

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.



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

- **GET Centro Sul** – Avenida Pedro II, Nº 111 – São Cristóvão
Área de atuação: Caju, Centro, Glória, Castelo, Catumbi, Centro, Cidade Nova, Estácio, Bairro de Fátima, Gamboa, Lapa, Praça Mauá, Rio Comprido, Santa Teresa, Santo Cristo, Saúde, São Cristóvão, Benfica, Mangueira e Vasco da Gama.
- **GET Norte** – Rua Soares Caldeira, 115 – Madureira (Parque de Madureira)
Área de atuação: Triagem, Tijuca, Praça da Bandeira, Alto da Boa Vista, Vila Isabel, Andaraí, Grajaú, Maracanã, Jacaré, 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, Bonsucesso, Olaria, Ramos, Baixa do Sapateiro, Parque União, Brás de Pina, Penha, Penha Circular, Inhaúma, Del Castilho, Engenho da Rainha, Higienópolis, Maria da Graça, Tomás Coelho, Praia de Ramos, , 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 e Costa Barros.



- **5ª SRT** - Av. Brigadeiro Trompowski, s/nº - Galeão.
Área de atuação: Bancários, Bonsucesso, Braz de Pina, Cacuí, Cidade Universitária, Cocotá, Complexo do Alemão, Cordovil, Del Castilho, Engenho da Rainha, Freguesia, Galeão, Higienópolis, Paquetá, Inhaúma, Jardim América, Jardim Carioca, Jardim Guanabara, Mangueiros, 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 Gueranguê, 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 - IGMS que são subordinadas as Coordenadorias Regionais, são unidades voltadas ao atendimento de ocorrências relacionadas ao controle urbano, estão situadas nos seguintes endereços:

- **1ª IGM** – Rua Presidente Barroso, Nº 16 – Cidade Nova.
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** – Praça Nossa Senhora Auxiliadora, S/N, Leblon.
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 Doutor 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.



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 demandas 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;

Denúncias: são direcionadas e tratadas pela Subsecretaria de Integridade Pública da Secretaria Municipal de Governo e Integridade Pública.

Endereços e horário de atendimento da Ouvidoria da Guarda Municipal

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

De segunda a sexta-feira

Das 9h às 16h

Setor de Ouvidoria da Guarda Municipal.



TRÂNSITO.....14

Fiscalização de estacionamento irregular de veículo.....14

Fiscalização de carro de som.....15

Fiscalização de excesso de ônibus em ponto terminal.....17

POSTURA MUNICIPAL.....19

Fiscalização de prática irregular de esportes em área pública19

Fiscalização de danos ao patrimônio público.....20

POLUIÇÃO SONORA.....22

Fiscalização de perturbação do sossego.....22



3. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita preferencialmente através da Central de Atendimento 153 ou 1746, via telefone, via whatsapp 21 3460-1746, 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 ponto de referência;
- Número da placa e a descrição do veículo, se possível;

5. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 2 horas 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 153 ou 1746, via telefone, via whatsapp 21 3460-1746, 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, conforme os termos da Lei Federal nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, Código de Trânsito Brasileiro – CTB, bem como Resolução CONTRAN Nº 624 de 19/10/2016.

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



OBS: A remoção do veículo é uma medida administrativa e sua gestão compete à Gerência de Fiscalização de Estacionamento e Reboque da Secretaria de Ordem Pública (SEOP) conforme disponibilidade do guincho.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita preferencialmente através da Central de Atendimento 153 ou 1746, via telefone, via whatsapp 21 3460-1746, 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.



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 transeuntes, em vias públicas ou praias, em desacordo com o Decreto Nº 29.881/2008.

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 à delegacia de polícia.

2. Como acessar o serviço:

A solicitação do serviço deve ser feita preferencialmente através da Central de Atendimento 153 ou 1746, via telefone, via whatsapp 21 3460-1746, 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 qual esporte está sendo praticado;
- Informar a quantidade estimada de usuário/envolvido.



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, via whatsapp 21 3460-1746, 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 2017, 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,

OBS: Em caso de condomínios observar a política e diretrizes das condutas do condomínio, que possui estatuto e normas próprias de convivência definidas em atas e estatutos.

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 abertura do chamado:

- 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.);
- Dias e horários do funcionamento do estabelecimento e/ou dias e horários que acontecem a irregularidade;
- Quantidade estimada de populares e frequentadores no local;
- Tipo de Evento: Feiras, eventos públicos e/ou privados, manifestações socioculturais ou folclóricas, festivais, etc.

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

