

SMSEG - Guarda Municipal/Fisc. Municipal/Defesa Civil

Guarda Municipal

PICHAÇÃO

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do denunciante para registro e retorno;
- endereço da ocorrência;
- descrição do fato;
- características físicas e de vestimentas do(s) denunciado(s) (se houver).

Procedimentos e exemplos

Em caso de flagrante:	Caso não haja flagrante:
Operador transfere o chamado para a Guarda Municipal. Código para registro de protocolo: 73998 - GM - Pichação.	Se o espaço pichado for público, operador transfere o chamado para a Guarda Municipal. Se o espaço for privado, operador orienta o cidadão a registrar ocorrência junto à Polícia Civil.

VANDALISMO

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do denunciante para registro e retorno;
- endereço da ocorrência;
- descrição do fato;
- características físicas e de vestimentas do(s) denunciado(s) (se houver).

Procedimentos e exemplos

<p>Sendo flagrante ou não, operador transfere o chamado para a Guarda Municipal.</p> <p>Código para registro de protocolo: 73999 - GM - Vandalismo e Danos ao Patrimônio Público .</p>	<p>São exemplos de vandalismo casos de fogo em contêiner de lixo, destruição de brinquedos em parques e praças, etc.</p>
---	--

PERTURBAÇÃO AO SOSSEGO

Sendo flagrante ou não, operador transfere a ligação para a Guarda Municipal.

PERTURBAÇÃO AO SOSSEGO X POLUIÇÃO SONORA

Diferenças

PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO: Para o melhor atendimento à população, a Prefeitura de Porto Alegre decidiu classificar a perturbação ao sossego como o ato em flagrante em espaços públicos. Ou seja: que ainda está ocorrendo e pode sofrer intervenção imediata.

POLUIÇÃO SONORA: Já a poluição sonora é classificada pela repetição do ato, podendo ser verificada em uma outra oportunidade, ainda a curto prazo, por agentes de Fiscalização. Abrimos para espaços comerciais/econômicos.

Poluição sonora - por obras de construção civil: Relativo SOMENTE para os DOMINGOS e FERIADOS, pois nesse caso é PROIBIDO serviços de construção civil a qualquer horário. De segunda-feira a sábado as obras de construção civil podem funcionar das 7h às 19h, CASO HAJA OBRAS DE CONSTRUÇÃO CIVIL ENTRE 19H E 7H REGISTRAR ORDEM DE SERVIÇO. Neste caso EXCLUEM-SE obras públicas de urgência do tipo DMAE, DEP e CEEE.

DANOS AO PATRIMÔNIO PÚBLICO

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do denunciante para registro e retorno;
- endereço da ocorrência;
- descrição do fato;
- características físicas e de vestimentas do(s) denunciado(s) (se houver).

Procedimentos e exemplos

São exemplos de vandalismo casos de danos em postos de saúde ou qualquer prédio municipal. Código para registro de protocolo: 73999 - GM - Vandalismo e Danos ao Patrimônio Público .	Sendo flagrante ou não, operador transfere o chamado para a Guarda Municipal.
---	---

ATOS ENVOLVENDO ESCOLAS MUNICIPAIS

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do responsável pela escola (denunciante) para registro e retorno;
- endereço e horário da ocorrência;
- descrição do fato;
- características físicas e de vestimentas do(s) envolvido(s), se houver.

Procedimentos e exemplos

São exemplos de atos envolvendo escolas municipais brigas entre alunos, ameaças de alunos contra professores, ameaças de pais contra professores, tiroteio próximo à escola, solicitação de apoio na saída da escola devido a ameaças, danos ao prédio, etc. Código para registro de protocolo: 74001 - GM - Atos em Próprios Municipais (Escolas, Postos de Saúde, etc.) .	Sendo flagrante ou não, operador transfere o chamado para a Guarda Municipal.
---	---

FURTO OU ROUBO EM PARQUES OU PRAÇAS

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do denunciante para registro e retorno;
- endereço da ocorrência;
- descrição do fato;
- características físicas e de vestimentas do(s) suspeito(s) (se houver).

Procedimentos e exemplos

<p>Operador deve orientar que o denunciante permaneça no local até a chegada da Guarda Municipal, para detalhes da ocorrência.</p> <p>Código para registro de protocolo: 74002 - GM - Furto ou Roubo em Parques ou Praças .</p>	<p>Operador deve transferir a ligação à Guarda Municipal. Quando a ocorrência for registrada em via pública e demais espaços da cidade, deve recomendar que a Brigada Militar seja acionada pelo número 190.</p>
--	--

ATOS ENVOLVENDO POSTOS DE SAÚDE

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do responsável pelo posto de saúde (denunciante) para registro e retorno;
 - endereço e horário da ocorrência;
- descrição do fato;
- características físicas e de vestimentas do(s) envolvido(s), se houver.

Procedimentos e exemplos

<p>São exemplos de atos envolvendo postos de saúde ameaças a servidores, ameaças a médicos, agressões, danos ao patrimônio, etc.</p> <p>Código para registro de protocolo: 74002 - GM - Furto ou Roubo em Parques ou Praças .</p>	<p>Sendo flagrante ou não, operador transfere o chamado para a Guarda Municipal.</p>
--	--

AÇÃO DE FLANELINHAS

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do denunciante para registro e retorno;
- endereço da ocorrência;
- descrição do fato;
- características físicas e de vestimentas do(s) denunciado(s) (se houver).

Procedimentos e exemplos

<p>Operador deve solicitar ao denunciante que permaneça no local até a chegada da Guarda Municipal, salientando a importância do testemunho para o flagrante de crime de extorsão.</p> <p>Código para registro de protocolo: 74003 - GM - Ação de Flanelinhas e/ou Envolvendo Moradores de Rua .</p>	<p>Sendo flagrante ou não, operador transfere o chamado para a Guarda Municipal.</p>
---	--

AÇÕES ENVOLVENDO MORADORES DE RUA

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do denunciante para registro e retorno;
 - endereço e horário da ocorrência;
- descrição do fato;
- características físicas e de vestimentas;
- Informar se há crianças e/ou idosos.

OBS: FASC é responsável pelo atendimento!

Procedimentos e exemplos

<p>ATENÇÃO: FASC é responsável pelo atendimento à população de rua na cidade. Guarda Municipal age como órgão de apoio.</p> <p>Ou seja: em caso de violência, briga e/ou ameaças.</p> <p>Código para registro de protocolo: 74003 - GM - Ação de Flanelinhas e/ou Envolvendo Moradores de Rua .</p>	<p>Sendo flagrante ou não, operador transfere o chamado para a Guarda Municipal.</p>
--	--

ARROMBAMENTO DE PRÓPRIOS MUNICIPAIS

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do denunciante para registro e retorno;
- endereço da ocorrência;
- descrição do fato;

- características físicas e de vestimentas do(s) denunciado(s) (se houver).

Procedimentos e exemplos

<p>São exemplos de próprios municipais: escolas, hospitais, bibliotecas, centros culturais, campos de futebol, salas de cinema, teatros, entre outros.</p> <p>Código para registro de protocolo: 74001 - GM - Atos em Próprios Municipais (Escolas, Postos de Saúde, etc.) .</p>	<p>Sendo flagrante ou não, operador transfere o chamado para a Guarda Municipal.</p>
---	--

Diretoria de Fiscalização

ANIMAIS - IRREGULARIDADES EM COMÉRCIO

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do requerente para registro e retorno;
- endereço da ocorrência;
- descrição do fato;
- Quantidade de animais visíveis e estimada.

Procedimentos e exemplos

<p>São exemplos alvos da fiscalização de irregularidades no comércio de animais locais como pet shops. Ou seja: estabelecimentos que vendem animais e produtos para os mesmos.</p>	<p>Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF), por meio do código 73061 - Animal - Denúncia estabelecimento comercial.</p>
--	---

CERCAS ELETRÔNICAS - DENÚNCIAS

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do requerente para registro e retorno;
- endereço da ocorrência;
- descrição do fato;

- questionar se a cerca causou ferimentos a alguém, assim como se ela fica na frente do imóvel, altura e extensão aproximada.

Procedimentos e exemplos

Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF), pelo **código 73647 - Fiscalização de marquises / fachadas / sacadas / muros / elevadores / cerca elétrica**.

ANIMAIS EM LOCAL COM FALTA DE HIGIENE

1. Operador gera protocolo;
2. Coletar as seguintes informações:
 - identificação e contato do requerente para registro e retorno;
 - endereço da ocorrência;
 - descrição do fato;quais e quantos animais estão envolvidos na situação;
 - informações sobre o tutor (se houver).

Procedimentos e exemplos

Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF), por meio do **código 73067- Animal - Falta de higiene / fiscalização**.

ANIMAL BRAVO COM ACESSO A VIA PÚBLICA

1. Operador gera protocolo;
2. Coletar as seguintes informações:
 - identificação e contato do requerente para registro e retorno;
 - endereço da ocorrência;
 - descrição do fato;
 - quais e quantos animais envolvidos;
 - informações sobre o tutor (se houver);- questionar se os animais estão soltos e como é o acesso à via pública.

Procedimentos e exemplos

Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF), por meio do **código 72984- Animal bravo mal domiciliado / Fiscalização**.

CORTE OU PODA IRREGULAR DE ÁRVORE

1. Operador gera protocolo;
2. Coletar as seguintes informações:
 - identificação e contato do requerente para registro e retorno;
 - endereço da ocorrência;
 - descrição do fato;
 - a poda já ocorreu, ou está ocorrendo no momento da denúncia?
 - há veículo no local? Qual a placa?

Procedimentos e exemplos

Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF), por meio do **código 73158- Árvore - corte (remoção), corte parcial e desmatamento SEM AUTORIZAÇÃO.**

DEPOSIÇÃO OU TRANSPORTE IRREGULAR DE RESÍDUOS DA CONSTRUÇÃO CIVIL (OBRAS)

1. Operador gera protocolo;
2. Coletar as seguintes informações:
 - identificação e contato do requerente para registro e retorno;
 - endereço da ocorrência;
 - descrição do fato;
 - estimativa de volume do material;
 - em caso de transporte, características e placas do veículo envolvido (se houver);
 - características do(s) indivíduo(s) envolvido(s) (se houver).

Procedimentos e exemplos

Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF).

EXCESSO DE ANIMAIS EM ÁREA PARTICULAR

1. Operador gera protocolo;
2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do requerente para registro e retorno;
 - endereço da ocorrência;
 - descrição do fato;
- quais e quantos animais envolvidos?
o tutor está no local? O que sabemos sobre ele?
características de higiene do local;
há alimentação para os animais?

Procedimentos e exemplos

Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF), por meio do **código 73068- Excesso de animais - área particular.**

POLUIÇÃO DO AR, DA ÁGUA E DO SOLO

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do requerente para registro e retorno;
 - endereço da ocorrência;
 - descrição do fato;
- data e hora da ocorrência;
questionar se há alguém solicitando auxílio médico devido ao ocorrido.

Procedimentos e exemplos

São exemplos de poluição do ar, da água e do solo:
emissão em excesso de odores e fumaça; descarte irregular de resíduos no solo ou no curso hídrico, sem a autorização da SMAMUS.

Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF), por meio do **código 73039 - Poluição do ar/água/solo.**

POLUIÇÃO VISUAL

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do requerente para registro e retorno;
 - endereço da ocorrência;
 - descrição do fato;
- tamanho do material que causa a poluição;
horário do fato.

Procedimentos e exemplos

São exemplos de poluição visual: exposição de veículos de divulgação (cavalete, cartazes, outdoors, banners ou faixas) em fachadas, árvores, postes, canteiros, em estrutura própria, entre outros, sem a autorização da SMAMUS.

Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF), por meio do **código 73040- Poluição visual** .

QUEIMA DE LIXO

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do requerente para registro e retorno;
 - endereço da ocorrência;
 - descrição do fato;
- data e hora da ocorrência;
- quantidade aproximada de lixo que está sendo queimado;
- a fumaça da queima está atingindo vizinhos, ou a via pública?
- alguém precisa de auxílio médico por inalar fumaça? Se sim, orientar a contatar a SAMU.

Procedimentos e exemplos

Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF), por meio do **código 73155- Queima de lixo** .

ABERTURA DE VALAS EM VIAS E PASSEIOS

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do requerente para registro e retorno;
 - endereço da ocorrência;
 - descrição do fato;
- horário do fato.

Procedimentos e exemplos

São exemplos de abertura de valas em vias e passeios: buracos para a instalação de tubulação de telefonia, energia elétrica, água, esgoto, gás, etc.	Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF), por meio do código 73209 - Licenciamento e Controle de intervenção nos logradouros públicos .
--	---

CALÇADAS

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do requerente para registro e retorno;
- endereço da ocorrência;
- descrição do fato;
- data e hora da ocorrência;
- o fato impede a passagem de pedestres?
- o fato causa risco aos transeuntes?

Procedimentos e exemplos

<p>São serviços da fiscalização de calçadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inexistência de pavimentação nos passeios públicos; 2. Falta de manutenção nos passeios públicos (buracos, pedras quebradas, pedras soltas, etc). 3. Obstáculos no passeio público (muros, cercas, fradinhos, etc). 	Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF), por meio do código 73235 - Fiscalização de calçadas .
---	---

CERCAMENTO DE TERRENOS SEM EDIFICAÇÃO

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do requerente para registro e retorno;
- endereço da ocorrência;
- descrição do fato;
- a ausência do cercamento do terreno causa risco a vizinhos e pedestres?
- o terreno é utilizado para algum fim? Se sim, quais informações temos?

Procedimentos e exemplos

Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF), por meio do **código 73914 - Fiscalização de Cercamento de Terrenos não-edificados** .

ATIVIDADES DE AMBULANTES

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do requerente para registro e retorno;
- endereço da ocorrência;
- descrição do fato;
- data e hora da ocorrência;
- qual a atividade desenvolvida pelo ambiente?
- qual o volume aproximado de mercadorias comercializadas?

Procedimentos e exemplos

Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF).

FUNCIONAMENTO DO COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do requerente para registro e retorno;
- endereço da ocorrência;
- descrição do fato;
- qual a atividade que deve ser fiscalizada?
- alguma dúvida em relação à legalidade do empreendimento denunciado?

Procedimentos e exemplos

Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF), por meio do **código 73048 - Fiscalização de Atividades Econômicas** .

ESTRUTURAS PREDIAIS COM RISCO

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do requerente para registro e retorno;
- endereço da ocorrência;
- descrição do fato;
- data e hora da ocorrência;
- há pessoas em risco?
- há crianças em idosos em risco?

Procedimentos e exemplos

Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF).	Se houver confirmação de risco iminente, acionar imediatamente a Defesa Civil!
---	--

FISCALIZAÇÃO DE OBRAS PARTICULARES (PLANO DIRETOR)

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do requerente para registro e retorno;
- endereço da ocorrência;
- descrição do fato;
- data e horário do fato.

Procedimentos e exemplos

Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF), por meio do código 73073 - Fiscalização de Obras em Lotes Urbanizados .
--

POLUIÇÃO SONORA (EXCESSO DE RUÍDOS)

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do requerente para registro e retorno;
- endereço, data e hora da ocorrência;
- descrição do fato;
- número aproximado de pessoas envolvidas;
- qual a distância aproximada entre o denunciante e a fonte de som?
- qual a frequência do som gerado?
- outras pessoas são afetadas?

- qual o impacto do barulho na vida do denunciante?

Procedimentos e exemplos

Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF), por meio do **código 73041- Poluição sonora** .

POLUIÇÃO SONORA (OBRAS DA CONSTRUÇÃO CIVIL)

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do requerente para registro e retorno;
- endereço da ocorrência;
- descrição do fato;
- data e horário do fato.

Procedimentos e exemplos

Protocolo pode ser aberto para qualquer tipo de obra ocorrendo fora dos dias e horários permitidos. Só é permitido fazer obra de segunda a sábado, das 7h às 19h, exceto tratando-se de obras públicas de emergência e urgência.

Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF), por meio do **código 73157- Poluição sonora - por obras de construção civil** .

TERRENOS BALDIOS COM LIXO

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do requerente para registro e retorno;
- endereço, data e hora da ocorrência;
- descrição do fato;
- que tipo de lixo está sendo depositado no terreno baldio?
- há risco para transeuntes e/ou moradores da vizinhança?
- reconhece quem depositou ou está depositando o lixo?

Procedimentos e exemplos

Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF), por meio do **código 72063 - Lixo - Terreno Baldio - Fiscalização** .

MAUS TRATOS CONTRA ANIMAIS

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do requerente para registro e retorno;
- endereço da ocorrência;
- Descrição, data e horário do fato;
- número de animais;
- os animais têm alimentação? Estão aparentemente doentes?
- os animais estão presos ou soltos?
- o tutor reside, ou está no local?

Procedimentos e exemplos

São exemplos de maus tratos contra animais: falta de higiene, excesso de animais, equinos em áreas privadas, acumuladores de animais, cães ferozes soltos em vias públicas, etc.

Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF), por meio do **código 72982 - - Animal - Maus tratos / Fiscalização**.

SERVIÇOS FUNERÁRIOS

1. Operador gera protocolo;

2. Coletar as seguintes informações:

- identificação e contato do requerente para registro e retorno;
- endereço;
- data e hora da ocorrência;
- descrição do fato;

Procedimentos e exemplos

A Fiscalização acolhe denúncias sobre a prestação de serviços funerários no município.
Ela verifica o cumprimento da legislação de serviços funerários, controlando os serviços de sepultamento gratuito e tabelado/padronizado municipal.

Operador envia o protocolo à Diretoria-Geral de Fiscalização (DGF).

DEFESA CIVIL MUNICIPAL

RISCO DE/OU DESABAMENTO DE RESIDÊNCIA, EDIFICAÇÃO.
QUANDO HÁ RISCO DE VIDA TAMBÉM ENTRA DESABAMENTO DE
CONSTRUÇÃO, OBRAS OU DESMORONAMENTO DO SOLO.

Código para registro de protocolo: **74004 - Risco de desabamento e/ou queda de muro**



QUEDA DE MURO (ENTRE VIZINHOS OU NO PASSEIO PÚBLICO)

Código para registro de protocolo: **74004 - Risco de desabamento e/ou queda de muro**



QUEDA DE ÁRVORE



QUEDA DE POSTES OU DE FIOS



RISCO DE DESLIZAMENTO/QUEDA DE SOLO, ROCHA(S), VEGETAÇÃO E/OU MATERIAL DE CONSTRUÇÃO AO LONGO DE ENCOSTAS

Código para registro de protocolo: **74005 - Risco de deslizamento e/ou queda de solo ao longo de encostas**



RISCO (AVALIAÇÃO) INCÊNDIO (PÓS PARA ASSISTÊNCIA AOS ATINGIDOS)

Código para registro de protocolo: **74006 - Avaliação de Risco APÓS incêndio**



DESTELHAMENTO (PEDIDO DE LONA)

Código para registro de protocolo: **74007 - Destelhamento (pedido de lona)**



ALAGAMENTOS, ENXURRADAS OU ENCHENTES

Código para registro de protocolo: **74008 - Alagamentos, enxurradas e/ou enchentes**



PROCEDIMENTO ATENDENTES

Operador deve gerar protocolo, Coletar as seguinte informações:

- nome do solicitante
- telefone para contato
- endereço da ocorrência
- ponto de referência
- descrição do fato
- se há pessoas em risco, quantas?
- se há idosos em risco, quantos?
- se há doentes ou pessoas com limitações físicas?
- se há crianças até 14 anos. Quantos?
- se há animais, quantos?

Operador faz o registro com todas as informações e a Defesa Civil recebe via 156 e faz o despacho para que uma equipe faça o atendimento.

QUANDO TRANSFERIR PARA DEFESA CIVIL

- Em caso de emergência ou urgência (risco de vida ou integridade).
- Em caso de extrema urgência, em que o cidadão necessite de apoio via telefone naquele momento.
- Se for órgão de segurança. Ex: Bombeiros.
- Se, apesar de todo atendimento, não conseguir compreender a necessidade do cidadão.

PROCEDIMENTOS DEFESA CIVIL

EM TODAS AS SITUAÇÕES A DEFESA CIVIL:

Atende as solicitações deslocando-se até o local da ocorrência.

Preventivamente, a Defesa Civil de Porto Alegre realiza a vistoria no local com risco e faz os encaminhamentos necessários para a eliminação ou mitigação do(s) risco(s).

Se ocorrido o desastre, atua em socorro às vítimas e na coordenação das ações de resposta (socorro e assistência).

Revisão #20

Criado 13 March 2024 19:28:01 por Pablo Boanova

Atualizado 31 March 2025 13:52:10 por Pablo Boanova