



PREFEITURA DE  
**RIO GRANDE DA SERRA**

# Carta de serviço ao usuário

Secretaria de Segurança Urbana,  
Trânsito e Defesa Civil

**2024**

## **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 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 com grupamentos especiais para preservação da ordem pública que age no controle de distúrbios de civis e perturbação de sossego (GRUPO DE OPERAÇÕES COM CÃES, ROMU, ROMO);
- 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, pessoalmente na Base da GCM, pela Ouvidoria da GCM Municipal 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 preventivo e Ostensivo, de modo a inibir as ações atentatórias contra os bens, serviços e instalações do município, e a proteção sistema da população que utiliza esses bens, 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 diversos além do atendimento emergencial de ocorrências, 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 de 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 ou presencialmente na base da GCM situada na Rua Mercúrio, 156 Vila Albano, ou nos meios de contato da Ouvidoria da GCM, Corregedoria, da GCM.

Ouvidoria GCM: email [ouvidoriagcm@riograndedaserra.sp.gov.br](mailto:ouvidoriagcm@riograndedaserra.sp.gov.br)

Endereço: Rua do Progresso nº 700

Corregedoria da GCM email [corregedorgcm@riograndedaserra.sp.gov.br](mailto:corregedorgcm@riograndedaserra.sp.gov.br)

Endereço: Rua do Progresso nº 700.

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 situada na Rua Mercúrio, 156 – Vila Albano, ou nos meios de contato da Ouvidoria da GCM [ouvidoriagcm@riograndedaserra.sp.gov.br](mailto:ouvidoriagcm@riograndedaserra.sp.gov.br) ou por email da Corregedoria da GCM [corregedorgcm@riograndedaserra.sp.gov.br](mailto: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) Emissão de credencias para idosos, PNE e TEA.

Emissão Credencial do Idoso – Resolução Contran Nº 303/08

Documentos necessários: cópia de RG/CPF ou CNH e comprovante de endereço em nome do solicitante e/ou do responsável legal.

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 em nome do solicitante e/ou do responsável legal e laudo médico.

Prazo de entrega: cinco dias úteis.

Modalidade: Somente de forma presencial.

Atendimento prioritário: Lei 10.048/2000.

Emissão da Credencial TEA – Lei Nº 12.764, De 27 De Dezembro de 2012, Lei municipal 2552 de 24 de novembro de 2023.

Documentos necessários: cópia de RG/CPF ou CNH, comprovante de endereço em nome do solicitante e/ou do responsável legal 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

Munícipe 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.

Canais de relacionamento com o usuário:

Os canais de atendimento podem ser presencialmente; via telefone (11) 2770-0162/ 4821-8101, via e-mail pelo endereço: [transito@riograndedaserra.sp.gov.br](mailto: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](mailto:defesa@riograndedaserra.sp.gov.br).

# Carta de serviço ao usuário

Secretaria de Segurança Urbana,  
Trânsito e Defesa Civil



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](mailto: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](mailto:defesa@riograndedaserra.sp.gov.br).

Yuri Kaled Lobato El Malat  
Secretário de Segurança Urbana, Trânsito e Defesa Civil