



# *Carta de Serviços*

*Guarda Municipal do Rio de  
Janeiro - GM-Rio*

2021.v3



# 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.



## 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 11 Grupamentos Especiais (Grupamento Especial de Trânsito, Grupamento Especial de Apoio ao Turista, Grupamento Cães de Guarda, Grupamento de Defesa Ambiental, Grupamento Especial de Praia, Grupamento de Guardas Motociclistas, Grupamento de Operações Especiais, Grupamento de Ronda Escolar, Grupamento Tático Móvel, Guarda Marítima Municipal e Ronda Maria da Penha).

As equipes atuam no patrulhamento a pé, com cães, em viaturas, carrinhos elétricos, bicicletas e motocicletas e botes.

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 17h 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** – Avenida Pedro II, Nº 111 - São Cristóvão.  
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** – Avenida dos Italianos, S/Nº – Turiaçu.  
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 Guerengüê, Nº 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, Nº 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, Nº 37 – Botafogo.

Área de atuação: Botafogo, Catete, Cosme Velho, Flamengo, Glória, Humaitá, Laranjeiras, Parque do Flamengo, Urca.

- **3ª SRT** – Rua Bambina, Nº 37 – Botafogo.



Área de atuação: Copacabana, Gávea, Ipanema, Jardim Botânico, Lagoa, Leblon, Leme, Rocinha, São Conrado, Vidigal.

- **4ª SRT** - Rua Visconde de Santa Isabel, Nº 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** - Avenida Vinte de Janeiro, S/Nº - Galeão Terminal I (Setor H - Desembarque Porta A)

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, Nº 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, Vista Alegre.

- **7ª SRT** – Av. Ayrton Sena, Nº 2001 – Barra da Tijuca.

Área de atuação: Barra da Tijuca, Camorim, Grumari, Itanhangá, Joá, Piabas, Recreio, Vargem Grande, Vargem Pequena.

- **8ª SRT** – Praça Seca, Nº 09 – Praça Seca.

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, Sulacap, Tanque, Taquara, Vila Militar, Vila Valqueire.

- **9ª SRT** – Rua Olinda Ellis, Nº 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, Nº 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, Nº 37 – Botafogo.

Área de atuação: Copacabana, Leme, Lagoa, Gávea, Ipanema, Jardim Botânico, Leblon, São Conrado, Vidigal e Rocinha

- **3ª IGM** – Avenida dos Democráticos, Nº 1090 – Higienópolis.

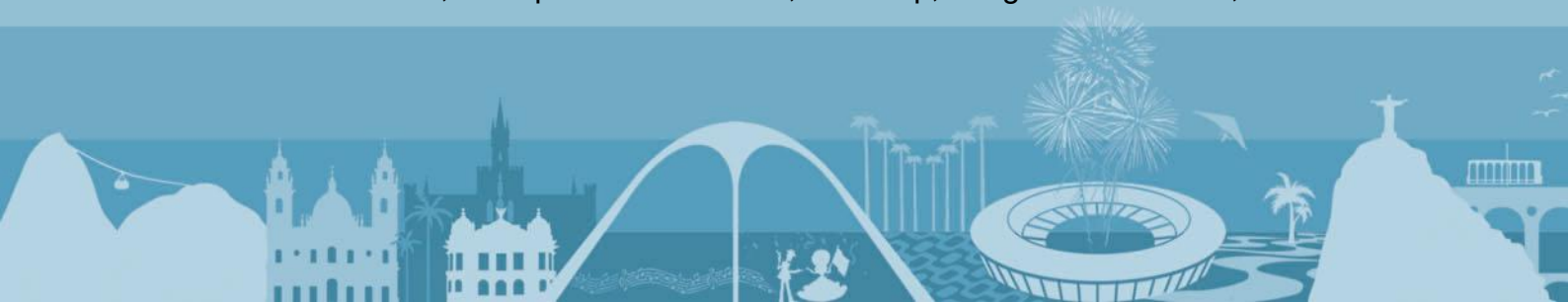
Área de atuação: Complexo do Alemão, Bonsucesso, Manguinhos, Olaria, Ramos, Baixa do Sapateiro, Complexo da Maré, Conjunto, Pinheiros, Marcílio Dias, Nova Holanda, Parque União, Brás de Pina, Penha, Penha Circular, Inhaúma, Del Castilho, Engenho da rainha, Higienópolis, Maria da Graça, Tomas Coelho, 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, Nº 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/Nº – 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 Trompowsk, 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 Douro 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.



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 153 ou 1746

A **Central de Atendimento 153 ou 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 153 ou 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](http://www.1746.rio) ou [www.carioca.rio](http://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 153 ou 1746 e também está contida nos serviços descritos nesta carta.

Caso o cidadão não disponha de meios para acessar a Central de Atendimento 153 ou 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 demandas de Ouvidoria e solicitações de informações públicas, além da Central de Atendimento 153 ou 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 153 ou 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 153 ou 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 17h

Setor de Ouvidoria.



