

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

**Secretaria de Segurança,
Trânsito e Defesa Civil**

2026



**PREFEITURA
RIO GRANDE
DA SERRA**



Guarda Civil Municipal

Atendimentos

Serviços oferecidos:

I. Atendimento a situações que envolvem pedidos de apoio em questões de segurança pública, orientação sobre procedimentos legais e ações preventivas. Solicitação de presença da Guarda Civil Municipal em eventos ou locais com grande circulação de pessoas para garantir a ordem pública, patrulhamento preventivo.

II. Registro de queixas relacionadas a comportamentos inadequados de cidadãos ou problemas de segurança nas comunidades, como atividades suspeitas, perturbação da ordem ou infrações de trânsito.

Denúncias:

III. Denúncias sobre crimes em andamento ou situações de risco à segurança pública, como tráfico de drogas, violência doméstica, furtos ou roubos. Denúncias anônimas ou com identificação sobre atividades irregulares no município.

Consultas:

IV. Orientações sobre questões de segurança e proteção pessoal. Informações sobre procedimentos para registrar ocorrências, como boletins de ocorrência, ou buscar apoio em situações de emergência.

Prazos de Atendimento

Requisitos para documentos formais:

I. Solicitação pode ser feita pessoalmente na Base da GCM ou via telefone.

Principais etapas para processamento dos serviços:

I. Serviços de emergências e urgências ocorrem de acordo com as solicitações durante o plantão, dependendo do tipo de ocorrência (RG, CNH, etc.).

II. Para eventos programados, é realizado, junto à Secretaria de Segurança, um documento de Ordem de Serviço com todas as informações do evento, que após aprovação, é enviado à GCM para ser protocolado e cumprido.

III. Para atendimentos à população do Município, seja via telefone, presencial ou durante o patrulhamento, são feitas algumas perguntas para colher o máximo de informações possíveis e garantir sucesso no atendimento à ocorrência.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:



I. Para que a GCM participe de um evento, o prazo mínimo é de 10 dias de antecedência, para que haja tempo de organização.

II. Para atendimento às ocorrências durante o plantão, o tempo de resposta pode variar dependendo da quantidade de ocorrências, mas a equipe procura atender as situações o mais rápido possível.

Forma de prestação do serviço:

I. A GCM conta com cinco equipes especializadas, cada uma atuando em sua respectiva área:

- Equipe da Guardiã Maria da Penha: trabalha com mulheres vítimas de violência doméstica e familiar, realizando atendimentos presenciais, rondas preventivas, acompanhamento com o CREAS, atendimento via WhatsApp, e conta com o botão do pânico (ANA) instalado para respostas rápidas.
- Equipe de ROMU (Ronda Ostensiva Municipal): voltada para trabalho coordenado em relação ao tráfico de drogas, roubos, furtos e outras ocorrências que exigem uma equipe mais especializada.
- Equipe de ROMO (Rondas com Apoio de Motocicletas): essencial para o apoio às outras equipes, devido à sua agilidade e rapidez de deslocamento.
- Equipe de GOC (Grupo de Operações com Cães): importante no apoio às equipes, pois o cão farejador agiliza o tempo de resposta e ajuda a superar as dificuldades do local.
- Ronda Escolar: realiza patrulhamentos em pontos de parada nas escolas, proporcionando mais segurança a professores, pais e alunos, prevenindo qualquer tipo de situação anormal.

II. Dependendo da ocorrência, a GCM conta com o apoio de outras Secretarias para auxílio ou acompanhamento direto.

III. Quando necessário, é preenchido o Boletim de Ocorrência da GCM. Caso a equipe ache pertinente, o caso é encaminhado à Delegacia da Polícia Civil. Após contato com o Delegado de plantão, as partes da ocorrência são encaminhadas para a Delegacia para resolução.

IV. A GCM também realiza patrulhamento de prédios públicos, serviços e instalações do Município.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço:

I. O usuário pode se manifestar por meio da Ouvidoria da GCM, pelo e-mail: ouvidoriagcm@riograndedaserra.sp.gov.br ou pessoalmente no endereço: Rua Agostinho Crdoso, nº 176 – Centro – Rio Grande da Serra/SP.

Prioridade de atendimento:



I. As prioridades são determinadas pela gravidade das ocorrências repassadas à equipe de plantão.

Previsão de tempo de espera para o atendimento:

I. O tempo de espera pode variar, pois depende da localização da viatura, do volume de ocorrências em andamento e da proximidade do local. Em patrulhamento, não há prazo estipulado.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

I. O usuário pode entrar em contato pessoalmente na base da GCM ou pelo telefone da base: (11) 4826-8008 ou 153.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

I. As manifestações podem ser feitas via Disque 153, pelo telefone da base (11) 4826-8008 ou pelo e-mail gcm.cmt@riograndedaserra.sp.gov.br.

Mecanismo de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:

I. O usuário pode solicitar cópia de documentos dentro do prazo de 48 horas.

Departamento de Mobilidade Urbana

Serviços Oferecidos pelo Departamento de Mobilidade Urbana

- 1) Fiscalização de trânsito em vias do município;
- 2) Responsável pela sinalização vertical, horizontal e semafórica;
- 3) Educação de Trânsito;
- 4) Fiscalização de escolares
- 5) Fiscalização de taxis;
- 6) Fiscalização de coletivos;
- 7) Emissão de credencias para idosos, PCD e TEA;
- 8) Recursos de Multa de Trânsito;
- 9) Recolha de Veículos abandonados em via pública. (Lei Municipal Nº 2656, de 22 de agosto de 2025).

Descrição dos Serviços Oferecidos pelo Departamento de Mobilidade Urbana

- 1) Fiscalização e monitoramento do trânsito em vias do município:
Atendimento de ocorrências; acidentes, emergências de trânsito
Prazo de atendimento: Imediato
Meio de solicitação: Presencial ou via telefone.
- 2) Responsável pela sinalização vertical, horizontal e semafórica;



- 3) Educação de Trânsito;
- 4) Transporte Escolar;
- 5) Transporte de Passageiros –Táxi;
- 6) Transporte Coletivo de Passageiros;

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.

7.1) Emissão Credencial do Idoso – Resolução Contran Nº 965/2022

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

Prazo de entrega: Imediato.

Modalidade: Presencial e online através dos sites:

<https://portalservicos.senatran.serpro.gov.br/>

https://rio_grande_da_serra.sipladu.com.br/credenciais

Atendimento prioritário: Lei 10.048/2000.

7.2) Emissão da Credencial do Portador de Necessidades Especiais – Resolução Contran Nº 965/2022:

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: Imediato.

Modalidade: Presencial e online através dos sites:

<https://portalservicos.senatran.serpro.gov.br/>

https://rio_grande_da_serra.sipladu.com.br/credenciais

Atendimento prioritário: Lei 10.048/2000.

7.3) 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: imediato

Modalidade: Presencial e online através dos sites:

<https://portalservicos.senatran.serpro.gov.br/>

https://rio_grande_da_serra.sipladu.com.br/credenciais

Atendimento prioritário: Lei Federal 10.048/2000.

8.1) Transferências de Pontuação – Multas



Documentos necessários: Cópia da CNH do infrator, cópia do RG do proprietário e Canhoto da notificação preenchido e assinado pelo proprietário e condutor.

Prazo de entrega: imediato

Modalidade: Presencial ou online através do site:

https://rio_grande_da_serra.sipladu.com.br/

Atendimento prioritário: Lei Federal 10.048/2000.

8.2) Recursos de Defesa Prévia

Documentos necessários: Cópia do RG/CPF, Cópia da CNH, Cópia da notificação da autuação, Cópia do Documento do veículo, Formulário preenchido com alegação do impetrante.

Prazo de entrega: 30 dias

Modalidade: Presencial e Online através do site:

https://rio_grande_da_serra.sipladu.com.br/

Atendimento prioritário: Lei Federal 10.048/2000.

8.3) Recursos em Primeira Instância (Jari)

Documentos necessários: Cópia do RG/CPF, Cópia da CNH, Cópia da notificação da autuação, Cópia do Documento do veículo, Formulário preenchido com alegação do impetrante.

Prazo de entrega: 30 dias

Modalidade: Presencial e Online através do site:

https://rio_grande_da_serra.sipladu.com.br/

Atendimento prioritário: Lei Federal 10.048/2000.

8.4) Recursos em Segunda Instância – (CETRAJ)

Documentos necessários: Cópia do RG/CPF, Cópia da CNH, Cópia da notificação da autuação, Cópia do Documento do veículo, Formulário preenchido com alegação do impetrante.

Prazo de entrega: 30 dias

Modalidade: Presencial e Online através do site:

https://rio_grande_da_serra.sipladu.com.br/

Atendimento prioritário: Lei Federal 10.048/2000.

8.5) Indicação de condutor infrator/indicação de real infrator:

Documentos necessários: Cópia do RG ou CNH do proprietário, Cópia da CNH do condutor e Canhoto da notificação preenchido e assinado pelo proprietário e condutor.

Prazo: Imediato

Modalidade: Presencial e Online através do site:

https://rio_grande_da_serra.sipladu.com.br/protocolos

Atendimento prioritário: Lei Federal 10.048/2000.

Denúncias, reclamações ou sugestões



PREFEITURA
RIO GRANDE
DA SERRA

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO 2026

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 Federal 10.048/2000.

Canais de relacionamento ao usuário para sugestões, informações, dúvidas, reclamações e denúncias:

Presencialmente: Avenida Dom Pedro I, 698, Centro, com horário de atendimento de 2ª à 6ª das 8:00 às 17:00.

Telefone (11)

2770-0162

E-mail: transito@riograndedaserra.sp.gov.br

Defesa Civil

Serviços Oferecidos:

A Defesa Civil pode – deve – ser chamada, ou informada, sempre que puder evitar ou minimizar as possibilidades ou consequências de ocorrência de acidentes ou desastres, naturais ou tecnológicos, em situações repentinas ou não rotineiras, geralmente de emergência, tais como:

Alagamentos;

Inundações;

Desabamentos;

Quedas de árvores;

Incêndios e explosões;

Deslizamentos;

Destelhamentos;

Colisões, tombamento ou queda de veículos de transporte;

Rupturas ou colapso de vias públicas;

Ruptura ou vazamento em dutos, galerias ou reservatórios;

Sinais de risco em geral: trincas, deformações, fumaça, odores ou ruídos incomuns, dentre outros;

Fenômenos ou eventos estranhos e suspeitos quanto a riscos.

Captura e resgate de animais peçonhentos.

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O munícipe deverá entrar em contato através dos meios de comunicações disponíveis (e-mail/telefone) ou presencialmente e informar nome completo, endereço completo, telefone para contato e tipo de serviço a ser realizado.

**Principais etapas para processamento do serviço:**

- Etapa 1: recebimento de todos os dados da solicitação/ocorrência.
- Etapa 2: análise inicial para distribuição/triagem da demanda.
- Etapa 3: realização de vistoria preliminar não técnica (se for o caso).
- Etapa 4: Emissão de relatório de ocorrência (se for caso).
- Etapa 5: Encaminhamentos necessários.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

10 dias úteis contados do recebimento da solicitação na COMPDEC.

Forma de prestação de Serviço

O serviço é prestado de forma presencial em caso de dúvidas sobre alguma solicitação poderá ser efetuado em contato através do nosso telefone ou e-mail.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Em contato com a Ouvidoria pelos canais: Telefone 2770-0212, e-mail ouvidoria@riograndedaserra.sp.gov.br, site da Prefeitura de Rio Grande da Serra na aba OUVIDORIA ou presencial no endereço: Rua Prefeito Carlos José Carlson, 280, Centro (Em frente ao destacamento da PM), Rio Grande da Serra Seg. a Sex das 9:00 às 17:00h.

Diretamente na Defesa Civil situada na Av. Dom Pedro I 668, Centro, Rio Grande da Serra ou e-mail defesacivil@riograndedaserra.sp.gov.br.

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, em situações de anormalidade podendo chegar até 10 dias uteis para atendimento.

Mecanismos de comunicação com os usuários.

Os mecanismos de comunicação são aqueles disponibilizados pelo munícipe, sendo via telefone de emergência 199, pessoalmente na Defesa Civil situada na Av. Dom Pedro I 668, Centro, Rio Grande da Serra, via telefone 11 4821-8101 ou e-mail defesacivil@riograndedaserra.sp.gov.br.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários



PREFEITURA
RIO GRANDE
DA SERRA

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO 2026

A comunicação é definida pelo munícipe, sendo pessoalmente na Defesa Civil situada na Av. Dom Pedro I 668, Centro, Rio Grande da Serra, via telefone 11 4821-8101 ou e-mail defesacivil@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 munícipe, sendo pessoalmente na Defesa Civil situada na Av. Dom Pedro I 668, Centro, Rio Grande da Serra, via telefone 11 4821-8101 ou e-mail defesacivil@riograndedaserra.sp.gov.br.

Renovo os protestos de elevada estima e distinta consideração.

Cristiano Caetano da Cruz

Secretário Adjunto de Segurança Urbana, Trânsito e Defesa Civil