



PREFEITURA DE
RIO GRANDE DA SERRA

Carta de serviço ao usuário

Secretaria de Segurança Urbana,
Trânsito e Defesa Civil

2023

➤ CARTA DE SERVIÇO GUARDA CIVIL MUNICIPAL

Serviços Oferecidos pela Guarda Civil Municipal

- a) **Averiguação de denúncias de infrações e contravenções;**
- b) **Ações de Prevenção com Patrulhamento tático estratégico por mapeamento dentro da cidade;**
- c) **Assistência especializada as vítimas de violência contra a mulher (GUARDIÃ MARIA DA PENHA);**
- d) **Ações preventivas e comunitárias (GRUPO DE OPERAÇÕES COM CÃES);**
- e) **Atuar mediante ações preventivas na segurança escolar;**
- f) **Proteger o patrimônio ecológico, histórico, cultural, arquitetônico e ambiental do município, inclusive adotando medidas educativas e preventivas;**
- g) **Coibir infrações penais ou administrativas e atos infracionais que atentem contra a vida, os bens, serviços e instalações municipais, dentre outros conforme: LEI FEDERAL N° 13.022, de 08 DE AGOSTO de 2.014), (LEI MUNICIPAL N° 2.292, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2.018), e demais leis vigentes.**

Para realizar uma solicitação de atendimento, o interessado poderá utilizar os canais de forma presencial, anônima, ou identificada pelo telefone fixo ou ainda via WhatsApp, pessoalmente na Base da GCM, pela Ouvidoria Municipal por email informando o mínimo de dados pessoais, local dos fatos e demais informações para agilizar e facilitar o atendimento.

Após o recebimento da solicitação, uma equipe será acionada e irá até o local dos fatos para verificar a real situação aplicando as medidas legais pertinentes e colhendo informações pessoais e dos fatos, elaborando um relatório de ocorrência (B.O./GCM). Todos os dados serão colocados como estatísticas, visando preencher o mapa da violência municipal (arquivo interno e restrito).

As solicitações de risco à vida terão prioridade e serão atendidas imediatamente, tão logo recebidas por um de nossos canais de comunicação ou de forma presencial.

h) Patrulhamento preventivo.

A população conta com equipes de GCMs, realizando patrulhamento Ostensivo e preventivo, uniformizados por toda a cidade, de modo a inibir as ações criminosas, trazendo maior sensação de segurança para todos e estando sempre dispostos a atender os chamados quando solicitados.

i) Apoios.

A população também pode contar com efetivo da GCM para prestar apoios em geral, assim como as demais secretarias e órgãos públicos com ações de prevenção sobre segurança pública com utilização dos cães e também referentes a ações junto ao trânsito em locais e eventos regularizados.

Compromissos e padrões de qualidade e Prioridade de Atendimento.

A prioridade de atendimento é sempre em situações possível flagrante delito ou que ofereçam risco iminente à vida, violência contra crianças, idosos e mulheres, etc.

Previsão de tempo de espera de atendimento

A previsão de tempo para atendimento dependerá da demanda de ocorrências no momento do acionamento, uma vez que, devido à peculiaridade do serviço prestado, torna-se imprevisível estipular um tempo limite, porém, visando prestar o devido atendimento o mais breve possível.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários.

Mecanismos de comunicação com os usuários. Através do telefone 11 4826-8008 (WhatsApp) ou presencialmente na base da GCM situada na Rua Mercúrio, 156 – Vila Albano, ou nos meios de contato da Ouvidoria da GCM ouvidoriagcm@riograndedaserra.sp.gov.br ou por email da Corregedoria da GCM corregedorgcm@riograndedaserra.sp.gov.br

Mecanismos de consultas, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço e de eventual manifestação.

Através do telefone 11 4826-8008 (WhatsApp) ou presencialmente na base da GCM situada na Rua Mercúrio, 156 – Vila Albano, ou nos meios de contato da Ouvidoria da GCM ouvidoriagcm@riograndedaserra.sp.gov.br ou por email da Corregedoria da GCM corregedorgcm@riograndedaserra.sp.gov.br

➤ CARTA DE SERVIÇOS COORDENADORIA DE TRÂNSITO

Serviços Oferecidos pela Coordenadoria de Trânsito

- a) Fiscalização de trânsito em vias do município;
- b) Fiscalização de escolares;
- c) Fiscalização de taxis;
- d) Fiscalização de coletivos;
- e) Fiscalização de transportes;
- f) Responsável pela sinalização vertical, horizontal e semafórica;
- g) Educação de Trânsito;
- h) “Operação Lata Velha” (Lei Municipal Nº 1549, de 23 de setembro 2005);
- i) Emissão de credencias para idosos e/ou PNE.

Emissão Credencial do Idoso – Resolução Contran Nº 303/08 Documentos necessários: cópia de RG/CPF ou CNH e comprovante de endereço. Prazo de entrega: cinco dias úteis no modo presencial e no modo online de imediato. Modalidade: Presencial e online através do site: <https://portalservicos.senatran.serpro.gov.br/>

Atendimento prioritário: Lei 10.048/2000.

Emissão da Credencial do Portador de Necessidades Especiais – Resolução Contran Nº 304/08: Documentos necessários: cópia de RG/CPF ou CNH, comprovante de endereço e laudo médico. Prazo de entrega: cinco dias úteis.
Modalidade: Somente de forma presencial. Atendimento prioritário: Lei 10.048/2000.

2. Taxis/ Escolares:

Fiscalização e análise para emissão de alvarás junto a Secretaria de Finanças;
Documentos necessários: apresentação semestral e anual de documentos conforme as leis 1600 de 24 de abril de 2006 e 1196 de 13 de julho de 1999.
Prazo de entrega: Até 10 dias úteis
Modalidade: Somente presencial
Atendimento prioritário: Lei 10.048/2000.

3. Alvarás de transportes (motorista autônomo);

Fiscalização e análise para emissão de alvarás junto a Secretaria de Finanças;
Documentos necessários: apresentação semestral/ anual de documentos conforme as leis 1600 de 24 de abril de 2006 e 1196 de 13 de julho de 1999.
Prazo de entrega: Até 10 dias úteis
Modalidade: Somente presencial
Atendimento prioritário: Lei 10.048/2000.

4. Denúncias, reclamações ou sugestões

Município poderá se utilizar dos diversos canais de atendimento para tais demandas:
Documentos necessários: Citação por escrito através de Email ou presencialmente, via telefone, carta ou ofício.
Prazo de entrega: Até 05 dias úteis
Modalidade: Presencial, digitalmente e via telefone.
Atendimento prioritário: Lei 10.048/2000.

5. Ocorrências de trânsito:

Atendimento de ocorrências; acidentes, emergências de trânsito:
Prazo de atendimento: Imediato
Meio de solicitação: Presencial ou via telefone.

6. Operação Lata Velha.

Município poderá se utilizar dos diversos canais de atendimento para tais demanda:
Documentos necessários: ofício, carta a próprio punho formulada presencialmente ou via telefone em forma de denúncia.
Prazo de atendimento: cinco dias úteis
Meio de solicitação: Presencial ou via telefone.
Atendimento prioritário: Lei 10.048/2000.

Canais de relacionamento com o usuário:

Os canais de atendimento podem ser presencialmente; via telefone (11) 2770-0162/ 4821-8101, via email pelo endereço: transito@riograndedaserra.sp.gov.br e ofício. Estes canais estão disponíveis para sugestões, informações, dúvidas, reclamações e denúncias;

Pessoalmente na Coordenadoria de Trânsito situado na Avenida Jean Lieutaud, 309, Jd. Santa Tereza, com horário de atendimento de 2ª à 6ª das 8:00 às 17:00.

➤ CARTA DE SERVIÇO DEFESA CIVIL**Serviços Oferecidos**

- a) Avaliação de Risco em situações de queda de árvores ou estruturas físicas;
 - b) Captura de animais silvestres em residências, indústrias ou em risco de vida do animal;
 - c) Remoção e realocação de insetos que possam oferecer risco aos cidadãos ou a eles próprios;
 - d) Atendimento a vítimas em apoio ao Corpo de Bombeiros e/ou SAMU;
 - e) Combate a incêndio;
 - f) Atuação em desastres naturais como alagamentos, deslizamentos entre outros;
- Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

Prioridade de atendimento;

A prioridade de atendimento é sempre de situações que ofereçam risco às pessoas, aos animais ou ao meio ambiente sempre em caráter emergencial.

Previsão de tempo de espera de atendimento

Atendimentos de urgência e/ou emergência são feitos no ato do acionamento da equipe e solicitações não urgentes possui o prazo de 48hs para atendimento.

Mecanismos de comunicação com os usuários.

Os mecanismos de comunicação são aqueles disponibilizados pelo município, sendo via telefone de emergência 199, pessoalmente na Defesa Civil situada na Av. Jean Lieutaud, 309 – Jd Sta. Tereza, via telefone 11 4821-8101 ou e-mail defesa@riograndedaserra.sp.gov.br.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários.

A comunicação é definida pelo município, sendo pessoalmente na Defesa Civil situada na Av. Jean Lieutaud, 309 – Jd Sta. Tereza, via telefone 11 4821-8101 ou e-mail defesa@riograndedaserra.sp.gov.br.

Mecanismos de consultas, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço e de eventual manifestação.

Os mecanismos de comunicação são aqueles disponibilizados pelo município, sendo pessoalmente na Defesa Civil situada na Av. Jean Lieutaud, 309 – Jd. Sta. Tereza, via telefone 11 4821-8101 ou e-mail defesa@riograndedaserra.sp.gov.br.