Carta de Serviços

Guarda Municipal do Rio de Janeiro – GM-Rio

2020.v2

Carta de Serviços

Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Nela está prevista a obrigatoriedade da divulgação de Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar aos usuários sobre os serviços prestados pela Guarda Municipal do Rio de Janeiro, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, além de indicar aos usuários, como emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando sua efetiva participação na avaliação dos serviços públicos.

Ao trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, a Carta de Serviços ao Usuário amplia o canal de comunicação com o cidadão e se estabelece como importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados pelo ente público.

Sobre a Guarda Municipal

Guarda Municipal

Vinculada à Secretaria Municipal de Ordem Pública, a Guarda Municipal do Rio de Janeiro foi criada em 1993 para proteger o cidadão e atuar nas mais variadas frentes: no ordenamento urbano, na fiscalização do trânsito e das posturas municipais, na preservação de bens, serviços e instalações e no apoio às ações de Segurança Pública.

Com mais de 7. 471 mil guardas, a GM-Rio mantém 25 unidades operacionais na cidade, sendo 15 Inspetorias, 10 Unidades de Ordem Pública e 09 Grupamentos Especiais. As equipes atuam no patrulhamento a pé, com cães, em viaturas, carrinhos elétricos, bicicletas e motocicletas.

Para acompanhar a dia a dia da cidade, a Guarda Municipal desenvolve diversas ações de segurança em escolas municipais, praias, praças, parques e nos principais pontos turísticos do Rio.

Em apoio a diversos órgãos e Secretarias da Prefeitura do Rio de Janeiro, a Guarda Municipal atua para coibir práticas irregulares e para fiscalização de trânsito, como circulação, parada e estacionamento.

.

Endereços e horário de atendimento

Órgão central: Avenida Pedro II, Nº 111

São Cristóvão, Rio de Janeiro – CEP: 20941-070

De 2ª a 6ª feira:

De 08h às 17h, no qual fica o SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, no setor do Protocolo Geral no térreo.

De 09h às 16h no setor da Ouvidoria.

Os Grupamentos Especiais de Trânsito - **GET**, bem como as Subinspetorias Regionais de Trânsito - **SRT** que são subordinadas aos grupamentos, são unidades voltadas ao atendimento de ocorrências relacionadas ao trânsito, dentre as quais, encontra-se nos seguintes endereços:

- **GET Centro Sul** – Rua Bambina, 37 – Botafogo.
  Área de atuação: Caju, Castelo, Catumbi, Centro, Cidade Nova, Estácio, Bairro de Fátima, Gamboa, Lapa, Praça Mauá, Rio Comprido, Santa Teresa, Santo Cristo, Saúde
- **GET Norte** – Rua Soares Caldeira, 115 – Madureira.
  Área de atuação: São Cristóvão, Benfica, Triagem, Mangueira, Vasco da Gama, Tijuca, Praça da Bandeira, Alto da Boa Vista, Vila Isabel, Andaraí, Grajaú, Maracanã, Jacarezinho, Vieira Fazenda, Abolição, Água Santa, Cachambi, Consolação, Encantado, Engenho de Dentro, Engenho Novo, Lins de Vasconcelos, Méier, Piedade, Pilares, Riachuelo, Rocha, São Francisco Xavier, Sampaio Correia, Todo os Santos, Jacaré, Complexo do Alemão, Bonsucesso, Manguinhos, Olaria, Ramos, Baixa do Sapateiro, Complexo da Maré, Conjunto Pinheiros, Marcílio Dias, Nova Holanda, Parque União, Brás de Pina, Penha, Penha Circular, Inhaúma, Del Castilho, Engenho da Rainha, Higienópolis, Maria da Graça, Tomás Coelho, Praia de Ramos, Roquete Pinto, Rubens Vaz, Timbaú, Vila do João, Vila Esperança, Vila Pinheiro, Vigário Geral, Cordovil, Jardim América, Parada de Lucas, Bancários, Cacúia, Cidade Universitária, Cocotá, Freguesia, Galeão, Jardim Guanabara, Tauá, Moneró, Pitangueiras, Portuguesa, Praia da Bandeira, Ribeira, Zumbi, Jardim Carioca, Fundão, Guarabu, Tubiacanga, Irajá, Colégio, Vicente de Carvalho, Vila da Penha, Vila Cosmos, Vista Alegre, Bento Ribeiro, Campinho, Cascadura, Engenho Leal, Madureira, Cavalcante, Marechal Hermes, Oswaldo Cruz, Quintino Bocaiuva, Honório Gurgel, Vaz Lobo, Rocha Miranda, Turiaçu, Anchieta, Guadalupe, Parque Anchieta, Ricardo

de Albuquerque, Pavuna, Acari, Barros Filhos, Coelho Neto, Costa Barros e Parque Colúmbia.

- **GET Oeste** – Estrada do Guerenguê, 1630 – Curicica.
  Área de atuação: Barra da Tijuca, Camorim, Grumari, Itanhangá, Joá, Piabas, Recreio dos Bandeirantes, Vargem Grande, Vargem Pequena, Bangu, Santíssimo, Senador Camará, Padre Miguel, Deodoro, Campos dos Afonsos, Sulacap, Magalhães Bastos, Mallet, Realengo, Vila Militar, Anil, Curicica, Freguesia, Gardênia Azul, Jacarepaguá, Pechincha, Praça Seca, Tanque, Taquara, Vila Valqueire, Cidade de Deus, Campo Grande, Santíssimo, Senador Augusto Vasconcelos, Cosmos, Inhoaíba, Santa Cruz, Sepetiba, Paciência, Guaratiba, Pedra de Guaratiba e Barra de Guaratiba.
- **1ª SRT** – Avenida Pedro II, 111 – São Cristóvão.
  Área de atuação: Santo Cristo, Praça Mauá, Saúde, Caju, Gamboa, Castelo, Fátima, Lapa, Praça Mauá, Rio Comprido, Estácio, Catumbi, Cidade Nova e Santa Teresa, Botafogo, Catete, Cosme Velho, Flamengo, Glória, Humaitá, Laranjeiras, Urca, Copacabana, Leme, Lagoa, Gávea, Ipanema, Jardim Botânico, Leblon, São Conrado, Vidigal e Rocinha.
- **2ª SRT** – Rua Bambina, 37 – Botafogo.
  Área de atuação: Botafogo, Catete, Cosme Velho, Flamengo, Glória, Humaitá, Laranjeiras, Parque do Flamengo, Urca.
- **3ª SRT** – Rua Bambina, 37 – Botafogo.
  Área de atuação: Copacabana, Gávea, Ipanema, Jardim Botânico, Lagoa, Leblon, Leme, Rocinha, São Conrado, Vidigal.
- **4ª SRT** - Rua Visconde de S anta Isael, 34 – Vila Isabel.
  Área de atuação: Abolição, Água Santa, Alto da Boa Vista, Andaraí, Benfica, Cachambi, Encantado, Engenho de Dentro, Engenho Novo, Grajaú, Jacaré, Jacarezinho, Lins de Vasconcelos, Mangueira, Maracanã, Méier, Piedade, Pilares, Praça da Bandeira, Riachuelo, Rocha, Sampaio, São Cristóvão, S. Francisco Xavier, Tijuca, Todos os Santos, Vasco da Gama, Vila Isabel.

- **5ª SRT** - Av. Brigadeiro Trompowski, s/nº - Galeão.
  Área de atuação: Bancários, Bonsucesso, Braz de Pina, Cacuia, Cidade Universitária, Cocotá, Complexo do Alemão, Cordovil, Del Castilho, Engenho da Rainha, Freguesia, Galeão, Higienópolis, Paquetá, Inhaúma, Jardim América, Jardim Carioca, Jardim Guanabara, Manguinhos, Maré, Maria da Graça, Moneró, Olaria, Parada de Lucas, Penha, Penha Circular, Pitangueiras, Portuguesa, Praia da Bandeira, Ramos, Ribeira, Tauá, Tomás Coelho, Vigário Geral, Zumbi.
- **6ª SRT** - Rua Domingos Lopes, 67 - Campinho.
  Área de atuação: Acari, Anchieta, Barros Filho, Bento Ribeiro, Campinho, Cascadura, Cavalcanti, Coelho Neto, Colégio, Costa Barros, Engenheiro Leal, Guadalupe, Honório Gurgel, Irajá, Madureira, Marechal Hermes, Oswaldo Cruz, Parque Anchieta, Parque Colúmbia, Pavuna, Quintino Bocaiuva, Ricardo de Albuquerque, Rocha Miranda, Turiaçu, Vaz Lobo, Vicente de Carvalho, Vila da Penha, Vila Kosmos, Valqueire, Vista Alegre.
- **7ª SRT** – Av. Ayrton Sena, 2001 – Barra da Tijuca.
  Área de atuação: Barra da Tijuca, Camorim, Grumari, Itanhangá, Joá, Piabas, Recreio, Vargem Grande, Vargem Pequena.
- **8ª SRT** – Estrada do Guerenguê, 1630 – Curicica.
  Área de atuação: Anil, Bangu, Campo dos Afonsos, Cidade de Deus, Curicica, Deodoro, Freguesia, Gardênia Azul, Jacarepaguá, Magalhães Bastos, Mallet, Padre Miguel, Pechincha, Praça Seca, Realengo, Senador Camará.
- **9ª SRT** – Rua Olinda Ellis, 470 – Campo Grande.
  Área de atuação: Augusto de Vasconcelos, Campo Grande, Cosmos, Guaratiba, Inhoaíba, Paciência, Pedra de Guaratiba, Santa Cruz, Santíssimo, Sepetiba.

As Inspetorias da Guarda Municipal - IGM que são subordinadas as Coordenadorias Regionais, são unidades voltadas ao atendimento de ocorrências relacionadas ao controle urbano, estão situadas nos seguintes endereços:

- **1ª IGM** – Avenida Pedro II, 111 – São Cristóvão.
  Área de atuação: Santo Cristo, Praça Mauá, Caju, Gamboa, Castelo, Fátima, Lapa, Rio Comprido, Estácio Catumbi, Cidade Nova, Santa Teresa e Quinta da Boa Vista.
- **2ª IGM** – Rua Bambina, 37 – Botafogo.
  Área de atuação: Copacabana, Leme, Lagoa, Gávea, Ipanema, Jardim Botânico, Leblon, São Conrado, Vidigal e Rocinha
- **3ª IGM** – Avenida dos Democráticos, 1090 – Higienópolis.
  Área de atuação: Complexo do Alemão, Bonsucesso, Manguinhos, Olaria, Ramos, Baixa do Sapateiro, Complexo da Maré, Conjunto, Pinheiros, Marcílio Dias, Nova Holanda, Parque União, Brás de Pina, Penha, Penha Circular, Inhaúma, Del Castilho, Engenho da rainha, Higienópolis, Maria da Graça, Tomas Coelho, Praia de Ramos, Roquete Pinto, Rubens Vaz, Timbau, Vila do João, Vila Esperança, Vila Pinheiro, Vigário Geral, Cordovil, Jardim América e Parada de Lucas.
- **4ª IGM** – Av. Ayrton Senna, 2001 – Barra da Tijuca.
  Área de atuação: Barra da Tijuca, Camorim, Grumari, Itanhangá, Joá, Piabas, Recreio dos Bandeirantes, Vargem Pequena.
- **5ª IGM** – Rua Biarritz, s/n – Bangu.
  Área de atuação: Bangu, Santíssimo, Senador Camará, Padre Miguel, Deodoro, Campos dos Afonsos, Sulacap, Magalhães Bastos, Mallet Realengo e Vila Militar.
- **6ª IGM** – Rua Domingos Lopes, nº 67 – Campinho.
  Área de atuação: Irajá, Colégio, Vicente de Carvalho, Vila da Penha, Vila Cosmo, Vista Alegre, Bento ribeiro, Campinho, Cascadura, Engenho Leal, Madureira, Cavalcante, Marechal Hermes, Oswaldo cruz, Quintino Bocaiuva, Honório Gurgel, Vaz Lobo, Rocha Miranda, Turiaçu, Anchieta, Guadalupe, Parque Anchieta, Ricardo de Albuquerque, Pavuna, Acari, Barros Filhos, Coelho Neto, Costa Barros e Parque Colúmbia.
- **7ª IGM** – Praça Barão da Taquara, nº 9, 2º andar – Praça Seca.
  Área de atuação: Anil, Curicica, Freguesia, Gardênia Azul, Jacarepaguá,

Pechincha, Praça Seca, Tanque, Taquara, Vila Valqueire e Cidade de Deus.

- **8ª IGM** – Rua Conde de Bonfim, nº 267 – Tijuca.
  Área de atuação: São Cristóvão, Benfica, Triagem, Mangueira, Vasco da Gama, Tijuca, Praça da Bandeira, Alto da Boa Vista, Vila Isabel, Andaraí, Grajaú e Maracanã.
- **9º IGM** – Rua Antônio Mendes Campos, nº 77 – Glória.
  Área de atuação: Botafogo, Catete, Cosme Velho, Flamengo, Glória, Humaitá, Laranjeiras e Urca.
- **10º IGM** – Rua Afonso Cavalcanti, nº 455, subsolo – Cidade Nova.
  Centro Administrativo São Sebastião - CASS
  Área de Atuação: Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro (Intramuros).
- **11º IGM** – Rua Soares Caldeiras, nº 115 - Madureira.
  Área de Atuação: Parque de Madureira (Intramuros).
- **12º IGM** – Avenida Brigadeiro Trompowisk, s/nº SAR 33 Ponta do Galeão – Ilha do Governador.
  Área de atuação: Bancário, Cacúia, Cidade Universitária, Cocotá, Freguesia, Jardim Guanabara, Galeão, Tauá, Moneró, Pitangueiras, Portuguesa, Praia da Bandeira, Ribeira, Zumbi, Jardim Carioca, Fundão, Guarabu e Tubiacanga.
- **13º IGM** – Rua Minas de Prata, nº 200 - Campo Grande.
  Área de atuação: Campo Grande, Santíssimo, Senador Augusto Vasconcelos, Cosmos e Inhoaíba.
- **14º IGM** – Rua Álvaro Alberto, nº 601 - Santa Cruz .
  Área de atuação: Santa Cruz, Sepetiba, Paciência, Guaratiba, Pedra de Guaratiba e Barra de Guaratiba.

15º IGM – Rua Doutro Leal, nº 706 - Engenho de Dentro.
Área de atuação: Jacarezinho, Vieira Fazenda, Abolição, Água Santa, Cachambi, Consolação, Encantado, Engenho de Dentro, Engenho Novo, Lins de Vasconcelos, Méier, Piedade, Pilares, Riachuelo, Rocha, São

Francisco Xavier, Sampaio Correia, Todos os Santos e Jacaré.

Canais de Atendimento

Na cidade do Rio de Janeiro as solicitações de serviços e informações sobre os mesmos são feitas por meio da Central de Atendimento 1746 ou presencialmente. Informações públicas de interesse coletivo também podem ser feitas através dos mesmos canais. Já as reclamações e demais manifestações do cidadão devem ser dirigidas ao Sistema Municipal de Ouvidoria das formas abaixo descritas:

Central de Atendimento 1746

A **Central de Atendimento 1746** é o principal canal de comunicação entre a Prefeitura do Rio e o cidadão. O atendimento funciona 24 horas por dia durante os sete dias da semana, disponibilizando mais de 1.500 tipos de serviços e informações municipais.

O cidadão pode entrar em contato com a Prefeitura através da Central de Atendimento 1746 de diversas formas:

- Via telefone através do 1746;
- Via aplicativo para smartphone disponível para os sistemas Android e IOS. Através da plataforma o usuário pode registrar sua solicitação ou denúncia postando fotos, além de realizar o acompanhamento de seu chamado de forma ágil e prática.
- Via portais www.1746.rio ou www.carioca.rio. Pelos portais o cidadão, além de acompanhar o andamento do seu chamado, tem a possibilidade de acessar notícias, vídeos, fotos e dados estatísticos sobre as principais demandas do serviço ou de cada região da cidade.

Presencial

Para solicitar alguns serviços, o cidadão precisa comparecer ao órgão responsável pela sua execução. Cabe destacar que a forma de solicitação pode

ser obtida através da Central de Atendimento 1746 e também está contida nos serviços descritos nesta carta.

Caso o cidadão não disponha de meios para acessar a Central de Atendimento 1746, poderá comparecer a uma das Regiões Administrativas – RA para registrar sua demanda. Para conhecer os endereços das Regiões Administrativas, o cidadão pode acessar o site http://www.rio.rj.gov.br/web/cvl/ra.

Já para as demanda de Ouvidoria e solicitações de informações públicas, além da Central de Atendimento 1746, o cidadão pode acessar o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, localizados nos setores de Protocolo dos respectivos órgãos, onde poderá formular sua manifestação. O protocolo central do SIC funciona no térreo do Edifício sede da Prefeitura, no Centro Administrativo São Sebastião – CASS, situado na Rua Afonso Cavalcanti, 455 na Cidade Nova.

Sistema Municipal de Ouvidoria

A Ouvidoria é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o cidadão e destina-se a receber reclamações de solicitações dirigidas à Prefeitura, que não foram realizadas no prazo ou com a qualidade desejada.

Através da ouvidoria também é possível fazer elogios, sugestões, críticas e denúncias de casos de corrupção ou improbidade administrativa à Prefeitura, representando, portanto, a instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Para facilitar a comunicação entre o usuário e a ouvidoria, o Decreto Rio nº 44.746 traz as seguintes definições:

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a uma solicitação já realizada ao ente público. Neste caso, o cidadão deverá informar o número do protocolo da Central de Atendimento 1746;

Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre os atos da Administração;

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

Crítica: demonstração de opinião desfavorável relativa aos atos da Administração;

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

As reclamações encaminhadas à ouvidoria devem conter identificação do requerente e serem apresentadas pelo telefone 1746, portal 1746 na internet, aplicativo para celular ou presencialmente nos SICs.

Endereços e horário de atendimento da Ouvidoria

Avenida Pedro II, Nº 111, São Cristóvão - Rio de Janeiro – CEP: 20941-070

De 2ª a 6ª

De 09h às 16h

Setor de Ouvidoria.

TOC \z \o "1-2" \u

ESTACIONAMENTO IRREGULAR 144

Fiscalização de estacionamento irregular de veículo 144

POSTURA MUNICIPAL 166

Fiscalização de prática irregular de esportes em área pública..... 166

Fiscalização de calçadas e/ou vias públicas obstruídas e do uso indevido de equipamento público. 177

Fiscalização de danos ao patrimônio público. 199

Fiscalizar presença de animais (com dono ou condutor) em locais impróprios. 20

POLUIÇÃO SONORA 22

Fiscalização de Perturbação e do Sossego. 22

AUXÍLIO À POPULAÇÃO 25

Distribuição de pulseiras de identificação nas praias. 25

Informações sobre a disponibilização de cães para terapias de PNE - Cinoterapia..... 26

TRÂNSITO27

Solicitação de balizamento de trânsito 277

Solicitação de emissão de BRAT em acidente de trânsito sem vítima. 288

Fiscalização de carro de som.....29

VLT..... 31

BRT 33

ESTACIONAMENTO IRREGULAR

Fiscalização de estacionamento irregular de veículo

1. O que é o serviço:

Fiscalizar a ocorrência de estacionamento de veículo em área não autorizada nos termos da Lei Federal nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, Código de Trânsito Brasileiro – CTB

1.1 Possíveis resultados da fiscalização: Notificação de Infração de Trânsito.

2. Caso em que o órgão não atua:

Este serviço não se aplica aos seguintes veículos em serviço:

- Ambulâncias;
- Carros de Bombeiro;
- Carros de Polícia;
- Veículos de serviço com giroscópio ligado (Ex. Cet-Rio, Light, CEG etc.).

3. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita preferencialmente através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e carioca.rio.

4. Informações necessárias para solicitação do serviço:

- Endereço completo da ocorrência (logradouro e número) com um ou mais pontos de referência;
- Número da placa e a descrição do veículo, se possível;

5. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 4 horas corridas para finalização do serviço.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

POSTURA MUNICIPAL

Fiscalização de prática irregular de esportes em área pública

1. O que é o serviço:

Coibir a prática de esportes que ofereçam riscos ao praticante e/ou aos passantes, em vias públicas ou praias, em desacordo com a regulamentação (skate na calçada, pipa perto de fios, frescobol ou 'altinho' na beira da praia etc.)

1.1. Possível resultado da fiscalização:

Cidadão é orientado a interromper a prática caso não esteja em conformidade com os horários e locais autorizados, de acordo com o Decreto nº 29.881/2008, que consolida as posturas da cidade do Rio de Janeiro. Em caso de desobediência, condução a delegacia de polícia.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita preferencialmente através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Informações necessárias para solicitação do serviço:

Endereço completo da ocorrência (logradouro e número) com um ou mais pontos de referência.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 4 horas corridas para finalização do serviço.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

Fiscalização de calçadas e/ou vias públicas obstruídas e do uso indevido de equipamento público

1. O que é o serviço:

Fiscalizar a existência de obstáculos móveis ocupando calçadas e/ou vias públicas, impedindo a circulação (churrasqueiras, caixas de som, isopores, bens particulares, cavaletes e cones), utilização indevida de equipamentos públicos (chafariz, bancos, brinquedos, academia da terceira idade).

1.1. Possível resultado da fiscalização:

Em caso de comércio ambulante não autorizado as mercadorias serão recolhidas, conforme previsto na Resolução SEOP nº 168/2014, e conduzidas para lavratura de Auto de Apreensão junto a Coordenação de Controle Urbano.

2. Caso em que o órgão não atua:

- Produtos de lojas (mercadorias), bares (mesas, cadeiras, barris, engradados), oficinas mecânicas (veículos, peças)
- Caçambas, material de construção, entulho ou lixo
- Obstáculos fixos, como gelo baiano, frades, correntes, cancelas, portões, manilhas de concreto
- Construções irregulares em áreas públicas ou particulares

3. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita preferencialmente através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

4. Informações necessárias para solicitação do serviço:

Endereço completo da ocorrência (logradouro e número) com um ou mais pontos de referência.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 4 horas corridas para finalização do serviço.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

Fiscalização de danos ao patrimônio público

1. O que é o serviço:

Verificar a existência de vandalismo com dano ao patrimônio público, tais como quebra de janelas, portas, bancos em praças e outros bens públicos.

1.1. Possível resultado da fiscalização:

O guarda municipal atua na constatação do flagrante delito, situação em que realiza a detenção do infrator e o conduz a delegacia policial.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita preferencialmente através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Informações necessárias para solicitação do serviço:

- Endereço completo da ocorrência (logradouro e número) com um ou mais pontos de referência;
- Informar se infrator ainda está no local e quantos são;
- Informar as características físicas do infrator e como está vestido;
- Informar se há porte de armas;
- Informar qual objeto foi danificado.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 4 horas corridas para finalização do serviço.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

Fiscalização de presença de animais (com dono/condutor) em locais impróprios

1. O que é o serviço:

Fiscalização da presença de animais (com dono ou condutor) em locais inadequados e que ofereçam riscos de ataque ao cidadão (praças públicas, praias etc.)

1.1. Possível resultado da fiscalização:

O Decreto Municipal nº 20.225 / 2001 estabelece a obrigatoriedade do uso de coleiras em cães, atreladas às guias, nos logradouros públicos. A Guarda Municipal sempre que identifica os donos/condutores dos cães orienta que se adequem à legislação, no caso de desobediência, ele será conduzido até a delegacia policial.

2. Caso em que o órgão não atua:

- Cães-guia conduzidos por deficientes visuais para fins de auxílio e locomoção;
- Animais sem dono ou sem condutor.

3. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita preferencialmente através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

4. Informações necessárias para solicitação do serviço:

Endereço completo da ocorrência (logradouro e número) com um ou mais pontos de referência.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 4 horas corridas para finalização do serviço.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

POLUIÇÃO SONORA

Perturbação do Sossego

1. O que é o serviço:

A Guarda Municipal fiscaliza com amparo na Lei Municipal 6.179 de 22 de maio de 2017, regulamentada no Decreto Nº 43.372 de 30 de Junho de 207 , que dispõe sobre medidas para o combate eficaz à poluição sonora no Município do Rio de Janeiro, na existência de barulho constante provocando incômodos, provocado por templos de quaisquer cultos religiosos, bares e boates, restaurantes com música ou danceteria, clubes, sinaleiras de garagem, conflitos de vizinhança (reclamações internas de condomínios, como bombas d'água, obras do próprio prédio ou do apartamento vizinho, aparelhos individuais de ar condicionado, etc).

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita preferencialmente através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Casos em que a Guarda Municipal NÃO atua:

- Obras, indústrias, oficinas mecânicas, postos de combustíveis, serralherias, serrarias, marcenarias, marmorarias, lavanderias, geradores, centrais de ar-condicionado, exaustores, compressores, caldeiras, frigoríficos. Nestes casos use o assunto Fiscalização de Poluição Sonora
- Vendedores ambulantes. Neste caso use o assunto Fiscalização de comércio ambulante;
- Reuniões e aglomerações de pessoas em logradouro público;
- Escola em atividades curriculares e complementares;
- Ruídos de trânsito;
- Obras emergenciais em logradouros públicos (CEDAE, CEG,
- Light, asfalto liso etc.);
- Baile Funk (ligue para o 190 - Polícia Militar).

3. Informações necessárias para abertura do chamado:

- Nome completo e telefone de contato;
- Bairro, rua e número da ocorrência, com ponto de referência;
- Nome do estabelecimento;
- Local de origem do barulho (bar, restaurante, festa etc.);
- Fonte do ruído (música ao vivo, karaokê, caixas de som etc.);
- Local onde o ruído é percebido (se for da residência/trabalho, o acesso dependerá de autorização/convite do responsável)

4. Prazo de atendimento:
Em até 07 dias corridos.

5. Informações necessárias para impetrar o recurso da notificação.

Para consultar uma multa, acesse http://gm.rio.rj.gov.br/infracoes/

As multas são de R$ 500,00 para pessoas físicas e de R$ 5.000,00 para pessoas jurídicas para cada ocorrência, que será sucessivamente dobrada em caso de reincidência.

O prazo é de 30 dias corridos a partir da notificação para efetuar o pagamento, acessando http://gm.rio.rj.gov.br/infracoes/ para imprimir o DARM. Caso deseje apresentar recurso deverá seguir o seguinte procedimento:

- O recurso contra o auto de infração deve ser apresentado até a data limite para o pagamento (30 dias corridos a partir da notificação), por escrito e dirigido à Comissão de Revisão e Julgamento, através de formulário próprio disponível no protocolo geral da sede da GM-Rio (Av. Pedro II, 111 – São Cristóvão, Rio de Janeiro – RJ, CEP: 20.941-070, das 08h às 16h)
- O recurso suspenderá a exigibilidade da multa até o julgamento pela Comissão de Revisão e Julgamento e deve conter a qualificação do recorrente e os motivos de fato e de direito em que se fundamenta
- O protocolo geral da GM-Rio fornecerá o número do processo administrativo do recurso para acompanhamento do recorrente
- O interessado será notificado do resultado do julgamento do recurso, pessoalmente ou por via postal, telegrama ou outro meio inequívoco, sem prejuízo das publicações no Diário Oficial do Município do Rio de Janeiro
- Caso o recurso seja indeferido, o prazo para efetuar o pagamento da multa é de 30 dias corridos.
- O resultado do processo estará disponível para consulta no endereço eletrônico: http://www2.rio.rj.gov.br/sicop/sicop.asp.
- A decisão da Comissão de Revisão e Julgamento encerra a instância administrativa.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

AUXÍLIO À POPULAÇÃO

Distribuição de pulseiras de identificação nas praias

1. O que é o serviço:

Distribuição de pulseiras de identificação nas praias dos bairros Arpoador, Leme, Copacabana, Ipanema, Leblon, Barrada da Tijuca e Recreio dos Bandeirantes, visando facilitar a localização da pessoa em caso da mesma se perder do seu responsável.

2. Como acessar o serviço:

Comparecer nas tendas operacionais da Guarda Municipal distribuídas pela faixa de areia da orla.

3. Prazo máximo para a prestação do serviço:

No ato, salvo, por indisponibilidade das pulseiras.

4. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

Disponibilização de cães para terapias de PNE - Cinoterapia

1. O que é o serviço:

Disponibilizar cães como coterapeutas com finalidade de estimular funções motoras, desenvolver a fala, melhorar a socialização, aumentar a confiança, autoestima e atenção dos pacientes, no tratamento físico, psíquico e emocional de pessoas com necessidades especiais com foco em crianças.

O serviço informado é prestado apenas a instituições públicas ou particulares de reabilitação. Tal medida visa atender o maior número de pacientes possíveis por um período estendido de tempo.

2. Como acessar o serviço:

O serviço pode ser acessado através do envio de oficio para o grupamento de cães da guarda, situado na Avenida Bartolomeu de Gusmão nº 1100 – São Cristóvão.

Maiores informações através dos telefones (21) 3234-1056 / (21) 3234-1057

4. Informações necessárias para solicitação do serviço:

- Endereço completo do local do atendimento (logradouro e número) com um ou mais pontos de referência;
- Quantidade de pacientes;
- Informar a data do evento com 90 dias de antecedência

5. Prazo máximo para a prestação do serviço:

O serviço será prestado na data do evento.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

TRÂNSITO

Balizamento de trânsito

1. O que é o serviço:

Organização do trânsito em razão de acontecimentos extraordinários, com necessidade do auxílio para normalizar o fluxo de veículos.

2. Caso em que o órgão atua:

Incêndios, tombamento de árvores, desmoronamentos, atropelamentos e outros transtornos no trânsito.

3. Caso em que o órgão não atua:

Obras e engarrafamentos diários.

4. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita preferencialmente através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

5. Informações necessárias para solicitação do serviço:

Endereço completo da ocorrência (logradouro e número) com um ou mais pontos de referência.

6. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 4 horas corridas para finalização do serviço.

7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

Emissão de BRAT em acidente de trânsito sem vítima

1. O que é o serviço:

Emissão do Boletim de Registro de Acidente de Trânsito (BRAT) em acidentes sem vítimas.

2. Caso em que o órgão não atua:

Este serviço não se aplica a acidentes com vítimas.

3. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita preferencialmente através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

4. Informações necessárias para solicitação do serviço:

- Endereço completo da ocorrência (logradouro e número) com um ou mais pontos de referência;
- Número da placa e modelo dos veículos;
- Este serviço só pode ser solicitado pelos envolvidos no acidente.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 4 horas corridas para finalização do serviço.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

Fiscalização de carros de som

1. O que é o serviço:

Fiscalização de existência de barulho constante provocando incômodos, advindos de veículos de qualquer espécie com equipamento que produza som audível pelo lado externo, independentemente do volume ou frequência, que perturbe o sossego público, nas vias terrestres abertas à circulação.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita preferencialmente através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Casos em que a Guarda Municipal não atua:

- **Buzinas, alarmes, sinalizadores de marcha-à-ré, sirenes, motor e demais componentes obrigatórios do próprio veículo;**
- **Veículos prestadores de serviço com emissão sonora de publicidade, divulgação, entretenimento e comunicação, desde que estejam portando autorização emitida pelo órgão ou entidade local competente;**
- **Veículos de competição e os de entretenimento público, somente nos locais de competição ou de apresentação devidamente estabelecidos e permitidos pelas autoridades competentes.**

4. Informações necessárias para abertura do chamado:

Bairro, rua e número da ocorrência, com ponto de referência;

• Informe se o problema está ocorrendo nesse momento. Caso negativo, use o assunto Perturbação do Sossego;

• Informe se o veículo se encontra estacionado ou em circulação;

• Nos casos de veículos estacionados com aglomeração de pessoas no seu entorno (supostamente consumindo bebida alcoólica) use o assunto Perturbação do Sossego.

5. Prazo do serviço:

Em até 6 horas.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

VLT

1. O que é o serviço:

A Guarda Municipal junto com a Concessionária que administra o Veículo Leve sobre Trilhos, notifica os infratores, com amparo nas Lei 6065, de 15 de abril de 2016, que estabelecem a medida para o usuário do VLT que não pagar passagem e cometer atos de vandalismo contra o sistema.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita preferencialmente através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Informações necessárias para solicitação do serviço:

Endereço completo da ocorrência (logradouro e número) com um ou mais pontos de referência.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 4 horas corridas para finalização do serviço.

5. Informações necessárias para impetrar o recurso da notificação.

Para consultar uma multa, acesse http://gm.rio.rj.gov.br/infracoes/

As multas são de R$ 170,00 e em caso de reincidência, R$ 255,00 para quem for flagrado dando calote, e de R$ 5.000,00 para vândalos. O infrator que não pagar a multa poderá ter o nome inscrito nos órgãos de proteção ao crédito e na Dívida Ativa do município.

O prazo é de 10 dias úteis a partir da notificação para efetuar o pagamento, acessando http://gm.rio.rj.gov.br/infracoes/ para imprimir o DARM. Caso deseje apresentar recurso deverá seguir o seguinte procedimento:

- O recurso contra o auto de infração deve ser apresentado até a data limite para o pagamento (10 dias úteis a partir da notificação), por escrito e dirigido à Comissão de Revisão e Julgamento, através de formulário próprio disponível no protocolo geral da sede da GM-Rio (Av. Pedro II,

111 – São Cristóvão, Rio de Janeiro – RJ, CEP: 20.941-070, das 08h às 16h)

- O recurso suspenderá a exigibilidade da multa até o julgamento pela Comissão de Revisão e Julgamento e deve conter a qualificação do recorrente e os motivos de fato e de direito em que se fundamenta
- O protocolo geral da GM-Rio fornecerá o número do processo administrativo do recurso para acompanhamento do recorrente
- O interessado será notificado do resultado do julgamento do recurso, pessoalmente ou por via postal, telegrama ou outro meio inequívoco, sem prejuízo das publicações no Diário Oficial do Município do Rio de Janeiro
- Caso o recurso seja indeferido, o prazo para efetuar o pagamento da multa é de 10 (dez) dias úteis
- O resultado do processo estará disponível para consulta no endereço eletrônico: http://www2.rio.rj.gov.br/sicop/sicop.asp.
- A decisão da Comissão de Revisão e Julgamento encerra a instância administrativa.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

BRT

1. O que é o serviço:

A Guarda Municipal fiscaliza e multa os infratores, com amparo nas Leis Municipais 6.299/2017 e 6.280/2017, que estabelecem a medida para o usuário do BRT que não pagar passagem e cometer atos de vandalismo contra o sistema.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita preferencialmente através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio

3. Informações necessárias para solicitação do serviço:

Endereço completo da ocorrência (logradouro e número) com um ou mais pontos de referência.

4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 4 horas corridas para finalização do serviço.

5. Informações necessárias para impetrar o recurso da notificação.

Para consultar uma multa, acesse http://gm.rio.rj.gov.br/infracoes/

As multas são de R$ 170,00 e em caso de reincidência, R$ 255,00 para quem for flagrado dando calote, e de R$ 5.000,00 para vândalos. O infrator que não pagar a multa poderá ter o nome inscrito nos órgãos de proteção ao crédito e na Dívida Ativa do município.

O prazo é de 10 dias úteis a partir da notificação para efetuar o pagamento, acessando http://gm.rio.rj.gov.br/infracoes/ para imprimir o DARM. Caso deseje apresentar recurso deverá seguir o seguinte procedimento:

- O recurso contra o auto de infração deve ser apresentado até a data limite para o pagamento (10 dias úteis a partir da notificação), por escrito e dirigido à Comissão de Revisão e Julgamento, através de formulário próprio disponível no protocolo geral da sede da GM-Rio (Av. Pedro II, 111 – São Cristóvão, Rio de Janeiro – RJ, CEP: 20.941-070, das 08h às 16h)
- O recurso suspenderá a exigibilidade da multa até o julgamento pela Comissão de Revisão e Julgamento e deve conter a qualificação do recorrente e os motivos de fato e de direito em que se fundamenta
- O protocolo geral da GM-Rio fornecerá o número do processo administrativo do recurso para acompanhamento do recorrente
- O interessado será notificado do resultado do julgamento do recurso, pessoalmente ou por via postal, telegrama ou outro meio inequívoco, sem prejuízo das publicações no Diário Oficial do Município do Rio de Janeiro
- Caso o recurso seja indeferido, o prazo para efetuar o pagamento da multa é de 10 (dez) dias úteis
- O resultado do processo estará disponível para consulta no endereço eletrônico: http://www2.rio.rj.gov.br/sicop/sicop.asp.
- A decisão da Comissão de Revisão e Julgamento encerra a instância administrativa.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo através da Central de Atendimento 1746, via telefone, aplicativo para smartphone ou pelos portais www.1746.rio e www.carioca.rio