



PREFEITURA DE
RIOGRANDE DA SERRA

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

**SECRETARIA DE SEGURANÇA
URBANA, TRÂNSITO
E DEFESA CIVIL**

2021

1. 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) 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

- a) 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 pessoalmente na secretaria ou via telefone de emergência 199.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários.

A comunicação é definida pelo município; sendo pessoalmente na secretaria, 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 secretaria ou via telefone 11 4821-8101 ou e-mail defesa@riograndedaserra.sp.gov.br.

2. Serviços Oferecidos Coordenadoria de Trânsito

- a) Permissão para operação de transporte de passageiros;

Solicitante entra em contato com a Secretaria através do telefone 11 4821-8101, e-mail transito@riograndedaserra.sp.gov.br, ou presencialmente no endereço Av. Jean Lieutaud, 309 – Jardim Santa Tereza – Rio Grande da Serra – SP, abre sua solicitação através de formulário padrão, após averiguação de toda documentação necessária, envia-se documentação ao departamento do protocolo para continuidade da solicitação, pagamento das taxas e confecção do alvará e da carteirinha de permissão para operação de transporte de passageiros feita pela secretaria.

- b) Emissão de declarações para mudança de categoria de particular para aluguel;
Solicitante entra em contato com a Secretaria através do telefone 11 4821-8101, e-mail transito@riograndedaserra.sp.gov.br, ou presencialmente no endereço Av. Jean Lieutaud, 309 – Jardim Santa Tereza – Rio Grande da Serra – SP, é feita a análise de toda a documentação necessária para esta alteração e é emitida a declaração de mudança de categoria que será encaminhada pelo solicitante aos departamentos governamentais e/ou estaduais.

- c) Declaração para aquisição de veículo com isenções;

Solicitante entra em contato com a Secretaria através do telefone 11 4821-8101, e-mail transito@riograndedaserra.sp.gov.br.

ra.sp.gov.br, ou presencialmente no endereço Av. Jean Lieutaud, 309 – Jardim Santa Tereza – Rio Grande da Serra – SP, é feita a análise de toda a documentação necessária e confeccionado declaração que será encaminhada pelo solicitante aos departamentos governamentais e/ou estaduais.

d) Confeção de cartões para estacionamento prioritário para idoso e cadeirante;
Solicitante entra em contato com a Secretaria através do telefone 11 4821-8101, e-mail, transito@riograndeda-serra.sp.gov.br Jean Lieutaud, 309 – Jardim Santa Tereza – Rio Grande da Serra – SP, é feita a análise de toda a documentação necessária e confeção do cartão prioritário.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

Prioridade de atendimento;

As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, nos termos desta lei.

Previsão de tempo de espera de atendimento

Prazo de atendimento de todas as solicitações são de 8 (oito) dias úteis

Mecanismos de comunicação com os usuários.

Os mecanismos de comunicação são aqueles disponibilizados pelo município, sendo pessoalmente na secretaria ou via telefone 11 4821-8101 ou e-mail transito@riograndedaserra.sp.gov.br.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários.

Pessoalmente na secretaria, via telefone 11 4821-8101 ou e-mail transito@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 interessado. Pessoalmente na secretaria, telefone, ouvidoria e manifestação no Processo Administrativo.

3.1 Serviços Oferecidos Guarda Civil Municipal

a) Averiguação de denúncias de infrações e contravenções;

Para realizar uma denúncia, o interessado poderá utilizar os canais de Ouvidoria Municipal, fazer pessoalmente na Base da GCM ou ainda fazê-la de forma anônima pelo telefone.

Após o recebimento da denúncia, uma equipe é acionada e irá até o local dos fatos para verificar a real situação, aplicando as medidas legais pertinentes e elaborando um relatório da ocorrência.

As denúncias de maior risco à vida será atendida imediatamente, tão logo recebida a denúncia.

b) Patrulhamento Ostensivo e preventivo.

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

c) Apoios

A população também pode contar o efetivo da CGM para prestar apoios referentes a segurança e trânsito em local

de eventos regularizados.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

Prioridade de atendimento;

A prioridade de atendimento é sempre de situações que ofereçam riscos à vida.

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.

Mecanismos de comunicação com os usuários.

Através do telefone 11 4826-8008 ou presencialmente na base da GCM (Rua Mercúrio, 156 – Vila Albano – Rio Grande da Serra – SP) ou comunicando o fato a alguma equipe durante patrulhamento ou estacionamento ostensivo e preventivo.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários.

Através do telefone 11 4826-8008 ou presencialmente na base da GCM (Rua Mercúrio, 156 – Vila Albano – Rio Grande da Serra – SP) ou nos meios de contato da Ouvidoria, ou de acordo com a forma que o município estabeleceu para contato.

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

Através do telefone 11 4826-8008 ou presencialmente na base da GCM (Rua Mercúrio, 156 – Vila Albano – Rio Grande da Serra – SP) ou nos meios de contato da Ouvidoria.