

CARTA DE SERVIÇOS

Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Comunitária – SEMUSP

1- OUVIDORIA DE SEGURANÇA:

1.1- Serviços Oferecidos:

A **Ouvidoria Municipal de Segurança Pública** é o espaço de interação do cidadão com a administração pública, através de suas manifestações (**elogios, sugestões, solicitações, reclamações, imagens do sistema de monitoramento e denúncias**), onde de forma responsável e ética mediamos o contato da população com o Órgão Público.

Nosso compromisso é com a construção de um padrão de atenção através da escuta humanizada, reforçando a participação popular e o controle social para o fortalecimento da gestão participativa.

1.2- Documentação para acessar o serviço:

- Não exige documentação específica.

1.3- Principais etapas para processamento do serviço:

- As manifestações dos usuários são recebidas através dos canais de atendimento gerando número de protocolo;
- O ouvidor de segurança encaminhará a solicitação aos setores correspondentes;
- O prazo para retorno de resposta é de até 30 dias.

1.4- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil



MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

SEMUSP – SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA COMUNITÁRIA

Rua Saldanha da Gama 975, Sala 01, Bairro Centro, São Leopoldo/RS

(51) 2200-0610 | (51) 2200-0620 / 2200-0625

semusp@saoleopoldo.rs.gov.br

- Até 30 dias.

1.5- Forma de prestação do serviço:

- A cada solicitação será gerado um número de protocolo e disponibilizado ao munícipe para posterior acompanhamento.

1.6- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Secretaria de Segurança - Rua Saldanha da Gama, nº 975, Centro, São Leopoldo, ou entrar em contato por telefone através do número 51- 2200 0620; ou enviar e-mail para ouvidoria.seguranca@saoleopoldo.rs.gov.br

1.7- Prioridade de atendimento:

- Os atendimentos são feitos conforme a ordem de recebimento.

1.8- Previsão de tempo de espera para atendimento:

- Imediato

1.9- Mecanismo de comunicação com usuários:

- E-mail: ouvidoria.seguranca@saoleopoldo.rs.gov.br
- Presencial
- Telefone: 51 – 2200 0620

1.10- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

- Pessoalmente na sede da Guarda Civil Municipal situada na Rua Saldanha da Gama, nº 975, Centro, São Leopoldo, horário das 8h às 14h enquanto permanecermos em situação de pandemia. Ao fim da pandemia das 08h às 17h.
 - Via telefone – 51- 2200 0620;
 - Via e-mail
 - Via protocolo através da Ouvidoria Geral da Prefeitura.

1.11- Consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado:

- E-mail: ouvidoria.seguranca@saoleopoldo.rs.gov.br
- Telefone: 51 – 2200 0620

2- DIRETORIA DE TRÂNSITO:

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil

2.1- ÁREA DO TRÂNSITO:

2.1.1- Serviços Oferecidos:

- Boletim de ocorrência de acidentes de trânsito
- Liberação de veículos ou documentos apreendidos
- Cópia do Auto de Infração de Trânsito (original)
- Solicitação para a realização de evento em via pública
- Cópia da folha para apresentação de defesa ou recurso
- Cópia da folha de julgamento da defesa da autuação ou do recurso da infração
- Cópia integral do processo da autuação ou recurso da infração

2.1.2 - Documentação para acessar o serviço:

- **Boletim de ocorrência de acidentes de trânsito:** Apresentar o recibo de atendimento que é fornecido pelo GCM no momento do registro da ocorrência;
- **Liberação de veículos ou documentos apreendidos:** Apresentar CRLV ou DCPPO do ano vigente, CNH ou RG do Proprietário ou Procurador e CNH de quem vai conduzir o veículo.
- **Cópia do Auto de Infração de Trânsito (original):** Proprietário ou Condutor apresentar a NAIT ou a NIP
- **Solicitação para a realização de evento em via pública:** Preencher o formulário específico discriminando o evento que será realizado
- **Cópia da folha para apresentação de defesa ou recurso:** Proprietário ou Condutor apresentar a NAIT ou a NIP
- **Cópia da folha de julgamento da defesa da autuação ou do recurso da infração:** Proprietário ou Condutor apresentar o cartão do Protocolo Geral da Prefeitura ou preencher o formulário específico
- **Cópia integral do processo da autuação ou recurso da infração:** Protocolar o pedido através do Protocolo Geral da Prefeitura.

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil



MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

SEMUSP – SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA COMUNITÁRIA

Rua Saldanha da Gama 975, Sala 01, Bairro Centro, São Leopoldo/RS

(51) 2200-0610 | (51) 2200-0620 / 2200-0625

semusp@saoleopoldo.rs.gov.br

2.1.3 – Principais etapas para processamento do serviço:

Dirigir-se à SEMUSP ou Protocolo geral da Prefeitura portando os documentos solicitados no item anterior, conforme o caso.

2.1.4- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- **Boletim de ocorrência de acidentes de trânsito:** 02 dias úteis no Cartório de Trânsito da SEMUSP
- **Liberação de veículos ou documentos apreendidos:** 30 minutos no Cartório de Trânsito da SEMUSP
- **Cópia do Auto de Infração de Trânsito (original):** 01 dia útil no Cartório de Trânsito da SEMUSP
- **Solicitação para a realização de evento em via pública:** 02 dias úteis antes do evento no Cartório de Trânsito da SEMUSP
- **Cópia da folha para apresentação de defesa ou recurso:** 30 minutos, protocolar no prazo, no Protocolo Geral da Prefeitura
- **Cópia da folha de julgamento da defesa da autuação ou do recurso da infração:** 01 dia útil no Cartório de Trânsito da SEMUSP
- **Cópia integral do processo da autuação ou recurso da infração:** Até 10 dias no Cartório de Trânsito da SEMUSP.

2.1.5- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Ouvidoria da Guarda Civil Municipal: Pessoalmente na sede da Guarda Civil Municipal situada na Rua Saldanha da Gama, nº 975, Centro, São Leopoldo, horário das 8h às 14h enquanto permanecermos em situação de pandemia. Ao fim da pandemia das 08h às 17h;
- Via telefone – 51- 2200 0620;
- Via e-mail – ouvidoria.seguranca@saoleopoldo.rs.gov.br

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil



MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

SEMUSP – SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA COMUNITÁRIA

Rua Saldanha da Gama 975, Sala 01, Bairro Centro, São Leopoldo/RS

(51) 2200-0610 | (51) 2200-0620 / 2200-0625

semusp@saoleopoldo.rs.gov.br

2.1.6- Prioridade de atendimento:

Os atendimentos são feitos conforme a ordem de recebimento.

2.1.7- Mecanismo de comunicação com usuários:

Telefone: 51 2200 0610

2.1.8 - Consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado:

- Pessoalmente na sede da Guarda Civil Municipal situada na Rua Saldanha da Gama, nº 975, Centro, São Leopoldo, horário das 8h às 14h enquanto permanecermos em situação de pandemia. Ao fim da pandemia das 08h às 17h;
- E-mail: ouvidoria.seguranca@saoleopoldo.rs.gov.br
- Via telefone: 51-2200 0620

2.2- ÁREA DO TRANSPORTE:

2.2.1- Serviços Oferecidos:

- Carteirinha para Taxistas e Escolares
- Cadastro de Motofretista
- Ofícios para o CRVA/DETRAN/RS
- Liberações para transportes diversos

2.2.2 - Documentação para acessar o serviço:

- **Carteirinha para Taxistas e Escolares:** Protocolar o pedido através do Protocolo Geral da Prefeitura, juntando cópia do alvará.
- **Cadastro de Motofretista: Autônomo:** Protocolar o pedido através do Protocolo Geral da Prefeitura juntando cópia do alvará e depois comparecer no Departamento para a vistoria.
- **Empresa:** Protocolar o pedido através do Protocolo Geral da Prefeitura,

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil



MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

SEMUSP – SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA COMUNITÁRIA

Rua Saldanha da Gama 975, Sala 01, Bairro Centro, São Leopoldo/RS
(51) 2200-0610 | (51) 2200-0620 / 2200-0625

semusp@saoleopoldo.rs.gov.br

juntando os seguintes documentos: cópia do alvará da Empresa, CTPS ou contrato de prestação de serviço e depois comparecer no Departamento para a vistoria.

- **Ofícios para o CRVA/DETRAN/RS:** Solicitação de troca de categoria dos veículos de aluguel (Motofretista, Taxis e Escolar).
- **Liberações para transportes diversos:** Protocolar o pedido no Protocolo Geral da Prefeitura.

2.2.3- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- **Carteirinha para Taxistas e Escolares:** Até 05 dias úteis no Cadastro e Vistoria (SEMUSP – Saldanha da Gama, 975, centro)
- **Cadastro de Motofretista:** Até 05 dias úteis no Cadastro e Vistoria (SEMUSP – Saldanha da Gama, 975, centro)
- **Ofícios para o CRVA/DETRAN/RS:** 01 dia útil no Cadastro e Vistoria (SEMUSP – Saldanha da Gama, 975, centro)
- **Liberações para transportes diversos:** Até 05 dias úteis no Cadastro e Vistoria (SEMUSP – Saldanha da Gama, 975, centro)

2.2.4- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Ouvidoria da Guarda Civil Municipal: Pessoalmente na sede da Guarda Civil Municipal situada na Rua Saldanha da Gama, nº 975, Centro, São Leopoldo, horário das 8h às 14h enquanto permanecermos em situação de pandemia. Ao fim da pandemia das 08h às 17h;
- Via telefone – 51- 2200 0620;
- Via e-mail – ouvidoria.seguranca@saoleopoldo.rs.gov.br

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil



MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

SEMUSP – SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA COMUNITÁRIA

Rua Saldanha da Gama 975, Sala 01, Bairro Centro, São Leopoldo/RS

(51) 2200-0610 | (51) 2200-0620 / 2200-0625

semusp@saoleopoldo.rs.gov.br

2.2.5- Prioridade de atendimento:

Os atendimentos são feitos conforme a ordem de recebimento.

2.2.6- Mecanismo de comunicação com usuários:

Telefone: 51- 2200-0620

2.2.7 - Consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado:

- Pessoalmente no setor de cadastro e Vistorias, localizado na Secretaria de Segurança, Centro, São Leopoldo, horário das 8h às 14h enquanto permanecermos em situação de pandemia. Ao fim da pandemia das 08h às 17h de segunda à sexta-feira;
- E-mail: ouvidoria.seguranca@saoleopoldo.rs.gov.br
- Via telefone: 51- 2200-0610

3- GUARDA CIVIL MUNICIPAL

3.1- Serviços Oferecidos

- Auxílio a pessoas em situação de risco
- Atendimento de acidente de trânsito sem vítimas (somente danos materiais)
- Evento em via pública (fechamento parcial ou total de via; estacionamento de caminhão para fins de mudança na área do estacionamento rotativo)
- Disponibilização de imagens no Sistema Integrado de Videomonitoramento

3.2 - Documentação para acessar o serviço:

- **Auxílio a pessoas em situação de risco:** Não se aplica
- **Atendimento de acidente de trânsito sem vítimas:** Não se aplica
- **Evento em via pública:** Preencher o formulário específico discriminando o evento que será realizado, que deverá ser retirado no Cartório de Trânsito da SEMUSP (Rua Saldanha da Gama, 975, Centro, SL)
- **Disponibilização de imagens no Sistema de Videomonitoramento:** Protocolar via Ouvidoria de segurança pedido específico. As imagens serão

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil

gravadas e disponibilizadas.

3.3- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- **Auxílio a pessoas em situação de risco:** Imediato
- **Atendimento de acidente de trânsito sem vítimas:** Até 02 horas se veículos impossibilitados de rodar.
- **Evento em via pública:** 01 dia útil
- **Verificação de imagens no Sistema de Videomonitoramento:** Até 05 dias úteis

3.4- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Ouvidoria de Segurança: Pessoalmente na sede da Guarda Civil Municipal situada na Rua Saldanha da Gama, nº 975, Centro, São Leopoldo, horário das 8h às 14h enquanto permanecermos em situação de pandemia. Ao fim da pandemia das 08h às 17h;
- Via telefone – 51- 2200 0620;
- Via e-mail – ouvidoria.seguranca@saoleopoldo.rs.gov.br

3.5- Prioridade de atendimento:

Os atendimentos são feitos conforme a ordem de recebimento.

3.6- Mecanismo de comunicação com usuários:

- Telefone: 51- 2200 -0610
- Telefone de urgência: 153

3.7 - Consulta do andamento, por parte dos usuários ao serviço solicitado:

- Pessoalmente na sede da Guarda Civil Municipal situada na Rua Saldanha da Gama, nº 975, Centro, São Leopoldo, horário das 8h às 14h enquanto permanecermos em situação de pandemia. Ao fim da pandemia das 08h às

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil



MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

SEMUSP – SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA COMUNITÁRIA

Rua Saldanha da Gama 975, Sala 01, Bairro Centro, São Leopoldo/RS

(51) 2200-0610 | (51) 2200-0620 / 2200-0625

semusp@saoleopoldo.rs.gov.br

17h de segunda a sexta-feira;

- Via telefone – 51- 2200 0620;
- Via e-mail – ouvidoria.seguranca@saoleopoldo.rs.gov.br

4- DEFESA CIVIL

4.1- Serviços Oferecidos:

- Vistorias em situação de risco de vida, frente a situações de desastres naturais (Granizo, Inundação, Alagamentos, Desmoronamentos) ou tecnológico (colapso de edificações, Incêndios, etc...)
- Declaração de desastres naturais e tecnológicos
- Entrega de lonas em caso de granizo ou vendaval
- Monitoramento de riscos climáticos e hidrológicos e emissão de alertas

4.2 - Documentação para acessar o serviço:

- **Vistorias em situação de risco de vida, frente a situações de desastres naturais (Granizo, Inundação, Alagamentos, Desmoronamentos) ou tecnológico (colapso de edificações, incêndios, etc...):** Não se aplica.
- **Declaração de desastres naturais e tecnológicos:** Solicitar no atendimento na SEMUSP, ou por telefone ou e-mail. Apresentar identificação pessoal e comprovante de residência.
- **Entrega de lonas em caso de granizo ou vendaval:** Solicitar no atendimento na SEMUSP, ou por telefone ou e-mail. Apresentar identificação pessoal e comprovante de residência.

4.3- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- **Vistorias em situação de risco de vida, frente a situações de desastres naturais (Granizo, Inundação, Alagamentos, Desmoronamentos) ou tecnológico (colapso de edificações, incêndios, etc....):**
 - Situação de resposta a desastres: atendimento imediato

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil



MUNICÍPIO DE SÃO LEOPOLDO

Estado do Rio Grande do Sul

SEMUSP – SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA COMUNITÁRIA

Rua Saldanha da Gama 975, Sala 01, Bairro Centro, São Leopoldo/RS

(51) 2200-0610 | (51) 2200-0620 / 2200-0625

semusp@saoleopoldo.rs.gov.br

- Vistorias de rotina visando a prevenção: até 02 dias
- **Declaração de desastres naturais e tecnológicos:** 01 dia útil
- **Entrega de lonas em caso de granizo ou vendaval:** Plantão 24h

4.4- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

- Ouvidoria de Segurança: Pessoalmente na sede da Guarda Civil Municipal situada na Rua Saldanha da Gama, nº 975, Centro, São Leopoldo, horário das 8h às 14h enquanto permanecermos em situação de pandemia. Ao fim da pandemia das 08h às 17h de segunda à sexta-feira.
- Via telefone – 51- 2200 0620;
- Via E-mail – ouvidoria.seguranca@saoleopoldo.rs.gov.br

4.5- Mecanismo de comunicação com usuários:

- Telefone: 51 – 2200 0633
- Telefone: 153 – Plantão 24h em caso de urgência
- Telefone: 993.245.609 – Plantão 24h em caso de urgência
- Telefone: 989.247.852 – Plantão 24h em caso de urgência
- Email: defesacivil@saoleopoldo.rs.gov.br

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil