração entre tecnologia e atuação das forças de segurança. Entre as principais medidas implementadas, destacam-se:

Ampliação do monitoramento móvel com câmeras embarcadas: Foram incorporadas 100 câmeras inteligentes do Programa Smart Sampa às motocicletas da Guarda Civil Metropolitana e da Polícia Militar. Conectados em tempo real à central de monitoramento, esses dispositivos passaram a operar como unidades móveis de videocoleta e análise, permitindo a detecção imediata de irregularidades durante o patrulhamento. Quando um evento é identificado, a equipe responsável recebe alertas instantâneos, o que amplia a rapidez e a eficácia das abordagens.

Expansão do videomonitoramento no transporte público: A Prefeitura de São Paulo iniciou a integração de ônibus municipais ao ecossistema de câmeras inteligentes do Smart Sampa e atualmente **35 (trinta e cinco)** veículos já contam com a tecnologia. Essa inovação reforça o compromisso com a segurança dos usuários do transporte público e com a prevenção de ocorrências no ambiente urbano.

FICHA TÉCNICA

Ricardo Luís Reis Nunes

PREFEITO DA CIDADE DE SÃO PAULO

Orlando Morando Junior

SECRETÁRIO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA URBANA (SMSU)

Aparecido Chaves de Souza

SECRETÁRIO ADJUNTO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA URBANA (SMSU)

Pâmella Cecarelli Candido

COORDENADORA DA COORDENADORIA DE TECNOLOGIA, INTEGRAÇÃO E SEGURANÇA (CTIS)

Fabiana Cristina Almeida

DIRETOR DA DIVISÃO DE SISTEMAS INTEGRADOS (DSI)

Júlio César de Souza

DIRETOR DA DIVISÃO DE GESTÃO E TECNOLOGIA (DGT)

Felipe da Costa Lourenço Silva

DIRETOR DE PROJETOS

Inspetor Superintendente Jairo Chabaribery Filho

COMANDANTE GERAL DA GUARDA CIVIL METROPOLITANA (GCM)

Inspetor Superintendente André Ricardo Pinto da Silva

COMANDANTE DA SUPERINTENDÊNCIA DE OPERAÇÕES INTEGRADAS (SOI)

Inspetor de Divisão Ivan Santos Pinto

DIRETOR DA CENTRAL DE TELECOMUNICAÇÕES E DE VIDEOMONITORAMENTO (CETEL)

ANÁLISE DE DADOS

Setor de Acompanhamento e Controle (SEAC)

ELABORAÇÃO E REVISÃO

Amanda Naves Santos Ribeiro

Anna Julia Santos Barreto

Leonardo Iwin Piça

Natália Martins Fernandes

Anexo 1



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Portaria nº 16, de 02 de junho de 2020, alterada pela portaria SMSU n. 45/2025



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

| | | |
|--|---|---------------------------------|
|  | SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA URBANA | POP 16/2025 |
| | SMSU/GCM | DATA DA APROVAÇÃO 20/05/2025 |
| | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DESPACHO DE OCORRÊNCIAS E MONITORAMENTO POR CÂMERAS | Nº DA VERSÃO: 1.0 |
| MAPA DESCRIPTIVO DO PROCESSO | | |

| | Nome | Data | Visto |
|-------------|-----------------------|-----------|-------|
| Elaboração | | | |
| Verificação | Gilson José da Silva | 20/5/2025 | |
| Aprovação | Josué de Andrade Melo | 20/5/2025 | |

MATERIAL NECESSÁRIO

1. Estações de Trabalho;
2. Computador;
3. Telefone (PABX);
4. Rádio Comunicador Fixo;
5. HeadSet (fones de ouvido);
6. Cadeira (NR 17)
7. Bloco de Anotações
8. Caneta.
9. Manual do operador de telecomunicações.
-

PROCESSO

| ETAPAS | PROCEDIMENTOS |
|---------------------------------|--|
| 1. Operador de Telecomunicações | 1. Operador de Telecomunicações 2. Adjunto de Operações 3. Gerente de Operações 4. Gestor Operacional |

| | | |
|---|--|--|
|  | SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA URBANA | POP 16/2025 |
| | SMSU/GCM | DATA DA APROVAÇÃO 20/05/2025 |
| | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DESPACHO DE OCORRÊNCIAS E MONITORAMENTO POR CÂMERAS | Nº DA VERSÃO: 1.0 |
| NOME DO PROCESSO: DESPACHO DE OCORRÊNCIAS E MONITORAMENTO POR CÂMERAS RESPONSÁVEL: Secretaria Municipal de Segurança Urbana NÍVEL DE PADRONIZAÇÃO: Setorial | | |
| DADOS DO PROCESSO | | |
| Atividade: 1 - Operador de Telecomunicações | | |
| SEQUÉNCIA DE AÇÕES | | |
| <ol style="list-style-type: none"> Operar todos os sistemas disponíveis, conforme Manual de Operador de Telecomunicações; Antes de iniciar o serviço, é essencial verificar se a Estação de Trabalho designada está equipada com todos os dispositivos necessários e funcionando adequadamente; Disciplinar a Rede Rádio como Posto Diretor de Rede - PDR, conforme Manual de Operador de Telecomunicações; No caso de detecção de qualquer uma das irregularidades (má conduta, falta de urbanidade, proferir ofensas e/ou outras formas de desrespeito) na Rede Rádio, o Operador de Telecomunicações deverá, de maneira imediata, informar o Adjunto de Operações. <ol style="list-style-type: none"> O Operador de Telecomunicações deverá confeccionar relatório com todas as informações da irregularidade; Todas as ocorrências depois de finalizado o atendimento pela Equipe de Campo, o Operador de Telecomunicações vai conferir/validar dados inseridos no Sentinel X; <ol style="list-style-type: none"> Caso seja necessário realizar alterações, informar a Equipe de Campo imediatamente; O Protocolo de Ocorrência será finalizado após a verificação da correção de todas as informações pertinentes; Após conferir/validar os dados, finalizar protocolo e alterar o status da equipe para disponível. Efetuar o monitoramento de imagens por câmeras, de forma proativa, com a finalidade de identificar possíveis fatos que venham comprometer a ordem pública; Observação de imagens por câmeras com base nas informações fornecidas pelo Comando da Geral da GCM e SMSU: <ol style="list-style-type: none"> Ter total e exclusiva atenção nas imagens geradas a partir dos locais de interesse, com base nas informações fornecidas para monitoramento das câmeras consideradas prioritárias e demais informações; Caso observe algum objeto (árvore, placas de sinalização e outros) que impeça ou dificulte a monitoração, cientificar imediatamente o Adjunto de Operações; Na necessidade de intervenção policial, fato crime em andamento ou na iminência de ocorrer, observado pelas câmeras, para a manutenção da ordem pública, adotar as seguintes providências: <ol style="list-style-type: none"> Acionar imediatamente o Adjunto de Operações, transmitindo-lhe o identificador da câmera e um breve relato do fato, passando a acompanhar o andamento; Transferir imagem para Videowall; Cadastrar Protocolo de Ocorrência no Sentinel X, com o máximo de informações sobre o fato; Acompanhar a ocorrência até finalizar e, após, adotar etapas do item 5. Gerenciar incidentes provenientes de outras agências e da Central SP 156/153, para avaliar competências necessárias e aplicar as medidas apropriadas conforme a natureza da situação; Quando de Competência de GCM-SP, adotar as seguintes providências: <ol style="list-style-type: none"> Despachar para Equipe de Campo, de acordo com o programa de policiamento. Na falta da Equipe de Campo do programa de policiamento específico, o Operador de Telecomunicações adotará as providências necessárias para atendimento imediato. Acompanhar a ocorrência até finalizar e, após, adotar etapas do item 5. Quando não for de competência da GCM-SP: <ol style="list-style-type: none"> Direcionar ao Órgão competente; Dar ciência ao Adjunto de Operações; Relatar as observações no histórico do Sentinel X e finalizar ocorrência. | | |

13. Operar software com Tecnologia de Reconhecimento Facial - TRF e Reconhecimento de Placa Veicular - LPR de acordo com Manual do Operador de Telecomunicações.
14. Quando receber o alerta TRF, da pessoa DESAPARECIDA com $\geq 80\%$ de semelhança conforme (Figura), confirmar e adotar as seguintes providências:
- 14.1. Fazer uma segunda verificação dos dados nos sistemas inteligentes (banco de dados de pessoas desaparecidas, foragidos e procurados);
 - 14.2. Caso a pesquisa retorne como pessoa PROCURADA/FORAGIDA, adotar etapas do item 15.
 - 14.3 Caso a identificação seja negativa, relatar observação no histórico do Sentinel X e finalizar o Protocolo de Ocorrência;
 - 14.4. Caso a identificação seja válida, prosseguir;
 - 14.5. Informar o Adjunto de Operações;
 - 14.6. Despachar a Equipe de Campo mais próxima do local;
 - 14.7. Caso a localização seja negativa, relatar observação no histórico do Sentinel X e finalizar o Protocolo de Ocorrência;
 - 14.8. Caso a pessoa encontrada não corresponda àquela fornecida pelo sistema, relatar observação no histórico do Sentinel X e finalizar o Protocolo de Ocorrência;
 - 14.9. Caso a localização seja positiva, acompanhar o andamento da ocorrência;
 - 14.10. Após finalizar, adotar etapas dos itens 5.
15. Quando receber o alerta TRF, da pessoa PROCURADA/FORAGIDA com $\geq 90\%$ de semelhança conforme (Figura), confirmar e adotar as seguintes providências:
- 15.1. Fazer uma segunda verificação dos dados nos sistemas inteligentes (banco de dados de pessoas procurados e foragidos);
 - 15.2. Caso não tenha mandado expedido/válido ou dados distintos ao do alerta, relatar observação no histórico do Sentinel X e finalizar o Protocolo de Ocorrência;
 - 15.3. Caso o mandado seja válido, prosseguir;
 - 15.4. Informar Adjunto de Operações;
 - 15.5. Despachar a Equipe de Campo mais próxima do local;
 - 15.6. Acompanhar todas as câmeras disponíveis no percurso ou ainda no local do fato;
 - 15.7. Informar as Equipes de Campo/viaturas de toda e qualquer atualização do evento;
 - 15.8. Caso a equipe em campo não encontre PROCURADO/FORAGIDO, relatar observação no histórico do Sentinel X e finalizar o Protocolo de Ocorrência;
 - 15.9. Caso a pessoa encontrada não corresponder àquela fornecida pelo sistema, relatar observação no histórico do CAD e finalizar o Protocolo de Ocorrência;
 - 15.10. Caso a captura seja positiva, o Operador de Telecomunicações deverá confirmar os dados do PROCURADO/FORAGIDO com a Equipe de Campo;
 - 15.11. Acompanhar todo o andamento da ocorrência, até finalizar;
 - 15.12. Após finalizar adotar etapas dos itens 5.
16. Quando receber o de alerta LPR, de veículo com o status de Furto, Roubo ou Proprietário Procurado, confirmar e adotar as seguintes providências;
- 16.1. Fazer uma segunda verificação no banco de dados dos sistemas inteligentes (banco de dados de veículos roubados/furtados e de pessoas procurados e foragidos);
 - 16.2. No caso de veículo, seja um falso/positivo, relatar observação no histórico do Sentinel X e finalizar o Protocolo de Ocorrência;
 - 16.3. No caso de proprietário PROCURADO/FORAGIDO, não tenha mandado expedido/válido ou dados distintos ao do alerta, relatar observação no histórico do Sentinel X e finalizar o Protocolo de Ocorrência;
 - 16.3. Caso positivo, prosseguir;
 - 16.4. Informar o Adjunto de Operações;
 - 16.5. Despachar a Equipe de Campo a mais próxima do local;
 - 16.6. Acompanhar todas as câmeras disponíveis no percurso ou ainda no local do fato;
 - 16.7. Informar as Equipes de Campo de toda e qualquer atualização do evento;
 - 16.8. Caso a Equipe de Campo não encontre o veículo/procurado/foragido, relatar observação no histórico do Sentinel X e finalizar o Protocolo de Ocorrência;
 - 16.9. Caso a localização do veículo seja positiva, o Operador de Telecomunicações deverá confirmar os dados do com a Equipe de Campo;
 - 16.10. Caso a(s) pessoa(s) no interior do veículo encontrado não corresponderem àquela fornecida pelo sistema, relatar observação no histórico do Sentinel X e finalizar o Protocolo de Ocorrência;
 - 16.11. No caso de PROCURADO/FORAGIDO, a captura seja positiva, o Operador de Telecomunicações deverá confirmar os dados com a Equipe de Campo;
 - 16.12. Acompanhar todo o andamento da ocorrência, até finalizar;
 - 16.13. Após finalizar adotar etapas dos itens 5.

- 17.** Ocorrências com prioridade ALERTA VERMELHO: envolvendo GCM em Perigo, Agentes de Segurança Pública, Guardiã Maria da Penha, Alerta Escolar e risco iminente à vida, adotar as seguintes providências:
- 17.1. Despachar imediatamente uma Equipe de Campo mais próximo para o local, transmitindo todas as informações;
 - 17.2. Caso não haja Equipes de Campo com status disponível, o Operador de Telecomunicações tem prerrogativa para liberar equipes em protocolos com prioridade baixa e/ou média.
 - 17.3. Caso necessário, o Operador de Telecomunicações tem a prerrogativa de liberar Equipes de Campo de outras áreas para apoio e/ou de outros COPs - Comandos Operacionais;
 - 17.4. Informar imediatamente o Adjunto de Operações;
 - 17.5. Verificar se possui câmeras disponíveis no local e/ou percurso e fazer o acompanhamento;
 - 17.6. No caso de solicitação pela Rede Rádio, cadastrar ocorrência no Sentinel X;
 - 17.7. Informar o Supervisor de Área e Comando de Área sobre status da ocorrência;
 - 17.8. Caso haja reiterações, manter as Equipes de Campo constantemente atualizadas das informações.
 - 17.9. Solicitar à Equipe de Campo informações quanto a ocorrência, tais como: se chegaram ao local, se já fizeram contato com solicitante(s) e se há necessidade de apoio.
 - 17.10. Acompanhar todo o andamento da ocorrência até finalizar.
 - 17.11. Após finalizar adotar etapas dos itens 5.
- 18.** Em caso de solicitação de prioridade na Rede Rádio, o Operador de Telecomunicações deve solicitar um QRX à Rede Rádio e instruir a Equipe de Campo com prioridade a prosseguir na modulação designada, conforme Manual de Operador de Telecomunicações;
- 19.** Em caso de impossibilidade por parte do Operador de Telecomunicações em dar andamento a alguma ocorrência dos Itens 14, 15, 16 e 17, o Adjunto de Operações solicitará a intervenção de outro Operador de Telecomunicações, permanecendo a impossibilidade por parte do outro Operador de Telecomunicações, o Adjunto de Operações ou o Gerente de Operações assumirá a responsabilidade pela execução.
- 20.** Registar no Sentinel X toda situação de ocorrência que as Equipes de Campo deram prosseguimento.
- 21.** É estritamente proibido acionar indevidamente ou provocar o deslocamento de Equipes de Campo para atendimento de ocorrência sem necessidade, sendo que a análise caberá ao Adjunto de operações ou Gerente;
- 22.** Caso haja reiterações de ocorrências, manter as Equipes de Campo constantemente atualizadas das informações;
- 23.** Minimizar ao máximo o tempo para despacho de ocorrências em tela, bem como o tratamento;
- 24.** Caso haja necessidade de apoio de outros órgãos (BOMBEIROS, SAMU, DEFESA CIVIL, CET, PMESP, entre outros), cadastrar um chamado para o órgão de destino e informar o Adjunto de Operações;
- 25.** Após a conclusão de cada ocorrência, realizar o devido registro no campo "histórico" e verificar a precisão de todas as informações fornecidas pela Equipe de Campo;
- 26.** Todas as ocorrências geradas por câmeras, o Operador de Telecomunicações deverá informar o Adjunto de Operações para reservar as imagens para arquivo, encaminhando solicitação para Setor de Tecnologia e Inteligência.
- 27.** Ao observar qualquer irregularidade nos equipamentos, informar o Adjunto de Operações;
- 28.** Nos casos de constatação de câmeras danificadas, como: oscilação, travamento, sem imagens, erro na data/hora, ondulação, ou/e anormalidade, informar o Adjunto de Operações.
- 29.** Nos casos de constatação de furto, vandalismo ou danos nas câmeras de Videomonitoramento, adotar as seguintes providências:
- 30.1. Cadastrar ocorrência no Sentinel X;
 - 30.2. Despachar uma Equipe de Campo para local;
 - 30.3. Acompanhar a ocorrência até finalizar e, após adotar etapas do item 5.
- 30.** É expressamente proibido:
- 30.1. Fazer uso de jornais, revistas, livros entre outros tipos de materiais alheios ao serviço, durante a execução do serviço nas Estações de Trabalho, desviando a atenção na comunicação na Rede Rádio;
 - 30.2. Mascar chicletes, balas, ou alimentar-se durante a execução do serviço nas Estações de Trabalho, prejudicando a comunicação na Rede Rádio;
 - 30.3. Fazer uso de equipamento de Smartphone, Tablet, Notebook e/ou similares durante o turno de serviço nas Estações de Trabalho, desviando a atenção na comunicação na Rede Rádio.
- 31.** É proibido utilizar de copo e/ou garrafinha d'água nas Estações de Trabalho, próximo ao equipamento de informática e/ou de radiocomunicação, concorrendo para que possa causar algum acidente devido ao derramamento do líquido vindo a danificar tais equipamentos;
- 32.** O uso do Smartphone está autorizado somente para recuperar senha e/ou verificação em duas etapas dos sistemas inteligentes;
- 33.** Quando não for possível estabelecer contato com o Adjunto de Operações, o Operador de Telecomunicações está autorizado a informar o Gerente de Operações sobre qualquer fato que julgue necessário;

35. Está terminantemente proibido permanecer nas Estações de Trabalho e/ou pelas dependências do Centro Integrado Operacional - CIOP durante horário de descompressão.

RESULTADO ESPERADO

1. Despacho de todas as ocorrências no menor tempo possível.
2. Tratamento de todas as ocorrências com informações corretas.
3. Que o Adjunto de Operações tenha ciência de qualquer irregularidade na rede rádio, Sentinel X e sistemas CETEL.
4. Que o Adjunto de Operações tenha ciência de todas as ocorrências de prioridade ALERTA VERMELHO e ALTA.
5. Como Posto Diretor de Rede - PDR, que seja mantida a disciplina em todas as comunicações.
6. Que as regiões de abrangência das câmeras consideradas prioritárias sejam monitoradas 24/7.
7. Que os fatos em que haja a necessidade de intervenção policial seja cadastrada a ocorrência no Sentinel X e despacho para Equipe de Campo.

POSSIBILIDADE DE ERRO

1. Morosidade no despacho de ocorrência, principalmente as de prioridade ALERTA VERMELHO e ALTA.
2. Não se atentar quanto à porcentagem exata de semelhança de $\geq 90\%$ para PROCURADO/FORAGIDO e $\geq 80\%$ para DESAPARECIDO.
3. Não observar a prioridade das ocorrências em tela.
4. Não informar ao Adjunto de Operações, assuntos de grande relevância.
5. Deixar de manter a disciplina na rede rádio.
6. Deixar de fornecer informações claras sobre ocorrências empenhadas.
7. Fazer uso de objetos que não são permitidos em Norma Orientadora.
8. Deixar de informar o Adjunto de Operações sobre qualquer irregularidade nos equipamentos de TIC.
9. Deixar de informar o Adjunto de Operações sobre falha de comunicação da Rede Rádio, Sentinel X, entre outros sistemas.
10. Usar objetos alheios ao serviço nas Estações de Trabalho.

ESCLARECIMENTO

STI - Setor de Tecnologia e Inteligência

PDR – Posto Diretor de Rede, posto de comunicação que tem o mais alto nível de autoridade com a finalidade de coordenar a rede.

Sentinel X – Plataforma de despacho de ocorrências integrado e abertura de protocolos.

Operador de Telecomunicações – servidor pertencente à Guarda Civil Metropolitana, integrante dos níveis I, II, que exerce a função de despachador, atendente e observador, responsável pelo Videomonitoramento das imagens captadas pelas câmeras por meio de software em uma interface computacional, comunicação em Rede Rádio, pesquisas em sistemas inteligentes, tem a responsabilidade de monitorar sistemas de Sentinel X com tratamento e despacho de ocorrências.

Adjunto de Operações – servidor pertencente à Guarda Civil Metropolitana, integrante dos níveis II e III, que exerce a função de Adjunto de Operações, pesquisas em sistemas inteligentes, atividade gerencial e suporte ao Gerente de Operações e Operador de Telecomunicações de Telecomunicações durante as operações, contribuindoativamente para o processo decisório.

Gerente de Operações - servidor pertencente à Guarda Civil Metropolitana, integrante do nível III, que exerce a função de supervisão, atividade gerencial, pesquisas em sistemas inteligentes, contato direto com Gestor Operacional, ativo para o processo decisório.

Gestor Operacional - servidor pertencente à Guarda Civil Metropolitana, integrante do nível III responsável por coordenar e supervisionar as operações diárias no CIOP. Suas responsabilidades incluem planejar, implementar e monitorar processos operacionais para garantir a eficiência e a eficácia das atividades, contato direto com Diretor da CETEL, Comando Geral e SMSU.

CIOP - Centro Integrado Operacional - Local na CETEL destinado às atividades de telecomunicações e Videomonitoramento, composta por Estações de Trabalho.

Estação de Trabalho - Local onde é realizada efetivamente a atividade de Videomonitoramento, comunicação por rádio, despacho de ocorrências, são mesas com computador e rádio transceptor.

TRF - Tecnologia de Reconhecimento Facial, tecnologia para identificação de pessoas procuradas/foragidas e desaparecidas por reconhecimento facial, integrado a um banco de dados.

LPR - Reconhecimento de Placa Veicular, tecnologia que identifica veículos através da leitura das placas usada de câmeras alerta um sistema integrado a um banco de dados.

Videomonitoramento - Acompanhamento de imagens geradas a partir de câmeras instaladas em áreas de interesse da administração pública, com base nas informações e indicadores criminais.

Sistemas Inteligentes – São plataformas de consulta a Banco de Dados.

Equipe de Campo – Equipe composta por uma guarnição motorizada ou a pé.

Rede Rádio - infraestrutura de comunicação que utiliza ondas de rádio para transmitir informações.

Supervisor de Operações de Área - Equipe composta por uma guarnição motorizada que exerce a função de Supervisor de Operações de uma determinada área de atuação.

Comando de Área - Equipe composta por uma guarnição motorizada que exerce a função de Supervisor de Operações de um COP - Comando Operacional.

ROONEY, Wendi. NENA Changing the Telecommunicator's Role in NG9-1-1, Associação Nacional de Números de Emergência (NENA), Comitê de Operações PSAP, Mudança Papel do Grupo de Trabalho de Telecomunicações. 2022

BRADNER, Scott. RFC 2119 - Palavras-chave para uso em RFCs para indicar níveis de requisitos, este documento especifica as Melhores Práticas Atuais da Internet, Harvard University. 1997.

NENA: The 9-1-1 Association, Disponível em <https://www.nena.org/>. Acesso em 29 fev de 2024.

MEZA, Ana Paula Santos. TECNOLOGIAS APLICADAS À SEGURANÇA PÚBLICA. Distrito Federal, Ministério da Justiça, 211. Apostila

JENUINO, Gilberto Russo. VIDEOMONITORAMENTO. Distrito Federal, Ministério da Justiça, 2017, 71. Apostila.

CRUZ, Renato. TÉCNICAS E PROCEDIMENTOS NA OBSERVAÇÃO E ENCAMINHAMENTO AOS ÓRGÃOS COMPETENTES, DE POSSÍVEIS COMPROMETIMENTOS NO FORNECIMENTO ADEQUADO DE SERVIÇOS À POPULAÇÃO, TAIS COMO TRANSPORTES, ÁGUA, ESGOTO, ILUMINAÇÃO, COMUNICAÇÃO...- SERVIÇOS DO TELEFONE 153 / 156 / SP+SEGURA. São Paulo, Academia de Formação de Segurança Pública, 2022, 22. Apostila.

CRUZ, Renato. TELECOMUNICAÇÃO E OS SERVIÇOS DE UTILIDADE PÚBLICA COMO INSTRUMENTO NA PREVENÇÃO DA VIOLENCIA E DA CRIMINALIDADE (COMUNICAÇÃO OPERACIONAL). São Paulo, Academia de Formação de Segurança Pública, 2022, 35. Apostila.

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------------|--|--|
|  <p>SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA URBANA</p> <p>SMSU/GCM</p> <p>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DESPACHO DE OCORRÊNCIAS E MONITORAMENTO POR CÂMERAS</p> | POP 16/2025 | | | | |
| | DATA DA APROVAÇÃO 20/05/2025 | | | | |
| | Nº DA VERSÃO: 1.0 | | | | |
| NOME DO PROCEDIMENTO: DESPACHO DE OCORRÊNCIAS E MONITORAMENTO POR CÂMERAS RESPONSÁVEL: Secretaria Municipal de Segurança Urbana NÍVEL DE PADRONIZAÇÃO: Setorial | | | | | |
| DADOS DO PROCESSO <table border="1"> <tr> <td>Atividade: 2 - Adjunto de Operações</td> <td>SEQUÊNCIA DE AÇÕES</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> 1. Monitorar as Estações de Trabalho; 2. Distribuir Operadores de Telecomunicações nas Estações de Trabalho; 3. Monitorar as ocorrências de emergência nas Estações de Trabalho; 4. Verificar a disponibilidade de canais de comunicação; 5. Verificar os equipamentos nas Estações de Trabalho; 6. Revisar a escala de serviço e horário dos Operadores de Telecomunicações de sua responsabilidade; 7. Atualizar-se sobre as Ordens de Serviço e Procedimentos Operacionais; 8. Manter comunicação constante com a equipe; 9. Acompanhar <i>in loco</i> as ocorrências com atenção especial as mais relevantes; 10. Informar o Gerente de Operações sobre eventos significativos; 11. Consultar os sistemas inteligentes 12. Receber as informações dos Operadores de Telecomunicações sobre ocorrências graves; 13. Acompanhar as ocorrências que possam comprometer a ordem pública e repassar de imediato ao Gerente de Operações; 14. Monitoramento das imagens das câmeras, no impedimento do Operador de telecomunicações; 15. Recebimento das informações e solicitações dos Operadores de Telecomunicações das imagens geradas pelas câmeras; 16. Acompanhamento de fato crime em andamento ou na iminência de ocorrer; 17. Cientificar o Gerente de Operações do crime ou fatos que venham comprometer a ordem pública. 18. Fiscalizar conduta dos Operadores de Telecomunicações. 19. Supervisionar ativamente as comunicações por rádio para identificar incidentes em andamento; 20. Acompanhar a rotina da PDR, disciplinar se necessário. 2.1. No caso de má conduta, abrir chamado junto ao STI – Setor de Tecnologia e Informática, para que reserve as gravações da Rede Rádio conforme informações passadas pelo Operador de Telecomunicações. 2.2. Solicitar que o Operador de Telecomunicações confeccione relatório com todas as informações, 2.3 Informar o Gerente de Operações. 21. Verificar possíveis falhas de comunicação na Rede Rádio; 22. Monitorar sua equipe de Operadores de Telecomunicações; 23. Caso haja qualquer falha nos equipamentos, abrir chamado junto ao STI para ação rápida, e informar o Gerente de Operações; 24. Supervisionar, orientar e corrigir atitudes dos Operadores de Telecomunicações, coibindo também material alheio ao serviço, nas Estações de Trabalho. 24.1. O uso do Celular está autorizado somente para recuperar senhas e/ou verificações em duas etapas dos sistemas inteligentes. 25. Cientificar imediatamente o Gerente de Operações de toda ocorrência grave que tenha atendido ou tomado conhecimento; 26. Acompanhar <i>in loco</i> ou pela sua Estação de Trabalho a comunicação entre o Operador de Telecomunicações e a Equipe de Campo de ocorrência com relevância; 27. Fiscalizar os horários de troca dos Operadores de Telecomunicações nas Estações de Trabalho quando do retorno nos intervalos de descompressão, atividade física ou outra ausência; 28. Acompanhar ocorrências em que viaturas foram deslocadas para atendimento fora da sua região de atuação; 29. Coordenar a resposta a incidentes, direcionando unidades apropriadas para locais específicos em observância às diretrizes estabelecidas; 30. Tomar decisões sobre ações imediatas e recursos necessários; 30.1. Determinar que equipes façam deslocamento para um determinado local ou ação. </td></tr> </table> | | Atividade: 2 - Adjunto de Operações | SEQUÊNCIA DE AÇÕES | 1. Monitorar as Estações de Trabalho; 2. Distribuir Operadores de Telecomunicações nas Estações de Trabalho; 3. Monitorar as ocorrências de emergência nas Estações de Trabalho; 4. Verificar a disponibilidade de canais de comunicação; 5. Verificar os equipamentos nas Estações de Trabalho; 6. Revisar a escala de serviço e horário dos Operadores de Telecomunicações de sua responsabilidade; 7. Atualizar-se sobre as Ordens de Serviço e Procedimentos Operacionais; 8. Manter comunicação constante com a equipe; 9. Acompanhar <i>in loco</i> as ocorrências com atenção especial as mais relevantes; 10. Informar o Gerente de Operações sobre eventos significativos; 11. Consultar os sistemas inteligentes 12. Receber as informações dos Operadores de Telecomunicações sobre ocorrências graves; 13. Acompanhar as ocorrências que possam comprometer a ordem pública e repassar de imediato ao Gerente de Operações; 14. Monitoramento das imagens das câmeras, no impedimento do Operador de telecomunicações; 15. Recebimento das informações e solicitações dos Operadores de Telecomunicações das imagens geradas pelas câmeras; 16. Acompanhamento de fato crime em andamento ou na iminência de ocorrer; 17. Cientificar o Gerente de Operações do crime ou fatos que venham comprometer a ordem pública. 18. Fiscalizar conduta dos Operadores de Telecomunicações. 19. Supervisionar ativamente as comunicações por rádio para identificar incidentes em andamento; 20. Acompanhar a rotina da PDR, disciplinar se necessário. 2.1. No caso de má conduta, abrir chamado junto ao STI – Setor de Tecnologia e Informática, para que reserve as gravações da Rede Rádio conforme informações passadas pelo Operador de Telecomunicações. 2.2. Solicitar que o Operador de Telecomunicações confeccione relatório com todas as informações, 2.3 Informar o Gerente de Operações. 21. Verificar possíveis falhas de comunicação na Rede Rádio; 22. Monitorar sua equipe de Operadores de Telecomunicações; 23. Caso haja qualquer falha nos equipamentos, abrir chamado junto ao STI para ação rápida, e informar o Gerente de Operações; 24. Supervisionar, orientar e corrigir atitudes dos Operadores de Telecomunicações, coibindo também material alheio ao serviço, nas Estações de Trabalho. 24.1. O uso do Celular está autorizado somente para recuperar senhas e/ou verificações em duas etapas dos sistemas inteligentes. 25. Cientificar imediatamente o Gerente de Operações de toda ocorrência grave que tenha atendido ou tomado conhecimento; 26. Acompanhar <i>in loco</i> ou pela sua Estação de Trabalho a comunicação entre o Operador de Telecomunicações e a Equipe de Campo de ocorrência com relevância; 27. Fiscalizar os horários de troca dos Operadores de Telecomunicações nas Estações de Trabalho quando do retorno nos intervalos de descompressão, atividade física ou outra ausência; 28. Acompanhar ocorrências em que viaturas foram deslocadas para atendimento fora da sua região de atuação; 29. Coordenar a resposta a incidentes, direcionando unidades apropriadas para locais específicos em observância às diretrizes estabelecidas; 30. Tomar decisões sobre ações imediatas e recursos necessários; 30.1. Determinar que equipes façam deslocamento para um determinado local ou ação. | |
| Atividade: 2 - Adjunto de Operações | SEQUÊNCIA DE AÇÕES | | | | |
| 1. Monitorar as Estações de Trabalho; 2. Distribuir Operadores de Telecomunicações nas Estações de Trabalho; 3. Monitorar as ocorrências de emergência nas Estações de Trabalho; 4. Verificar a disponibilidade de canais de comunicação; 5. Verificar os equipamentos nas Estações de Trabalho; 6. Revisar a escala de serviço e horário dos Operadores de Telecomunicações de sua responsabilidade; 7. Atualizar-se sobre as Ordens de Serviço e Procedimentos Operacionais; 8. Manter comunicação constante com a equipe; 9. Acompanhar <i>in loco</i> as ocorrências com atenção especial as mais relevantes; 10. Informar o Gerente de Operações sobre eventos significativos; 11. Consultar os sistemas inteligentes 12. Receber as informações dos Operadores de Telecomunicações sobre ocorrências graves; 13. Acompanhar as ocorrências que possam comprometer a ordem pública e repassar de imediato ao Gerente de Operações; 14. Monitoramento das imagens das câmeras, no impedimento do Operador de telecomunicações; 15. Recebimento das informações e solicitações dos Operadores de Telecomunicações das imagens geradas pelas câmeras; 16. Acompanhamento de fato crime em andamento ou na iminência de ocorrer; 17. Cientificar o Gerente de Operações do crime ou fatos que venham comprometer a ordem pública. 18. Fiscalizar conduta dos Operadores de Telecomunicações. 19. Supervisionar ativamente as comunicações por rádio para identificar incidentes em andamento; 20. Acompanhar a rotina da PDR, disciplinar se necessário. 2.1. No caso de má conduta, abrir chamado junto ao STI – Setor de Tecnologia e Informática, para que reserve as gravações da Rede Rádio conforme informações passadas pelo Operador de Telecomunicações. 2.2. Solicitar que o Operador de Telecomunicações confeccione relatório com todas as informações, 2.3 Informar o Gerente de Operações. 21. Verificar possíveis falhas de comunicação na Rede Rádio; 22. Monitorar sua equipe de Operadores de Telecomunicações; 23. Caso haja qualquer falha nos equipamentos, abrir chamado junto ao STI para ação rápida, e informar o Gerente de Operações; 24. Supervisionar, orientar e corrigir atitudes dos Operadores de Telecomunicações, coibindo também material alheio ao serviço, nas Estações de Trabalho. 24.1. O uso do Celular está autorizado somente para recuperar senhas e/ou verificações em duas etapas dos sistemas inteligentes. 25. Cientificar imediatamente o Gerente de Operações de toda ocorrência grave que tenha atendido ou tomado conhecimento; 26. Acompanhar <i>in loco</i> ou pela sua Estação de Trabalho a comunicação entre o Operador de Telecomunicações e a Equipe de Campo de ocorrência com relevância; 27. Fiscalizar os horários de troca dos Operadores de Telecomunicações nas Estações de Trabalho quando do retorno nos intervalos de descompressão, atividade física ou outra ausência; 28. Acompanhar ocorrências em que viaturas foram deslocadas para atendimento fora da sua região de atuação; 29. Coordenar a resposta a incidentes, direcionando unidades apropriadas para locais específicos em observância às diretrizes estabelecidas; 30. Tomar decisões sobre ações imediatas e recursos necessários; 30.1. Determinar que equipes façam deslocamento para um determinado local ou ação. | | | | | |

| | |
|--|-----------------------------|
| <p>31. Informar imediatamente ao Gerente de Operações sobre ocorrências:</p> <ul style="list-style-type: none"> 31.1. Envolvendo GCM. 31.2. Alerta Vermelho. 31.3. Envolvendo Agentes de Segurança Pública de outros órgãos. 31.4. Integrantes das Forças Armadas. 31.5. Estejam na imprensa e/ou mídias sociais. 31.6. Tecnologia de Reconhecimento Facial. 31.7. Reconhecimento de Placa Veicular. <p>32. Avaliar as necessidades operacionais e atribuir recursos conforme necessário;</p> <p>33. Fazer contato telefônico e/ou aplicativos de mensagem, com solicitante para colher mais informações;</p> <p>34. Manter contato telefônico e/ou aplicativos de mensagem, com Gerente de Operações do Setor de Atendimento 153 para alinhar e colher mais informações sobre ocorrências que gerarem dúvidas na natureza e/ou narrativa;</p> <p>35. Encaminhar para outros órgãos, ocorrências que não sejam de competência da GCM-SP;</p> <p>36. Efetuar os telefonemas necessários, a fim de obter maiores informações junto ao usuário/vítima principalmente nos casos de auto localizado, para acionamento do proprietário do veículo ao Distrito Policial - DP;</p> <p>37. Apoiar os Operadores de Telecomunicações quando há dificuldade no cadastramento de ocorrências;</p> <p>38. Situações de GCM em perigo:</p> <ul style="list-style-type: none"> 38.1. Receber a informação dos Operadores de Telecomunicações sobre o cadastramento de qualquer ocorrência em que exista efetivamente o envolvimento de GCM em perigo. 38.2. Determinar imediatamente o envio de uma Equipe de Campo. 38.3. Em caso de impossibilidade por parte do Operador de Telecomunicações, deverá assumir a responsabilidade pela execução; 38.4. Manter contato com o GCM por telefone e/ou aplicativos de mensagem. 38.5. É necessário esgotar todas as possibilidades de contato disponíveis. 38.6. Acionar imediatamente, através de ramais internos ou pessoalmente, o Gerente de Operações alertando-o sobre a ocorrência cadastrada e transmitindo-lhe informações adicionais que eventualmente tenha obtido junto ao GCM. <p>39. Ocorrências com prioridade ALERTA VERMELHO: Agentes de Segurança Pública, Guardiã Maria da Penha, Alerta Escolar e risco iminente à vida:</p> <ul style="list-style-type: none"> 39.1. Caso necessário, auxiliar o Operador de Telecomunicações no surgimento de dúvidas quanto à classificação e narrativa em histórico da ocorrência, evitando assim que informações confusas acerca do fato sejam transmitidas as Equipes de Campo. 39.2. Em caso de impossibilidade por parte do Operador de Telecomunicações, solicitar a intervenção de outro Operador de Telecomunicações. <p>40. Cientificar-se dos eventos previstos ou em andamento no Comando Operacional - COP correspondente a sua supervisão;</p> <p>41. No caso de ocorrências, nas quais a intervenção policial não se faz necessária, providenciar o encaminhamento para o respectivo órgão responsável;</p> <p>42. Nos casos de prisão em flagrante delito com auxílio das câmeras de Videomonitoramento, solicitar imediatamente ao STI que faça a reserva das imagens gravadas no local a fim de servirem como prova nos autos referentes à persecução penal;</p> <p>43. Manter os Operadores de Telecomunicações informados a respeito da situação criminal das respectivas áreas de abrangência das câmeras, valendo-se das informações fornecidas pelo Comando Geral de GCM e SMSU;</p> <p>44. Nos casos de constatação de câmeras danificadas, houver depredação ou danos nas câmeras de Videomonitoramento, adotar as seguintes providências:</p> <ul style="list-style-type: none"> 44.1. Acompanhar a ocorrência cadastrada pelo Operador de Telecomunicações até o seu final. 44.2. Manter contato com o Gerente de Operações, transmitindo as informações mais importantes. <p>45. Nos casos em que houver objetos impedindo a visualização durante o monitoramento, tais como árvores, placas de sinalização e outros, confeccionar relatório para Supervisão informando sobre o fato.</p> <p>46. Caso as câmeras apresentem simplesmente problemas de oscilação ou quadriculado, informar o Gerente de Operações e abrir chamado junto ao STI para providências quanto aos reparos ou substituição da(s) câmera(s).</p> <p>47. Na ausência momentânea do Gerente de Operações, o Adjunto de Operações acumulará as funções.</p> | RESULTADOS ESPERADOS |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Que o usuário/vítima seja atendido com rapidez e eficiência; 2. Que a atenção seja mantida durante todo o atendimento da ocorrência; 3. Que o usuário/vítima se sinta seguro (a) ao ser atendido (a); 4. Manter contato com o usuário/vítima sempre que necessário; 5. Que os Operadores de Telecomunicações sejam alertadas imediatamente, sobre ocorrências alerta vermelho na plataforma Sentinel X. 6. Manter o Gerente de Operações de Área e Comando de Área constantemente atualizados sobre as novidades, ocorrências graves/urgentes e outros eventos em andamento em sua região de atuação. 7. Garantir a disciplina na Rede Rádio como PDR. | |

- | |
|---|
| <p>8. Que os Operadores de Telecomunicações tenham total e exclusiva atenção nas imagens geradas a partir dos locais de interesse, com base nas informações fornecidas pelo Comando Geral da GCM e demais informações disponibilizadas pela SMSU;</p> <p>9. Que sejam identificados os veículos e pessoas em situação de crime e realizadas as consultas às bases de dados correspondentes, com a geração da ocorrência no Sentinel X e despachadas para a Equipe de Campo no local caso tenha ocorrido ou esteja ocorrendo o fato;</p> <p>10. Que a região de abrangência das câmeras seja monitorada 24/7 pela GCM;</p> |
|---|

AÇÕES CORRETIVAS

1. Distribuir o efetivo de acordo com o tipo de serviço que será executado;
2. Manter contato com o usuário/vítima sempre que necessário;
3. Assegurar para que todas as ocorrências pendentes sejam atendidas;
4. Manter o Gerente de Operações constantemente atualizado sobre as novidades, ocorrências graves/urgentes e outros eventos em andamento em sua área de atuação;
5. Caso haja interrupção das imagens qualquer tipo de problema nos sistemas inteligentes, acionar o Gerente de Operações e abrir chamado junto ao STI.
6. No caso de ocorrências, nas quais a intervenção policial não se faça necessária, providenciar o encaminhamento para o respectivo órgão responsável.

POSSIBILIDADES DE ERRO

1. Não manter a quantidade de Estações de Trabalho suficientes para atender a demanda do acordo com serviço executado;
2. Deixar de fiscalizar, orientar e corrigir as atitudes dos Operadores de Telecomunicações durante o serviço;
3. Deixar de cientificar o Gerente de Operações sobre ocorrências graves ou envolvendo GCM em situação de perigo;
4. Deixar de acionar o Gerente de Operações quando da existência de ocorrências graves ou envolvendo GCM em real situação de perigo.
5. Deixar de adotar providências para minimizar o tempo de despacho;
6. Deixar de adotar providências quando da existência de ocorrências graves ou de vulto;
7. Deixar de manter contato com o Gerente de Operações da Central 153/156 para obter mais informações a fim de complementar os dados da ocorrência;
8. Deixar de cientificar o Gerente de Operações sobre ocorrências de gravidade/vulto;
9. Deixar de informar o Gerente de Operações sobre falhas nos equipamentos.
10. Não supervisionar as atividades de Videomonitoramento;
11. Não consultar as bases de dados dos sistemas inteligentes em fato crime em andamento ou na iminência de ocorrer ou mesmo em casos de suspeita.
12. Deixar de solicitar junto a STI a reserva das imagens gravadas no local do crime, quando houver prisão em flagrante delito, ocasionada com auxílio das câmeras de Videomonitoramento.
13. Deixar o Operador de Telecomunicações permanecer no seu horário de descompressão na Estação de Trabalho.

ESCLARECIMENTO

PDR – Posto Diretor de Rede, posto de comunicação que tem o mais alto nível de autoridade com a finalidade de coordenar a rede.

Sentinel X - plataforma de despacho de ocorrências integrado e abertura de protocolos.

Operador de Telecomunicações - pertencente à Guarda Civil Metropolitana, integrante dos níveis I e II, exercer a função de despachador, atendente e observador, responsável pelo Videomonitoramento das imagens captadas pelas câmeras por meio de software em uma interface computacional, comunicação em Rede Rádio, pesquisas em sistemas inteligentes, desempenha a responsabilidade de monitorar sistemas de Sentinel X com tratamento e despacho de ocorrências.

Adjunto de Operações - pertencente à Guarda Civil Metropolitana, integrante dos níveis II ou III, exerce a função de Adjunto de Operações, pesquisas em sistemas inteligentes, atividade gerencial e suporte ao Gerente de Operações e Operador de Telecomunicações de Telecomunicações durante as operações, contribuindo ativamente para o processo decisório.

Gerente de Operações – servidor que pertencente à Guarda Civil Metropolitana, integrante do nível III, que exerce a função de supervisão, atividade gerencial, pesquisas em sistemas inteligentes, contato direto com Gestor Operacional, ativo para o processo decisório.

STI – Setor de Tecnologia e Inteligência – servidores pertencentes à Guarda Civil Metropolitana, integrantes dos níveis I, II e III, exercer a função de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, desempenha funções de gestão, manutenção e otimização dos sistemas de informação e tecnologia, suporte técnico, manutenção de hardware e software, administração de redes, configuração, monitoramento e manutenção de redes de computadores, prevenção de falhas, gestão de servidores, gerenciamento de banco de dados, administração e manutenção de bancos de dados, arquivo e cópia de áudio, vídeo e imagens geradas por câmeras e Rede Rádio.

COP - Comando Operacional.

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA URBANA**

POP 16/2025

SMSU/GCM**DATA DA APROVAÇÃO**
20/05/2025**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DESPACHO
DE OCORRÊNCIAS E MONITORAMENTO POR CÂMERAS****Nº DA VERSÃO: 1.0****NOME DO PROCEDIMENTO: DESPACHO DE OCORRÊNCIAS E MONITORAMENTO POR CÂMERAS****RESPONSÁVEL:** Secretaria Municipal de Segurança Urbana**NÍVEL DE PADRONIZAÇÃO:** Setorial**DADOS DO PROCESSO****Atividade:** 3 – Gerente de Operações**SEQUENCIA DE AÇÕES**

1. Monitorar as atividades nas Estações de Trabalho.
2. Distribuir os Adjuntos de Operações nas equipes.
3. Monitorar as ocorrências de emergência
4. Revisar as escalas de serviço e os horários das equipes.
5. Atualizar-se sobre as Ordens de Serviço e Procedimentos Operacionais.
6. Manter comunicação constante com os Adjuntos de Operações.
7. Acompanhar as ocorrências com atenção especial as mais relevantes;
8. Informar o Gestor Operacional sobre eventos significativos.
9. Consultar os sistemas inteligentes
10. Receber as informações dos Adjuntos de Operações sobre ocorrências graves;
11. Atualizar-se sobre as Ordens de Serviço e Procedimentos Operacionais.
12. Acompanhar as ocorrências que possam comprometer a ordem pública e repassar de imediato ao Gestor Operacional
13. Recebimento das informações e solicitações dos observadores das imagens geradas pelas câmeras;
14. Cientificar o Gestor Operacional do crime ou fatos que venham comprometer a ordem pública.
15. Validar relatório com resumo de ocorrência.
1. Supervisionar ativamente as comunicações na Rede Rádio como PDR;
 - 1.1. No caso de o Operador de Telecomunicações informar qualquer irregularidade, má conduta, proferimento de ofensas ou desrespeito na rede de rádio, é imperativo que de maneira imediata, sejam tomadas as medidas saneadoras conforme estabelecido na Norma Orientadora vigente.
2. Fiscalizar as atividades do Adjunto de Operações e dos Operadores de Telecomunicações para que empreguem as ferramentas de Sentinel X e Videomonitoramento;
3. Receber as informações e solicitações dos Adjuntos de Operações;
4. Verificar se existem ocorrências de destaque junto aos Adjuntos Operacionais e Operadores de Telecomunicações;
5. Fiscalizar o cumprimento das Normas Orientadoras, Ordens de Serviço e Procedimentos Operacionais Padrão em vigor.
6. Caso haja qualquer falha nos equipamentos, abrir rapidamente chamado junto ao STI;
7. Supervisionar, orientar e corrigir atitudes dos Adjuntos de Operações e dos Operadores de Telecomunicações, coibindo também material alheio ao serviço, nas Estações de Trabalho.
8. Fiscalizar a troca de plantão das Equipes;
9. Fiscalizar os horários de troca dos Adjuntos de Operações e dos Operadores de Telecomunicações nas Estações de Trabalho quando do retorno nos intervalos de descompressão, atividade física ou outra ausência;
10. Acompanhar, caso necessário, *in loco* ou pela sua Estação de Trabalho a comunicação entre o Operador de Telecomunicações e a Equipe em Campo de ocorrência com relevância;
11. Coordenar a comunicação entre os Operadores de Telecomunicações e Adjunto de Operações;
12. Documentar incidentes e ações tomadas:
 - 12.1. Envolvendo GCM - SP.
 - 12.1. Envolvendo Agentes de Segurança Pública de outros Órgãos.
 - 12.1. Envolvendo integrante das Forças Armadas.
 - 12.1. Estejam na imprensa, redes sociais e mídias sociais.
 - 12.1. Tecnologia de Reconhecimento Facial
 - 12.1. Reconhecimento de Placa Veicular
13. Em caso de impossibilidade por parte do Operador de Telecomunicações, em situações com prioridade de ALERTA-VERMELHO, na falta do Adjunto de Operações o Supervisor de Operações deverá assumir a responsabilidade pela execução.

14. Avaliar as necessidades operacionais e atribuir recursos conforme necessário.
15. Caso necessário, fazer contato telefônico e/ou aplicativos de mensagem, com solicitante para colher mais informações.
16. Manter contato telefônico e/ou aplicativos de mensagem, com Supervisor do Setor de Atendimento 153 para alinhar e colher mais informações sobre ocorrências que gerarem dúvidas na natureza e/ou narrativa.
17. Manter contato, se necessário, com Supervisor de Área e de Comando de Área sobre assuntos relevantes.
18. Encaminhar para outros órgãos, ocorrências que não sejam de competência da GCM-SP.
19. Efetuar os telefonemas necessários, a fim de obter maiores informações junto ao usuário/vítima principalmente nos casos de auto localizado, para acionamento do proprietário do veículo ao DP.
20. Avaliar o desempenho individual e da equipe.
21. Realizar Avaliação de Desempenho.
22. Planejar folgas e férias da equipe.
23. Identificar áreas de melhoria e implementar ações corretivas, com anuência do Gestor Operacional.
24. Nos casos de constatação de câmeras danificadas e/ou defeituosas.
 - 24.1. Informar o Gestor Operacional sobre as providências tomadas sobre o fato.
 - 24.1. Abrir chamado com STI e transmitir os dados sobre o ocorrido.
25. Nos casos em que houver objetos impedindo a visualização durante o monitoramento, tais como árvores, placas de sinalização e outros, confeccionar relatório para Gestor Operacional esclarecendo as circunstâncias para providências cabíveis.
26. Finalizar o resumo das ocorrências no final de cada plantão de serviço.
27. Na ausência momentânea do Adjunto de Operações o Supervisor de Operações acumulará as funções.

RESULTADOS ESPERADOS

1. Gerenciamento eficaz das atividades relativas ao CIOP;
2. Videomonitoramento realizado com qualidade;
3. Que o despacho de ocorrências seja efetuado no menor tempo possível;
4. Ciência ao Gestor Operacional sobre ocorrências ou eventos de destaque.
5. Que o atendimento a ocorrências mantenha o nível de serviço de 100%.;
6. Que se efetue o acompanhamento de todas as ocorrências ou eventos de destaque;
7. Que os Comandos de Área tomem ciência dos problemas relativos aos atrasos do despacho de ocorrência e das ocorrências na sua Região de Atuação.
8. Que seja mantida a disciplina da rede rádio, possibilitando o bom andamento no despacho e encerramento das ocorrências.

AÇÕES CORRETIVAS

1. Manter-se atualizado das Normas Orientadoras;
2. Manter-se atualizado sobre a operacionalidade de todos os sistemas inteligentes.
3. Utilizar os sistemas para exercer acompanhamento do desempenho dos Adjuntos de Operações de dos Operadores de Telecomunicações.
4. Manter o Gestor Operacional constantemente atualizado sobre as novidades, ocorrências graves/urgentes e outros eventos em andamento;
5. Viabilizar, quando necessário, providências do Comando de Área para o acionamento de viaturas e atendimento de ocorrências;

POSSIBILIDADES DE ERRO

1. Não manter em pleno o funcionamento das câmeras e equipamentos do setor de Videomonitoramento;
2. Deixar de cientificar o Gestor Operacional sobre ocorrências graves, eventos de destaque em que haja a necessidade de emprego da GCM;
3. Não providenciar para que sejam mantidos em arquivo pelo setor de Videomonitoramento, os casos em que houve prisão em flagrante delito com auxílio das imagens gravadas;
4. Não se manter atualizado de todas as normas em vigor;
5. Não se manter atualizado sobre a operacionalidade de todos os sistemas inteligentes;
6. Atendimento de ocorrências com o nível de serviço inferior a 100%,
7. Não fiscalizar, orientar e corrigir as atitudes dos Adjuntos de Operações e Operador de Telecomunicações contrárias ao contido nos procedimentos em vigor;
8. Deixar de acionar o STI sobre falhas nos equipamentos.

ESCLARECIMENTO

PDR – Posto Diretor de Rede, posto de comunicação que tem o mais alto nível de autoridade com a finalidade de coordenar a rede.

Sentinel X –Plataforma de despacho de ocorrências integrado e abertura de protocolos.

Operador de Telecomunicações - pertencente à Guarda Civil Metropolitana, integrante dos níveis I, II, exercer a função de despachador, atendente e observador, responsável pelo Videomonitoramento das imagens captadas pelas câmeras por meio de software em uma interface computacional, comunicação em Rede Rádio, pesquisas em

sistemas inteligentes, desempenha a responsabilidade de monitorar sistemas de CAD com tratamento e despacho de ocorrências.

Adjunto de Operações - pertencente à Guarda Civil Metropolitana, integrante dos níveis II e III, exerce a função de Adjunto de Operações, pesquisas em sistemas inteligentes, atividade gerencial e suporte ao Supervisor de Operações e Operador de Telecomunicações durante as operações, contribuindo ativamente para o processo decisório.

Gerente de Operações - pertencente à Guarda Civil Metropolitana, integrante do nível III, exerce a função de supervisão, atividade gerencial, pesquisas em sistemas inteligentes, contato direto com Gestor Operacional, ativo para o processo decisório.

Gestor Operacional - servidor pertencente à Guarda Civil Metropolitana, integrante do nível III responsável por coordenar e supervisionar as operações diárias no CIOP. Suas responsabilidades incluem planejar, implementar e monitorar processos operacionais para garantir a eficiência e a eficácia das atividades, contato direto com Diretor da CETEL, Comando Geral e SMSU.

STI- Setor de Tecnologia e Inteligência – servidores pertencentes à Guarda Civil Metropolitana, integrantes dos níveis I, II e III, exercer a função de TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação, desempenha funções de gestão, manutenção e otimização dos sistemas de informação e tecnologia, suporte técnico, manutenção de hardware e software, administração de redes, configuração, monitoramento e manutenção de redes de computadores, prevenção de falhas, gestão de servidores, gerenciamento de banco de dados, administração e manutenção de bancos de dados, arquivo e cópia de áudio, vídeo e imagens geradas por câmeras e Rede Rádio.

Estação de Trabalho - Local onde é realizada efetivamente a atividade de Videomonitoramento, comunicação por rádio, despacho de ocorrências, são mesas com computador e rádio transceptor.

TRF - Tecnologia de Reconhecimento Facial, tecnologia para identificação de pessoas procuradas/foragidas e desaparecidas por reconhecimento facial, integrado a um banco de dados.

LPR - Reconhecimento de Placa Veicular, tecnologia que identifica veículos através da leitura das placas usa de câmeras alerta um sistema integrado a um banco de dados.

Videomonitoramento - Acompanhamento de imagens geradas a partir de câmeras instaladas em áreas de interesse da administração pública, com base nas informações e indicadores criminais.

Sistemas Inteligentes – São plataformas de consulta a Banco de Dados.

Equipe de Campo – Equipe composta por uma guarnição motorizada ou a pé.

Rede Rádio - infraestrutura de comunicação que utiliza ondas de rádio para transmitir informações.

Supervisor de Operações de Área - Equipe composta por uma guarnição motorizada que exerce a função de Supervisor de Operações de uma determinada área de atuação.

Comando de Área - Equipe composta por uma guarnição motorizada que exerce a função de Supervisor de Operações de um COP - Comando Operacional.

| | | |
|---|---|---------------------------------|
|  | SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA URBANA | POP 16/2025 |
| | SMSU/GCM | DATA DA APROVAÇÃO 20/05/2025 |
| | PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DESPACHO DE OCORRÊNCIAS E MONITORAMENTO POR CÂMERAS | Nº DA VERSÃO: 1.0 |
| NOME DO PROCEDIMENTO: DESPACHO DE OCORRÊNCIAS E MONITORAMENTO POR CÂMERAS RESPONSÁVEL: Secretaria Municipal de Segurança Urbana NÍVEL DE PADRONIZAÇÃO: Setorial | | |
| DADOS DO PROCESSO | | |
| Atividade: 4 - Gestor Operacional | | |
| SEQUÊNCIA DE OPERAÇÕES | | |
| 1. Acompanhar as atividades da GCM no CIOP - CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES; 2. Acompanhar o Despacho das ocorrências através dos sistemas integrados; 3. Verificar as ocorrências pendentes ou em atendimento por tempo excessivo, de forma a determinar o emprego dos meios necessários para o despacho imediato; 4. Acompanhar as atividades de Videomonitoramento. 5. Acompanhar as ocorrências com auxílio das imagens geradas através da Divisão de Tecnologia Geoespacial – DTG. 6. Acompanhar o desenrolar de ocorrências que possam ter desdobramentos ou consequências que venham a ter repercussão ou ser de interesse do Comando Geral da GCM ou/e SMSU, assumindo se for o caso as comunicações; 7. Acompanhar o policiamento de grandes eventos ou/e de interesse do Comando Geral da GCM e/ou SMSU. 8. Reportar-se a alta gestão quando de ocorrência de gravidade, ou diretamente quando o caso o requeira, cientificando na sequência a Diretoria da CETEL; 9. Nos casos de ocorrências em que necessite de apoio dos recursos da DTG, instalados nos equipamentos da GCM agir da seguinte forma: a. Solicitar o acionamento do apoio junto à DTG. b. Observar as imagens transmitidas diretamente do DRONE. 10. Cientificar o Diretor CETEL e/ou Comando Geral da GCM nos casos de ocorrências de grande vulto; 11. Solicitar ao STI, gravar imediatamente as imagens transmitidas do local dos fatos de ocorrências relevantes; 12. Efetuar rondas, eletrônicas e pessoais, de maneira a inteirar-se do andamento do serviço, da qualidade, bem como dos problemas que exista sazonal ou sistemática; 13. Garantir que a substituição das Estações de Trabalho ocorra pontualmente conforme o horário estabelecido na escala de serviço. Isso visa a assegurar uma transição tranquila, silenciosa e precisa durante a troca de plantão, evitando interrupções no fluxo de atividades do CIOP, este procedimento deve ser estritamente seguido em todos os níveis hierárquicos onde ocorrem as substituições de Supervisores de Operações, Adjuntos de Operações e Operadores de Telecomunicações. 14. Estar inteirado de problemas operacionais ou técnicos que possam causar embaraços para o bom desempenho das atividades do CIOP; 15. Sugerir mudanças, se necessário, nos Procedimentos Operacionais Padrão, Ordens de Serviços, Norma Orientado e outros procedimentos em vigor; 16. Zelar para que as ocorrências sejam atendidas o mais breve possível não permitindo que as ocorrências fiquem pendentes por tempo superior ao estabelecido em Norma Orientadora; 17. Zelar para que os Status das Equipes de Campo estejam corretamente inseridos no sistema; 18. Enviar relatório periódico ao Diretor CETEL sobre a produtividade do CIOP; 19. Informar ao Diretor da CETEL sobre ocorrências classificadas como ALERTA VERMELHO, ocorrências com risco a vida cuja demora de atendimento seja superior ao estabelecido em Norma Orientadora; 20. Informar ao Diretor CETEL sobre as ocorrências que não foram encerradas por um período acima de 24h. 21. Tomar providencias quanto a má conduta na Rede Rádio a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis conforme estabelecido na Norma Orientadora vigente; | | |
| RESULTADOS ESPERADOS | | |
| 1. Que as ocorrências sejam despachadas de acordo com o tempo previsto no Procedimento Operacional Padrão; 2. Que se efetue o acompanhamento de todas as ocorrências ou eventos de destaque; 3. Que as autoridades competentes sejam informadas do andamento das ocorrências ou eventos de destaque. 4. Que a troca de plantão seja feita no horário. | | |

| AÇÕES CORRETIVAS |
|---|
| 1. Atualizar-se dos Procedimentos e Normas internas da GCM e SMSU; |
| 2. Atualizar-se sobre a operacionalidade de todos os Sistemas internos da CETEL, principalmente das plataformas em uso. |
| POSSIBILIDADES DE ERRO |
| 1. Demora no despacho das ocorrências; |
| 2. Não acompanhar as ocorrências ou eventos de destaque; |
| 3. Não informar às autoridades competentes do andamento das ocorrências ou eventos de destaque; |
| 4. Não solicitar gravação das ocorrências de grande vulto ou geradas através do DRONE. |
| 5. Não fiscalizar a troca de plantão. |
| ESCLARECIMENTO |
| Operador de Telecomunicações - pertencente à Guarda Civil Metropolitana, integrante dos níveis I, II, exercer a função de despachador, atendente e observador, responsável pelo Videomonitoramento das imagens captadas pelas câmeras por meio de software em uma interface computacional, comunicação em Rede Rádio, pesquisas em sistemas inteligentes, desempenha a responsabilidade de monitorar sistemas de CAD com tratamento e despacho de ocorrências. |
| Adjunto Operacional - pertencente à Guarda Civil Metropolitana, integrante dos níveis II e III, exerce a função de adjunto, pesquisas em sistemas inteligentes, atividade gerencial e suporte ao Supervisor e Operador de Telecomunicações durante as operações, contribuindo ativamente para o processo decisório. |
| Supervisor de Telecomunicações - pertencente à Guarda Civil Metropolitana, integrante do nível III, exerce a função de supervisão, atividade gerencial, pesquisas em sistemas inteligentes, contato direto com Gestor Operacional, ativo para o processo decisório. |
| Gestor Operacional - Responsável por coordenar e supervisionar as operações diárias no CIOP. Suas responsabilidades incluem planejar, implementar e monitorar processos operacionais para garantir a eficiência e a eficácia das atividades, contato direto com Diretor da CETEL, Comando Geral e SMSU. |
| CIOP - Centro Integrado Operacional - Local na CETEL destinado às atividades de telecomunicações e videomonitoramento, composta por Estações de Trabalho. |
| Estação de Trabalho - Local onde é realizada efetivamente a atividade de Videomonitoramento, comunicação por rádio, despacho de ocorrências, são mesas com computador e rádio transceptor. |

Anexo 2



RELATÓRIO DE IMPACTO À PROTEÇÃO DE DADOS



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

SMART CITY SP

INSTALAÇÃO E MONITORAMENTO DE CÂMERAS INTELIGENTES

Atualização do Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais

Versão 4.0

Neste documento consta apenas as informações ou riscos que sofreram alguma alteração desde a versão publicada no edital.

1. Introdução

Este relatório de impacto à proteção de dados pessoais detalha o uso da tecnologia no Programa Smart Sampa, assegurando transparência, segurança e privacidade no monitoramento realizado pela plataforma. Como parte do compromisso com a conformidade e melhoria contínua, esta atualização de rotina reflete a revisão prevista na governança do programa, garantindo que as medidas de segurança e proteção de dados permaneçam alinhadas com as melhores práticas, normativas vigentes e possíveis alterações nos riscos analisados.

2. Coleta e armazenamento de dados

O sistema de videomonitoramento com inteligência artificial embarcada e reconhecimento facial coleta e armazena os seguintes dados pessoais:

- Imagens de vídeo
- Data e hora da coleta das imagens

Esses dados são coletados para fins de segurança pública e são armazenados em servidores do órgão público responsável pelo sistema. É vedada qualquer utilização fora do escopo aprovado. Os controles de acessos e privilégios de usuário impedem qualquer acesso ou uso fora do especificado, considerado invasivo ou desnecessário a atividade. Todo dado armazenado é criptografado. Qualquer imagem, dado ou informação, só poderá sair do sistema, ser enviada ou cedida mediante solicitação oficial de órgão competente conforme legislação vigente.

Estes servidores em nuvem foram objeto de contratação através de licitação, o provedor contratado é a empresa SentinelX, sendo todos os dados e informações geridos pela Prefeitura de São Paulo através da Secretaria Municipal de Segurança Urbana.

AV. IMPERATRIZ LEOPOLDINA, 240 - SALA 1 - SÃO BERNARDO DO CAMPO - SP

 (11) 99313-1307  smartcity@flamaservicos.com.br

SMART CITY SP

INSTALAÇÃO E MONITORAMENTO DE CÂMERAS INTELIGENTES

3. Compartilhamento de dados

Os dados coletados são compartilhados exclusivamente por órgãos oficialmente autorizados pela Secretaria Municipal de Segurança Urbana e autoridades competentes para fins de segurança pública, outros órgãos cuja o uso da tecnologia existente na plataforma se faz necessário para sua atuação sendo respeitadas atribuições específicas e os princípios da LGPD. O compartilhamento ocorre sob rigorosos controles de acesso, garantindo que apenas entidades autorizadas possam visualizar e tratar os dados conforme a legislação vigente. Respeitando também ao princípio do menor privilégio, todo compartilhamento e acesso, inclusive dentro da própria Secretaria Municipal de Segurança Urbana é limitado apenas ao mínimo necessário para que o trabalho seja executado.

Além disso, qualquer solicitação de acesso ou compartilhamento de informações deve ser formalizada e registrada, garantindo total transparência e rastreabilidade no uso dos dados.

4. Exclusão de dados

Todos os dados que não são de interesse do poder público, sem requisição de qualquer órgão, serão eliminados em 30 dias, incluindo as imagens e dados biométricos. Todo usuário do sistema pode a qualquer momento requisitar a deleção de todos os seus dados pessoais. Esta ação é realizada em até 5 dias úteis.

5. Avaliação dos riscos

- Possibilidade de coleta de dados pessoais sem o consentimento dos indivíduos
- Uso indevido dos dados pessoais coletados
- Falhas de segurança que permitam acesso não autorizado às imagens coletadas
- Possibilidade de discriminação ou preconceito no reconhecimento facial
- Falta de transparência no uso dos dados coletados
- Possibilidade de vazamento de dados pessoais

SMART CITY SP

INSTALAÇÃO E MONITORAMENTO DE CÂMERAS INTELIGENTES

6. Medidas de proteção dos dados pessoais

Para mitigar os riscos identificados, implementamos as seguintes medidas de proteção dos dados pessoais:

- Consentimento explícito para a coleta de dados pessoais sensíveis, em conformidade com a ISO/IEC 29100:2011 respeitando a LGPD (Lei 13.709/2018) e suas exceções aplicáveis à segurança pública
- Proteção de dados armazenados por meio de criptografia, seguindo as diretrizes da ISO/IEC 27002:2013 – Código de prática para controles de segurança da informação, garantindo confidencialidade e integridade
- Políticas de segurança da informação implementadas para prevenir acessos não autorizados, além de monitoramento contínuo da rede e dos sistemas, alinhadas aos requisitos da ISO/IEC 27001:2013 – Sistemas de Gestão de Segurança da Informação
- Coleta de dados pessoais exclusivamente para finalidades legítimas e específicas relacionadas à segurança pública, garantindo conformidade com a LGPD (Lei 13.709/2018) e a norma ISO 27701:2019 – Extensão à ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002 para privacidade da informação.
- Transparência na utilização dos dados coletados, assegurando que informações claras sobre a finalidade do sistema de monitoramento sejam disponibilizadas, em conformidade com a ISO/IEC 29100:2011
- Avaliação de impacto à privacidade adotada como processo essencial para proteção de dados pessoais, seguindo as diretrizes da ISO/IEC 29134:2017 – Técnicas para a avaliação de privacidade e impacto à proteção de dados
- Controle de acesso restrito aos dados pessoais, permitindo consulta apenas por funcionários devidamente autorizados e treinados sobre a importância da proteção de informações sensíveis, conforme recomendações da ISO/IEC 27002:2013
- Controle de Mídias Removíveis (DLP): Implementação de soluções de Prevenção à Perda de Dados (Data Loss Prevention - DLP) para bloquear ou restringir o uso de mídias removíveis (ex: pendrives, HDs externos) nas estações de trabalho do escritório Smart Sampa, prevenindo o vazamento de dados via cópia não autorizada, em conformidade com a ISO/IEC 27002:2013.

AV. IMPERATRIZ LEOPOLDINA, 240 - SALA 1 - SÃO BERNARDO DO CAMPO - SP

 (11) 99313-1307  smartcity@flamaservicos.com.br

SMART CITY SP

INSTALAÇÃO E MONITORAMENTO DE CÂMERAS INTELIGENTES

- Controle de Navegação: Uso de firewalls para monitorar e restringir o acesso à internet a sites não essenciais ou de conteúdo impróprio, minimizando a exposição a malwares e garantindo o uso legítimo dos recursos de TI.

7. Referências Normativas

- ISO 27701:2019 - Privacidade da Informação - Extensão à ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002
- ISO/IEC 29100:2011 - Tecnologias da Informação - Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - Estrutura e Princípios Gerais
- ISO/IEC 27002:2013 - Tecnologia da Informação - Técnicas de Segurança - Código de Prática para Controles de Segurança da Informação
- ISO/IEC 27001:2013 - Tecnologia da Informação - Técnicas de Segurança - Sistemas de Gestão de Segurança da Informação - Requisitos
- ISO/IEC 29134:2017 - Tecnologia da Informação - Técnicas de Segurança - Técnicas para a Avaliação de Privacidade e Impacto à Proteção de Dados.

8. Matriz de Risco a Proteção de Dados

A classificação da probabilidade de cada risco como alto, médio ou baixo foi definida com base na análise dos controles atualmente implementados para sua mitigação, além da consideração da frequência e do impacto de incidentes anteriores semelhantes. Na tabela abaixo, fica detalhado cada um dos riscos identificados:

| | Probabilidade Alta | Probabilidade Média | Probabilidade Baixa |
|---------------------|--|--|---|
| Impacto Alto | Acesso não autorizado a dados pessoais (Risco Médio) | Uso indevido de dados pessoais (Risco Médio) | Violação da privacidade de indivíduos (Risco Médio) |
| | Falhas de segurança que permitem o acesso não autorizado a dados pessoais (Risco Alto) | Falhas no reconhecimento facial que podem levar à identificação equivocada de indivíduos (Risco Médio) | Interrupção ou indisponibilidade do sistema de videomonitoramento (Risco Baixo) |

AV. IMPERATRIZ LEOPOLDINA, 240 - SALA 1 - SÃO BERNARDO DO CAMPO - SP

 (11) 99313-1307  smartcity@flamaservicos.com.br

SMART CITY SP

INSTALAÇÃO E MONITORAMENTO DE CÂMERAS INTELIGENTES

| | | | |
|----------------------|---|--|--|
| Impacto Médio | Interrupção ou indisponibilidade do sistema de videomonitoramento (Risco Médio) | Violação da privacidade de indivíduos (Risco Médio) | Uso indevido de dados pessoais (Risco Baixo) |
| | Falhas de segurança que permitem o acesso não autorizado a dados pessoais (Risco Médio) | Falhas no reconhecimento facial que podem levar à identificação equivocada de indivíduos (Risco Baixo) | |
| Impacto Baixo | Interrupção ou indisponibilidade do sistema (Risco Baixo) | | |

A seguir, são fornecidas as medidas de proteção já aplicadas para mitigar os riscos levantados:

8.1 Acesso não autorizado a dados pessoais

- Implementação de controles de acesso para garantir que apenas pessoas autorizadas tenham acesso aos dados pessoais.
- Uso de autenticação forte, com exigências mínimas de caracteres nas senhas, para impedir que pessoas não autorizadas accessem o sistema.
- Implementação de criptografia de dados tanto no armazenamento quanto transporte para garantir que os dados pessoais permaneçam seguros, mesmo se houver acesso não autorizado.

8.2 Uso indevido de dados pessoais

- Implementação de políticas e procedimentos claros para garantir que os dados pessoais sejam usados apenas para fins legítimos e autorizados.
- Treinamento adequado de pessoal para garantir que os dados pessoais sejam manuseados de acordo com as políticas e procedimentos estabelecidos.
- Implementação de auditorias regulares para garantir que o uso de dados pessoais esteja em conformidade com as políticas e procedimentos estabelecidos.

AV. IMPERATRIZ LEOPOLDINA, 240 - SALA 1 - SÃO BERNARDO DO CAMPO - SP

 (11) 99313-1307  smartcity@flamaservicos.com.br

SMART CITY SP

INSTALAÇÃO E MONITORAMENTO DE CÂMERAS INTELIGENTES

- Medidas punitivas rígidas em caso de uso indevido.
- Registro e Auditoria de Logins: Implementação de sistemas de logging e auditoria contínua das atividades dos usuários no sistema e nas redes corporativas, garantindo a rastreabilidade e facilitando a identificação rápida de anomalias e acessos indevidos.
- Revisão Periódica de Acessos: Estabelecimento de um processo formal e recorrente de revisão dos privilégios de acesso de todos os colaboradores e fornecedores, assegurando a aderência contínua ao princípio do menor privilégio.

8.3 Violação da privacidade de indivíduos

- Implementação de políticas e procedimentos claros para garantir que a privacidade dos indivíduos seja respeitada.
- Implementação de criptografia de dados tanto no armazenamento quanto na transmissão para garantir que os dados pessoais permaneçam seguros, mesmo se houver acesso não autorizado.
- Implementação de controles de acesso para garantir que apenas pessoas autorizadas tenham acesso aos dados pessoais.

8.4 Falhas de segurança que permitem o acesso não autorizado a dados pessoais

- Implementação de controles de acesso para garantir que apenas pessoas autorizadas tenham acesso aos dados pessoais.
- Uso de autenticação forte, com exigências mínimas de caracteres nas senhas, para impedir que pessoas não autorizadas acessem o sistema.
- Implementação de criptografia de dados tanto no armazenamento quanto na transmissão para garantir que os dados pessoais permaneçam seguros, mesmo se houver acesso não autorizado.

8.5 Falhas no reconhecimento facial que podem levar à identificação equivocada de indivíduos

- Implementação de testes regulares para garantir a precisão do reconhecimento facial.
- Treinamento adequado da inteligência artificial para garantir a precisão do reconhecimento facial.
- Implementação de políticas e procedimentos claros para lidar com casos em que a identificação equivocada de indivíduos ocorra.
- Obrigatoriedade de dupla verificação de checagem com aprovação de validação de pessoal autorizado e com devido treinamento para tomada de decisão.

AV. IMPERATRIZ LEOPOLDINA, 240 - SALA 1 - SÃO BERNARDO DO CAMPO - SP

 (11) 99313-1307  smartcity@flamaservicos.com.br

SMART CITY SP

INSTALAÇÃO E MONITORAMENTO DE CÂMERAS INTELIGENTES

9. Partes envolvidas no tratamento de dados

No atual escopo são identificados os seguintes agentes(s) de tratamento (arts. 37 a 40, LGPD) e do(s) Encarregado(s) pela Proteção de Dados Pessoais (art. 41, LGPD) envolvidos no Projeto, podendo ser alterado à medida em que o Programa Smart Sampa expande e devendo ser publicado de forma clara no portal da transparência e demais canais sempre que for modificado.

9.1 Encarregados

- Controlador Geral do Município (art. 5º, Decreto Municipal nº 59.767/2020)
- Representante da empresa contratada

9.2 Controladores

- Poder Executivo do Município de São Paulo, sob a gestão da tomada de decisões relativamente ao tratamento de dados pessoais;
- Empresa contratada, quando, conjuntamente ao Poder Executivo do Município de São Paulo, estiver sob a gestão da tomada de decisões relativamente ao tratamento de dados pessoais.

9.3 Operador

- Empresa contratada, quando subordinada à tomada de decisões relativamente ao tratamento de dados pessoais, sob o controle do Poder Executivo do Município de São Paulo.

São Paulo, 18 de novembro de 2025.

CONSORCIO SMART
CITY
SP:51604560000196

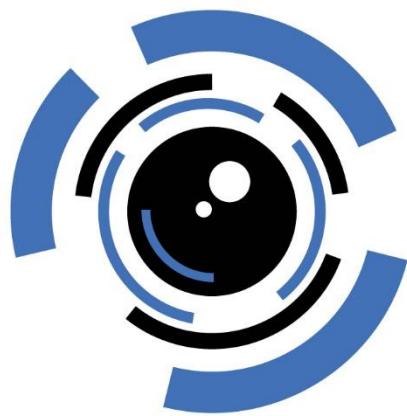
Assinado de forma digital
por CONSORCIO SMART CITY
SP:51604560000196
Data: 2025.11.18 14:25:07
-02:00

Consórcio Smart City SP

CNPJ: 51.604.560/0001-96

AV. IMPERATRIZ LEOPOLDINA, 240 - SALA 1 - SÃO BERNARDO DO CAMPO - SP

 (11) 99313-1307  smartcity@flamaservicos.com.br



**smart
sampa**



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

