



# *Carta de Serviços*

*Subsecretaria de Proteção e  
Defesa Civil - SUBPDEC*

*2018.v1*



# 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 Defesa Civil, 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.









de Atendimento 1746 e também está contida nos serviços descritos nesta carta.

Caso o cidadão não disponha de meios para acessar o telefone de emergência 199 ou a Central de Atendimento 1746, para registrar sua demanda, poderá, ainda, comparecer na sede do órgão, na Rua Visconde de Santa Isabel nº 32 - Vila Isabel, logo após a Praça Barão de Drummond ou comparecer à Região Administrativa mais próxima de sua residência. 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, localizado 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 nº 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 praticado por agente público no exercício de suas funções, como por exemplo, corrupção e outras improbidades administrativas, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

As reclamações encaminhadas à Ouvidoria devem conter identificação do requerente e serem apresentadas pela Central de Atendimento 1746, Portal 1746 na Internet, aplicativo para celular ou presencialmente nos SICs.

<b>ABELHAS .....</b>	<b>10</b>
Informações sobre remoção de enxame de abelhas .....	10
<b>ALERTAS DA DEFESA CIVIL .....</b>	<b>11</b>
Mensagens de Alerta da Defesa Civil .....	11
<b>CÓPIA AUTÊNTICA – DEFESA CIVIL .....</b>	<b>14</b>
Emissão de cópia autêntica – Vistoria da Defesa Civil pela Defesa Civil.....	14
<b>CURSOS .....</b>	<b>16</b>
Capacitação dos agentes comunitários de saúde - PSF.....	16
Projeto “Voluntários para atuação em Proteção e Defesa Civil” .....	17
<b>DOCUMENTOS - DEFESA CIVIL .....</b>	<b>19</b>
Desinterdição pela Defesa Civil - Informações sobre procedimentos .....	19
Informações sobre Auto de Interdição da Defesa Civil .....	20
<b>EVENTOS .....</b>	<b>22</b>
Informações sobre a participação da Defesa Civil em eventos.....	22
<b>SERVIÇOS TÉCNICOS .....</b>	<b>23</b>
Vistoria em ameaça de desabamento de estrutura.....	23
Vistoria em ameaça de deslizamento de barreira, encosta, talude, etc. ....	26
Vistoria em ameaça de rolamento de pedra .....	28
Vistoria em desabamento de estrutura .....	31
Vistoria em deslizamento de barreira, encosta, talude, etc.....	34
Vistoria em escavação irregular (aterro irregular em grande quantidade) ...	37
Vistoria em imóvel apresentando trepidação .....	40
Vistoria em imóvel com rachadura e infiltração.....	43



Vistoria em queda de escada de acesso, grade de proteção, guarda-corpo, passarela, ponte, viaduto .....	46
Vistoria em queda de muro de arrimo/contenção.....	49
Vistoria em queda de revestimento externo .....	51
Vistoria em queda de revestimento interno .....	54
Vistoria em rolamento de pedra .....	57
Vistoria pós-incêndio – Defesa Civil.....	60





# ALERTAS DA DEFESA CIVIL

## Mensagens de alerta da Defesa Civil

### 1. O que é o serviço:

É um canal gratuito para divulgação de alertas, notícias e dicas de prevenção contra acidentes. O usuário cadastrado passará a receber direto no celular, avisos sobre alagamentos, deslizamentos e outros desastres naturais nas áreas cadastradas.

### 2. Como o órgão atua:

O serviço é gratuito e tem o objetivo de orientar a população, principalmente, agora com a chegada do período das chuvas de verão. As informações, regulares e de caráter educativo, são elaboradas por técnicos da equipe da Defesa Civil. O sistema oferece às pessoas a chance de terem, diretamente em seus telefones, as condições e alertas para tomarem providências rápidas e evitar que sejam atingidas por desastres.

### 3. Tipo de mensagem por SMS:

Previsão de mudança do tempo no Rio de Janeiro nas próximas 24 horas com chuva, ventos e possibilidades de descargas elétricas (Fonte Alerta Rio Canal Defesa Civil RJ).

### 4. Como cadastrar seu CEP:

Para cadastro envie o número do CEP para 40199. Para cancelamento envie SAIR e o CEP para 40199. Para consultar CEP cadastrado envie CONSULTAR para 40199".



O CEP pode ser enviado em qualquer formato ex: 83045720, 83045-720, se o CEP foi aceito você receberá uma mensagem de confirmação, onde você já começará a receber os alertas para sua região.

#### **5. Como cadastrar mais de um CEP:**

A quantidade de CEP(s) que você pode cadastrar é ilimitada, mas, deve ser realizado um cadastro para cada CEP.

#### **6. Como proceder para parar de receber os alertas:**

Enviar um SMS, com a palavra SAIR e o número do CEP e aguardar o recebimento da confirmação.

#### **7. Como proceder para descobrir qual(is) CEP(s) está(ão) cadastrado(s) no seu telefone:**

- Para consultar um CEP cadastrado, o usuário deverá enviar a mensagem "consultar" para o número 40199;
- Caso o usuário tenha ao menos um CEP cadastrado com o status "cadastrado", ele receberá o(s) CEP(s) cadastrado, conforme a seguinte mensagem: "Para este número de celular existe(m) o(s) seguinte(s) CEP(s) cadastrados: 00000000, 00000000, 00000000";
- Caso o usuário não possua nenhum CEP cadastrado com o status "cadastrado", ele receberá a seguinte mensagem: "Para este número de celular não existe CEP cadastrado". Para realizar o cadastro, enviar SMS gratuito para 40199 com o CEP de interesse, sem espaços ou hífens.

#### **8. Como verificar todos os comandos disponíveis:**

Para obter a lista de comandos a população poderá enviar a palavra ajuda ou uma mensagem inválida para número do sistema. O sistema retornará a lista



dos comandos (CADASTRAR, CONSULTAR e SAIR CEP), com a seguinte mensagem:

### **9. Sirenes:**

O Sistema de Alerta e Alarme Comunitário faz parte das Ações de Redução de Riscos de Desastres relacionados às chuvas fortes e/ou prolongadas. Este alarme é feito com base nas informações da rede de pluviômetros, caso a chuva atinja níveis críticos (acima dos estabelecidos no protocolo).

São 165 sirenes instaladas em 103 comunidades, para orientação aos moradores. Após o envio do SMS, o procedimento é:

1. 1º toque: - aviso de alerta sobre a possibilidade de chuvas fortes;
2. 2º toque: - orientação para desocupação e utilização dos pontos de apoio instalados nas comunidades para abrigo;
3. 3º toque: retorno à normalidade.

**10. Informações complementares:** Este serviço é totalmente gratuito, tanto o envio de SMS quanto o recebimento de alertas.

### **11. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.



# CÓPIA AUTÊNTICA – DEFESA CIVIL

## Emissão de cópia autêntica – Vistoria da Defesa Civil pela Defesa Civil

### 1. O que é o serviço:

Emissão de documento que descreve a vistoria realizada pelo engenheiro/arquiteto, restrita à análise técnica visual. Trata-se de um documento pós-vistoria, denominado de Cópia Autêntica.

### 2. Como acessar o serviço:

É obrigatório ser informado o número do Protocolo RIO gerado pela Central de Atendimento 1746 ou o número do Boletim de Ocorrência (BO), quando da solicitação de vistoria. Caso não possua as informações anteriores, informe o nome do solicitante ou endereço correto onde houve a vistoria.

### 3. Informações necessárias para solicitação do serviço:

É necessário que o local já tenha sido vistoriado pela Defesa Civil. Caso ainda não tenha havido a vistoria, deve-se aguardar a sua realização da mesma para efetivar a solicitação da Cópia Autêntica.

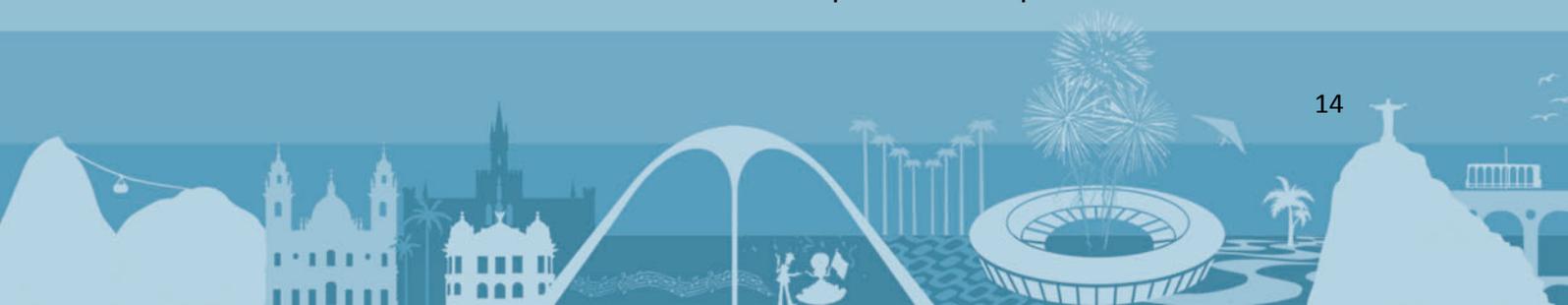
### 4. Prazo máximo para a prestação do serviço:

O serviço será disponibilizado em até 3 (três) dias úteis, na forma solicitada pelo cidadão no momento de sua solicitação.

### 5. Informações complementares:

Não é possível registrar pedido de cópia autêntica no mesmo momento da abertura do chamado de solicitação de vistoria.

Cada chamado deverá conter somente um pedido de Cópia Autêntica.



O documento será enviado por correio eletrônico, caso o e-mail tenha sido informado na abertura do chamado.

Caso deseje retirar pessoalmente o documento, compareça após o prazo de 3 (três) dias úteis na sede da Defesa Civil, localizada na Rua Visconde de Santa Isabel nº 32 – térreo, Vila Isabel, de segunda à sexta-feira, de 9h às 17h, no Setor de Protocolo.

Este serviço não possui nenhuma cobrança.

#### **6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.



## CURSOS

### Capacitação dos agentes comunitários de saúde - PSF

#### 1. O que é o serviço:

Capacitação do agente de saúde para identificação de pontos de risco e de apoio, preestabelecidos de acordo com os protocolos existentes, quando da ocorrência do acionamento das sirenes nas Comunidades.

#### 2. Como o órgão atua:

Esta capacitação está relacionada à meta do Projeto NUDEC (Núcleo Comunitários de Defesa Civil), que visa preparar agentes comunitários de saúde para apoio em gerenciamento de crises, em períodos de chuvas.

#### 3. Informações necessárias para solicitar o serviço:

Para confirmação do chamado de informação sobre a Capacitação dos agentes comunitários de saúde – PSF, não serão necessários questionamentos, pois, neste subtipo, a identificação será imediata, com o cidadão verbalizando diretamente o pedido de agendamento ou informações sobre capacitação de agentes comunitários de saúde.

#### 4. Informações Complementares:

Os cursos na Defesa Civil Municipal do Rio de Janeiro são voltados para capacitação de agentes de saúde do Município, para o preparo e apoio em momentos críticos de chuvas, onde áreas apresentam grande vulnerabilidade.

Os agentes de saúde, caso tenham o interesse em ser voluntários e realizar o curso de capacitação, devem procurar diretamente na sede da Defesa Civil ou





### **3. Informações necessárias para ser um voluntário:**

A Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil disponibilizará para o voluntário um ambiente virtual para cadastro e para capacitação, no formato EAD. Seguindo as etapas, após o cadastro o voluntário contará com a capacitação presencial que ocorrerá no auditório da Defesa Civil Municipal, quando os voluntários terão acesso à prática referente ao curso ministrado e ao material específico.

### **4. Informações Complementares:**

A Cidade do Rio de Janeiro, através da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, promove o cadastramento e a capacitação de voluntários para atuação eficaz e segura nessa missão humanitária, para que haja um atendimento às vítimas, ainda mais rápido e organizado, aproveitando ao máximo a motivação do voluntariado da Cidade Maravilhosa.

E, ainda visa cumprir bem as diretrizes e os objetivos da Política Nacional de Proteção e Defesa Civil (PNPDEC), buscando a participação da sociedade civil priorizando as ações preventivas relacionadas à minimização de desastres e prestando socorro e assistência às populações atingidas por desastres.

Essa participação da sociedade civil também está prevista no Marco de Ação de Sendai, que muda o seu foco de atenção. A sociedade civil deixa de ser considerada vítima vulnerável e passa a ser um agente de mudanças.

Sendo assim, o Projeto “Voluntários para Atuação em Proteção e Defesa Civil” assume o seu papel junto à sociedade carioca sendo o ente público com representação capacitada na comunidade.

### **5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.



## DOCUMENTOS - DEFESA CIVIL

### Desinterdição pela Defesa Civil - Informações sobre procedimentos

#### 1. O que é o serviço:

Solicitação realizada por engenheiro ou arquiteto, devidamente habilitado, de desinterdição de local interditado pela Defesa Civil, com declaração assumindo a responsabilidade técnica pelas obras ou serviços a serem realizados com vistas a sanar os riscos, objeto da emissão do Auto de Interdição.

#### 2. Informação sobre a Documentação necessária para desinterdição:

- Anotação de Responsabilidade Técnica - ART ou Registro de Responsabilidade Técnica - RRT (original e cópia);
- Anuidade do CREA/CAU do ano corrente (original e cópia);
- Carteira do CREA /CAU do profissional (original e cópia);
- Declaração de Responsabilidade (com identificação do profissional e indicação expressa de todos os serviços que serão realizados para eliminar os riscos que motivaram a Interdição Administrativa por parte da Defesa Civil).

Os documentos devem ser apresentados na Gerência de Engenharia da Defesa Civil, no 2º andar do prédio sede do órgão, localizada na Rua Visconde de Santa Isabel nº 32, Vila Isabel. O atendimento é de segunda a sexta-feira, no horário de 9h às 17h.



### **3. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Em até 72 (setenta e duas) horas, após a entrega da documentação, será necessário manter contato com a Gerência de Engenharia, através do telefone 2258-8868 Ramal 4, para verificar a retirada do documento.

Este procedimento visa, em alguns casos, a coleta de informações adicionais por parte do profissional que está assumindo a responsabilidade técnica pela execução das obras e/ou serviços a serem realizados com vistas a sanar os riscos.

### **4. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.

## **Informações sobre Auto de Interdição da Defesa Civil**

### **1. O que é o serviço:**

Documento emitido após a vistoria da Defesa Civil ou por solicitação de outro órgão da Prefeitura, para local passível de algum tipo de risco, de qualquer intensidade e, é parte integrante do Boletim de Ocorrência elaborado pela SUBPDEC.

### **2. Informações adicionais após ter o imóvel interditado:**

Para obtenção de quaisquer tipos de informações sobre Auto de Interdição emitido para um imóvel, dirija-se à sede da Defesa Civil Municipal do Rio de Janeiro, localizada na Rua Visconde de Santa Isabel nº 32, Vila Isabel. O atendimento é de segunda a sexta-feira, no horário de 9h às 17h.



### **3. Como o órgão atua:**

O Auto de Interdição é entregue ao responsável, sempre que possível, quando da realização da vistoria, onde há a constatação da iminência de risco (queda, desabamento, deslizamento, ruína etc.).

### **4. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.



## EVENTOS

### Informações sobre a participação da Defesa Civil em eventos

#### 1. O que é o serviço:

A Defesa Civil é um órgão de emergência, que atua prioritariamente em situação de alto risco. Também contribui com a população com ações preventivas, participando, quando solicitada, em eventos de divulgação de Cidadania, onde o foco principal é levar ao cidadão as noções de prevenção e proteção, principalmente para os habitantes em áreas consideradas de risco geológico-geotécnico.

#### 2. Como o órgão atua:

A Defesa Civil também atua em vistorias conjuntas, quando solicitada pelos órgãos envolvidos.

#### 3. Informações complementares:

Para obter informações sobre a possível participação do órgão, envie email para: [defesacivil@smsdc.rio.rj.gov.br](mailto:defesacivil@smsdc.rio.rj.gov.br).

#### 4. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.



# SERVIÇOS TÉCNICOS

## Vistoria em ameaça de desabamento de estrutura

### 1. O que é o serviço:

Vistoria em estruturas diversas com ameaça de desabamento, tais como: abrigo de ônibus, antena, castelo d'água/caixa d'água, chaminé, imóvel, laje, marquise, muro divisório, outdoor, parede, pilares, telhado, torre de telefonia, viga de concreto.

### 2. Como o órgão atua:

Um engenheiro ou arquiteto da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, realiza, no local da ocorrência, uma vistoria restrita a uma análise técnica visual, com objetivo de verificar a existência de possíveis riscos à integridade física das pessoas e seus bens materiais, com a adoção de medidas emergenciais, quando se fizerem necessárias como, por exemplo, efetivação de interdições, isolamentos, escoramentos, demolições, etc. ou, como medida preventiva, acionamento aos órgãos fiscalizadores afins, com atributo legal para notificar, quando necessário e, caso estejam em área particular, os proprietários ou seus representantes legais, a executarem obras e serviços que eliminem o risco constatado.

Caso o sinistro ocorra em área pública, a responsabilidade passa a ser dos responsáveis, em todas as esferas, podendo ser as Autarquias, Companhias, Concessionárias de Serviços Públicos, Empresas Públicas, Entidades Governamentais, etc.

O teor da vistoria e as conseqüentes providências requeridas estarão descritas no Boletim de Ocorrência elaborado pelo engenheiro vistoriante, e de livre acesso, bastando que o interessado requeira a sua "cópia autêntica", através Central de Atendimento 1746.



### **3. Como acessar o serviço:**

A Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil – SUBPDEC possui o telefone 199, hospedado dentro da Central de Atendimento 1746, onde o cidadão pode registrar o chamado, a qualquer hora, visto que é um telefone de emergência com possibilidade de ser acessado durante 24 horas.

Esse canal se torna uma forma mais eficiente e eficaz para o registro de sua demanda, visto que está integrado com o Sistema centralizador das atividades do órgão e, é visualizado em tempo real por funcionários dentro da sede.

Além disso, conta com a emissão de Protocolo RIO, gerado no ato de seu contato, onde o cidadão poderá acompanhar o andamento de seu chamado sendo, inclusive, uma informação obrigatória para as demais ações pertinentes ao mesmo.

### **4. Informações necessárias para solicitação do serviço:**

Para registrar o chamado é necessário que tenha as seguintes informações:

- Nome e telefones (todos os possíveis) da pessoa que está solicitando o serviço;
- Nome e telefones (todos os possíveis), caso o chamado não seja para local onde resida ou trabalhe, visto que se faz necessário, em alguns casos, obter informações adicionais para a localização do problema;
- Endereço completo e correto, com todos os dados disponíveis, como logradouro, numeral, complemento, ponto de referência, comunidade, bairro;
- Caso possível, nome e telefones (todos os possíveis), dos contatos nas Associações de Moradores ou Lideranças Comunitárias, quando o chamado for para comunidade. Neste caso, é desejável que mantenha essas Instituições informadas sobre o acionamento à Defesa Civil.



## **5. Informações complementares para solicitação do serviço:**

Na eventualidade do chamado não ser para local sob sua responsabilidade, é fundamental que sejam passados os contatos de pessoa, maior de idade, no local que deverá receber e acompanhar o engenheiro/arquiteto no momento da vistoria.

Essa orientação se deve à necessidade de autorização por parte dos responsáveis, pelo local objeto do chamado, visto a impossibilidade do órgão de acessar quaisquer locais sem prévia autorização, exceto, quando da iminência de grandes desastres.

## **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Os chamados registrados junto à Defesa Civil assumem dois tipos de prioridade, avaliadas por técnicos do órgão, após seu registro:

1. Emergencial: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 10 (dez) horas;
2. Preventiva: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 7 (sete) dias.

## **7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.

## Vistoria em ameaça de deslizamento de barreira, encosta, talude, etc.

### 1. O que é o serviço:

Vistoria em local com ameaça de deslizamento de barreira, encosta, talude, etc., em área pública ou privada.

### 2. Como o órgão atua:

Um engenheiro ou arquiteto da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, realiza, no local da ocorrência, uma vistoria restrita a uma análise técnica visual, com objetivo de verificar a existência de possíveis riscos à integridade física das pessoas e seus bens materiais, com a adoção de medidas emergenciais, quando se fizerem necessárias como, por exemplo, efetivação de interdições, isolamentos, escoramentos, demolições, etc. ou, como medida preventiva, acionamento aos órgãos fiscalizadores afins, com atributo legal para notificar, quando necessário e, caso estejam em área particular, os proprietários ou seus representantes legais, a executarem obras e serviços que eliminem o risco constatado.

Caso o sinistro ocorra em área pública, a responsabilidade passa a ser dos responsáveis, em todas as esferas, podendo ser as Autarquias, Companhias, Concessionárias de Serviços Públicos, Empresas Públicas, Entidades Governamentais, etc.

O teor da vistoria e as consequentes providências requeridas estarão descritas no Boletim de Ocorrência elaborado pelo engenheiro vistoriante, e de livre acesso, bastando que o interessado requeira a sua "cópia autêntica", através Central de Atendimento 1746.

### 3. Como acessar o serviço:

A Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil – SUBPDEC possui o telefone 199, hospedado dentro da Central de Atendimento 1746, onde o cidadão pode



registrar o chamado, a qualquer hora, visto que é um telefone de emergência com possibilidade de ser acessado durante 24 horas.

Esse canal se torna uma forma mais eficiente e eficaz para o registro de sua demanda, visto que está integrado com o Sistema centralizador das atividades do órgão e, é visualizado em tempo real por funcionários dentro da sede.

Além disso, conta com a emissão de Protocolo RIO, gerado no ato de seu contato, onde o cidadão poderá acompanhar o andamento de seu chamado sendo, inclusive, uma informação obrigatória para as demais ações pertinentes ao mesmo.

#### **4. Informações necessárias para solicitação do serviço:**

Para registrar o chamado é necessário que tenha as seguintes informações:

- Nome e telefones (todos os possíveis) da pessoa que está solicitando o serviço;
- Nome e telefones (todos os possíveis), caso o chamado não seja para local onde resida ou trabalhe, visto que se faz necessário, em alguns casos, obter informações adicionais para a localização do problema;
- Endereço completo e correto, com todos os dados disponíveis, como logradouro, numeral, complemento, ponto de referência, comunidade, bairro;
- Caso possível, nome e telefones (todos os possíveis), dos contatos nas Associações de Moradores ou Lideranças Comunitárias, quando o chamado for para comunidade. Neste caso, é desejável que mantenha essas Instituições informadas sobre o acionamento à Defesa Civil.

#### **5. Informações complementares para solicitação do serviço:**

Na eventualidade do chamado não ser para local sob sua responsabilidade, é fundamental que sejam passados os contatos de pessoa, maior de idade, no



local que deverá receber e acompanhar o engenheiro/arquiteto no momento da vistoria.

Essa orientação se deve à necessidade de autorização por parte dos responsáveis, pelo local objeto do chamado, visto a impossibilidade do órgão de acessar quaisquer locais sem prévia autorização, exceto, quando da iminência de grandes desastres.

#### **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Os chamados registrados junto à Defesa Civil assumem dois tipos de prioridade, avaliadas por técnicos do órgão, após seu registro:

1. Emergencial: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 10 (dez) horas;
2. Preventiva: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 7 (sete) dias.

#### **7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.

## **Vistoria em ameaça de rolamento de pedra**

### **1. O que é o serviço:**

Vistoria em local com ameaça de rolamento de pedra, com deslizamento de barreira ou não, em área pública ou privada.

### **2. Como o órgão atua:**



Um engenheiro ou arquiteto da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, realiza, no local da ocorrência, uma vistoria restrita a uma análise técnica visual, com objetivo de verificar a existência de possíveis riscos à integridade física das pessoas e seus bens materiais, com a adoção de medidas emergenciais, quando se fizerem necessárias como, por exemplo, efetivação de interdições, isolamentos, escoramentos, demolições, etc. ou, como medida preventiva, acionamento aos órgãos fiscalizadores afins, com atributo legal para notificar, quando necessário e, caso estejam em área particular, os proprietários ou seus representantes legais, a executarem obras e serviços que eliminem o risco constatado.

Caso o sinistro ocorra em área pública, a responsabilidade passa a ser dos responsáveis, em todas as esferas, podendo ser as Autarquias, Companhias, Concessionárias de Serviços Públicos, Empresas Públicas, Entidades Governamentais, etc.

O teor da vistoria e as consequentes providências requeridas estarão descritas no Boletim de Ocorrência elaborado pelo engenheiro vistoriante, e de livre acesso, bastando que o interessado requeira a sua "cópia autêntica", através Central de Atendimento 1746.

### **3. Como acessar o serviço:**

A Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil – SUBPDEC possui o telefone 199, hospedado dentro da Central de Atendimento 1746, onde o cidadão pode registrar o chamado, a qualquer hora, visto que é um telefone de emergência com possibilidade de ser acessado durante 24 horas.

Esse canal se torna uma forma mais eficiente e eficaz para o registro de sua demanda, visto que está integrado com o Sistema centralizador das atividades do órgão e, é visualizado em tempo real por funcionários dentro da sede.

Além disso, conta com a emissão de Protocolo RIO, gerado no ato de seu contato, onde o cidadão poderá acompanhar o andamento de seu chamado



sendo, inclusive, uma informação obrigatória para as demais ações pertinentes ao mesmo.

#### **4. Informações necessárias para solicitação do serviço:**

Para registrar o chamado é necessário que tenha as seguintes informações:

- Nome e telefones (todos os possíveis) da pessoa que está solicitando o serviço;
- Nome e telefones (todos os possíveis), caso o chamado não seja para local onde reside ou trabalhe, visto que se faz necessário, em alguns casos, obter informações adicionais para a localização do problema;
- Endereço completo e correto, com todos os dados disponíveis, como logradouro, numeral, complemento, ponto de referência, comunidade, bairro;
- Caso possível, nome e telefones (todos os possíveis), dos contatos nas Associações de Moradores ou Lideranças Comunitárias, quando o chamado for para comunidade. Neste caso, é desejável que mantenha essas Instituições informadas sobre o acionamento à Defesa Civil.

#### **5. Informações complementares para solicitação do serviço:**

Na eventualidade do chamado não ser para local sob sua responsabilidade, é fundamental que sejam passados os contatos de pessoa, maior de idade, no local que deverá receber e acompanhar o engenheiro/arquiteto no momento da vistoria.

Essa orientação se deve à necessidade de autorização por parte dos responsáveis, pelo local objeto do chamado, visto a impossibilidade do órgão de acessar quaisquer locais sem prévia autorização, exceto, quando da iminência de grandes desastres.

#### **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**



Os chamados registrados junto à Defesa Civil assumem dois tipos de prioridade, avaliadas por técnicos do órgão, após seu registro:

1. Emergencial: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 10 (dez) horas;
2. Preventiva: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 7 (sete) dias.

### **7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.

## **Vistoria em desabamento de estrutura**

### **1. O que é o serviço:**

Vistoria em estruturas diversas apresentando desabamento, tais como: abrigo de ônibus, antena, castelo d'água/caixa d'água, chaminé, imóvel, laje, marquise, muro divisório, outdoor, parede, pilares, telhado, torre de telefonia, viga de concreto.

### **2. Como o órgão atua:**

Um engenheiro ou arquiteto da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, realiza, no local da ocorrência, uma vistoria restrita a uma análise técnica visual, com objetivo de verificar a existência de possíveis riscos à integridade física das pessoas e seus bens materiais, com a adoção de medidas emergenciais, quando se fizerem necessárias como, por exemplo, efetivação de interdições, isolamentos, escoramentos, demolições, etc. ou, como medida preventiva, acionamento aos órgãos fiscalizadores afins, com atributo legal



para notificar, quando necessário e, caso estejam em área particular, os proprietários ou seus representantes legais, a executarem obras e serviços que eliminem o risco constatado.

Caso o sinistro ocorra em área pública, a responsabilidade passa a ser dos responsáveis, em todas as esferas, podendo ser as Autarquias, Companhias, Concessionárias de Serviços Públicos, Empresas Públicas, Entidades Governamentais, etc.

O teor da vistoria e as conseqüentes providências requeridas estarão descritas no Boletim de Ocorrência elaborado pelo engenheiro vistoriante, e de livre acesso, bastando que o interessado requeira a sua "cópia autêntica", através Central de Atendimento 1746.

### **3. Como acessar o serviço:**

A Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil – SUBPDEC possui o telefone 199, hospedado dentro da Central de Atendimento 1746, onde o cidadão pode registrar o chamado, a qualquer hora, visto que é um telefone de emergência com possibilidade de ser acessado durante 24 horas.

Esse canal se torna uma forma mais eficiente e eficaz para o registro de sua demanda, visto que está integrado com o Sistema centralizador das atividades do órgão e, é visualizado em tempo real por funcionários dentro da sede.

Além disso, conta com a emissão de Protocolo RIO, gerado no ato de seu contato, onde o cidadão poderá acompanhar o andamento de seu chamado sendo, inclusive, uma informação obrigatória para as demais ações pertinentes ao mesmo.

### **4. Informações necessárias para solicitação do serviço:**

Para registrar o chamado é necessário que tenha as seguintes informações:



- Nome e telefones (todos os possíveis) da pessoa que está solicitando o serviço;
- Nome e telefones (todos os possíveis), caso o chamado não seja para local onde resida ou trabalhe, visto que se faz necessário, em alguns casos, obter informações adicionais para a localização do problema;
- Endereço completo e correto, com todos os dados disponíveis, como logradouro, numeral, complemento, ponto de referência, comunidade, bairro;
- Caso possível, nome e telefones (todos os possíveis), dos contatos nas Associações de Moradores ou Lideranças Comunitárias, quando o chamado for para comunidade. Neste caso, é desejável que mantenha essas Instituições informadas sobre o acionamento à Defesa Civil.

#### **5. Informações complementares para solicitação do serviço:**

Na eventualidade do chamado não ser para local sob sua responsabilidade, é fundamental que sejam passados os contatos de pessoa, maior de idade, no local que deverá receber e acompanhar o engenheiro/arquiteto no momento da vistoria.

Essa orientação se deve à necessidade de autorização por parte dos responsáveis, pelo local objeto do chamado, visto a impossibilidade do órgão de acessar quaisquer locais sem prévia autorização, exceto, quando da iminência de grandes desastres.

#### **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Os chamados registrados junto à Defesa Civil assumem dois tipos de prioridade, avaliadas por técnicos do órgão, após seu registro:



1. Emergencial: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 10 (dez) horas;
2. Preventiva: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 7 (sete) dias.

## **7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.

## **Vistoria em deslizamento de barreira, encosta, talude, etc.**

### **1. O que é o serviço:**

Vistoria em local com deslizamento de barreira, encosta, talude, etc., em área pública ou privada.

### **2. Como o órgão atua:**

Um engenheiro ou arquiteto da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, realiza, no local da ocorrência, uma vistoria restrita a uma análise técnica visual, com objetivo de verificar a existência de possíveis riscos à integridade física das pessoas e seus bens materiais, com a adoção de medidas emergenciais, quando se fizerem necessárias como, por exemplo, efetivação de interdições, isolamentos, escoramentos, demolições, etc. ou, como medida preventiva, acionamento aos órgãos fiscalizadores afins, com atributo legal para notificar, quando necessário e, caso estejam em área particular, os proprietários ou seus representantes legais, a executarem obras e serviços que eliminem o risco constatado.





- Nome e telefones (todos os possíveis), caso o chamado não seja para local onde reside ou trabalhe, visto que se faz necessário, em alguns casos, obter informações adicionais para a localização do problema;
- Endereço completo e correto, com todos os dados disponíveis, como logradouro, numeral, complemento, ponto de referência, comunidade, bairro;
- Caso possível, nome e telefones (todos os possíveis), dos contatos nas Associações de Moradores ou Lideranças Comunitárias, quando o chamado for para comunidade. Neste caso, é desejável que mantenha essas Instituições informadas sobre o acionamento à Defesa Civil.

#### **5. Informações complementares para solicitação do serviço:**

Na eventualidade do chamado não ser para local sob sua responsabilidade, é fundamental que sejam passados os contatos de pessoa, maior de idade, no local que deverá receber e acompanhar o engenheiro/arquiteto no momento da vistoria.

Essa orientação se deve à necessidade de autorização por parte dos responsáveis, pelo local objeto do chamado, visto a impossibilidade do órgão de acessar quaisquer locais sem prévia autorização, exceto, quando da iminência de grandes desastres.

#### **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Os chamados registrados junto à Defesa Civil assumem dois tipos de prioridade, avaliadas por técnicos do órgão, após seu registro:

1. Emergencial: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 10 (dez) horas;



2. Preventiva: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 7 (sete) dias.

## **7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.

## **Vistoria em escavação irregular (aterro irregular em grande quantidade)**

### **1. O que é o serviço:**

Vistoria em local com escavação ou aterro irregular, em área pública ou privada, sendo realizada com a utilização de maquinário ou manualmente, onde não é possível identificar a presença de profissional ou empresa, tecnicamente qualificada e devidamente habilitada, que esteja responsável pela execução dos serviços.

### **2. Como o órgão atua:**

Um engenheiro ou arquiteto da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, realiza, no local da ocorrência, uma vistoria restrita a uma análise técnica visual, com objetivo de verificar a existência de possíveis riscos à integridade física das pessoas e seus bens materiais, com a adoção de medidas emergenciais, quando se fizerem necessárias como, por exemplo, efetivação de interdições, isolamentos, escoramentos, demolições, etc. ou, como medida preventiva, acionamento aos órgãos fiscalizadores afins, com atributo legal para notificar, quando necessário e, caso estejam em área particular, os proprietários ou seus representantes legais, a executarem obras e serviços que eliminem o risco constatado.



O teor da vistoria e as consequentes providências requeridas estarão descritas no Boletim de Ocorrência elaborado pelo engenheiro vistoriante, e de livre acesso, bastando que o interessado requeira a sua "cópia autêntica", através Central de Atendimento 1746.

### **3. Como acessar o serviço:**

A Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil – SUBPDEC possui o telefone 199, hospedado dentro da Central de Atendimento 1746, onde o cidadão pode registrar o chamado, a qualquer hora, visto que é um telefone de emergência com possibilidade de ser acessado durante 24 horas.

Esse canal se torna uma forma mais eficiente e eficaz para o registro de sua demanda, visto que está integrado com o Sistema centralizador das atividades do órgão e, é visualizado em tempo real por funcionários dentro da sede.

Além disso, conta com a emissão de Protocolo RIO, gerado no ato de seu contato, onde o cidadão poderá acompanhar o andamento de seu chamado sendo, inclusive, uma informação obrigatória para as demais ações pertinentes ao mesmo.

### **4. Informações necessárias para solicitação do serviço:**

Para registrar o chamado é necessário que tenha as seguintes informações:

- Nome e telefones (todos os possíveis) da pessoa que está solicitando o serviço;
- Nome e telefones (todos os possíveis), caso o chamado não seja para local onde resida ou trabalhe, visto que se faz necessário, em alguns casos, obter informações adicionais para a localização do problema;
- Endereço completo e correto, com todos os dados disponíveis, como logradouro, numeral, complemento, ponto de referência, comunidade, bairro;



- Caso possível, nome e telefones (todos os possíveis), dos contatos nas Associações de Moradores ou Lideranças Comunitárias, quando o chamado for para comunidade. Neste caso, é desejável que mantenha essas Instituições informadas sobre o acionamento à Defesa Civil.

## **5. Informações complementares para solicitação do serviço:**

Na eventualidade do chamado não ser para local sob sua responsabilidade, é fundamental que sejam passados os contatos de pessoa, maior de idade, no local que deverá receber e acompanhar o engenheiro/arquiteto no momento da vistoria.

Essa orientação se deve à necessidade de autorização por parte dos responsáveis, pelo local objeto do chamado, visto a impossibilidade do órgão de acessar quaisquer locais sem prévia autorização, exceto, quando da iminência de grandes desastres.

## **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Os chamados registrados junto à Defesa Civil assumem dois tipos de prioridade, avaliadas por técnicos do órgão, após seu registro:

1. Emergencial: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 10 (dez) horas;
2. Preventiva: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 7 (sete) dias.

## **7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.



## Vistoria em imóvel apresentando trepidação

### 1. O que é o serviço:

Vistoria em estrutura apresentando tremores (trepidações), sem que seja possível identificar agentes causadores desses sintomas, tais como: equipamentos de exaustão ou motores elétricos acionados; obras utilizando: britadeiras, equipamentos de grandes portes, marteletes mecânicos; proximidade com vias expressas de trânsito pesado e intenso, etc.

Na eventualidade da existência de um desses agentes e, quando for possível a busca junto aos responsáveis, é desejável que este procedimento seja realizado antes do acionamento à Defesa Civil.

### 2. Como o órgão atua:

Um engenheiro ou arquiteto da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, realiza, no local da ocorrência, uma vistoria restrita a uma análise técnica visual, com objetivo de verificar a existência de possíveis riscos à integridade física das pessoas e seus bens materiais, com a adoção de medidas emergenciais, quando se fizerem necessárias como, por exemplo, efetivação de interdições, isolamentos, escoramentos, demolições, etc. ou, como medida preventiva, acionamento aos órgãos fiscalizadores afins, com atributo legal para notificar, quando necessário e, caso estejam em área particular, os proprietários ou seus representantes legais, a executarem obras e serviços que eliminem o risco constatado.

Caso o sinistro ocorra em área pública, a responsabilidade passa a ser dos responsáveis, em todas as esferas, podendo ser as Autarquias, Companhias, Concessionárias de Serviços Públicos, Empresas Públicas, Entidades Governamentais, etc.

O teor da vistoria e as consequentes providências requeridas estarão descritas no Boletim de Ocorrência elaborado pelo engenheiro vistoriante, e de livre



acesso, bastando que o interessado requeira a sua "cópia autêntica", através Central de Atendimento 1746.

### **3. Como acessar o serviço:**

A Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil – SUBPDEC possui o telefone 199, hospedado dentro da Central de Atendimento 1746, onde o cidadão pode registrar o chamado, a qualquer hora, visto que é um telefone de emergência com possibilidade de ser acessado durante 24 horas.

Esse canal se torna uma forma mais eficiente e eficaz para o registro de sua demanda, visto que está integrado com o Sistema centralizador das atividades do órgão e, é visualizado em tempo real por funcionários dentro da sede.

Além disso, conta com a emissão de Protocolo RIO, gerado no ato de seu contato, onde o cidadão poderá acompanhar o andamento de seu chamado sendo, inclusive, uma informação obrigatória para as demais ações pertinentes ao mesmo.

### **4. Informações necessárias para solicitação do serviço:**

Para registrar o chamado é necessário que tenha as seguintes informações:

- Nome e telefones (todos os possíveis) da pessoa que está solicitando o serviço;
- Nome e telefones (todos os possíveis), caso o chamado não seja para local onde reside ou trabalhe, visto que se faz necessário, em alguns casos, obter informações adicionais para a localização do problema;
- Endereço completo e correto, com todos os dados disponíveis, como logradouro, numeral, complemento, ponto de referência, comunidade, bairro;
- Caso possível, nome e telefones (todos os possíveis), dos contatos nas Associações de Moradores ou Lideranças Comunitárias, quando o



chamado for para comunidade. Neste caso, é desejável que mantenha essas Instituições informadas sobre o acionamento à Defesa Civil.

#### **5. Informações complementares para solicitação do serviço:**

Na eventualidade do chamado não ser para local sob sua responsabilidade, é fundamental que sejam passados os contatos de pessoa, maior de idade, no local que deverá receber e acompanhar o engenheiro/arquiteto no momento da vistoria.

Essa orientação se deve à necessidade de autorização por parte dos responsáveis, pelo local objeto do chamado, visto a impossibilidade do órgão de acessar quaisquer locais sem prévia autorização, exceto, quando da iminência de grandes desastres.

#### **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Os chamados registrados junto à Defesa Civil assumem dois tipos de prioridade, avaliadas por técnicos do órgão, após seu registro:

1. Emergencial: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 10 (dez) horas;
2. Preventiva: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 7 (sete) dias.

#### **7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.



## Vistoria em imóvel com rachadura e infiltração

### 1. O que é o serviço:

Vistoria em edificação comercial, residencial ou mista, apresentando as diversas formas de rachadura, com direções e aberturas diversas.

É comum ocorrer à presença de rachadura com a incidência de infiltração, entretanto, quando a edificação apresentar somente infiltração, não há órgão fiscalizador que atue nesse sentido, pois, nossas vistorias se restringem a uma análise técnica visual, sem possuir mecanismos que possam identificar a causa/origem do problema. Nestes casos, é de responsabilidade do cidadão, caso necessite de laudo técnico com essas informações, que providencie a contratação de profissional habilitado para emissão de tal documento.

### 2. Como o órgão atua:

Um engenheiro ou arquiteto da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, realiza, no local da ocorrência, uma vistoria restrita a uma análise técnica visual, com objetivo de verificar a existência de possíveis riscos à integridade física das pessoas e seus bens materiais, com a adoção de medidas emergenciais, quando se fizerem necessárias como, por exemplo, efetivação de interdições, isolamentos, escoramentos, demolições, etc. ou, como medida preventiva, acionamento aos órgãos fiscalizadores afins, com atributo legal para notificar, quando necessário e, caso estejam em área particular, os proprietários ou seus representantes legais, a executarem obras e serviços que eliminem o risco constatado.

O teor da vistoria e as conseqüentes providências requeridas estarão descritas no Boletim de Ocorrência elaborado pelo engenheiro vistoriante, e de livre acesso, bastando que o interessado requeira a sua "cópia autêntica", através Central de Atendimento 1746.



### **3. Como acessar o serviço:**

A Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil – SUBPDEC possui o telefone 199, hospedado dentro da Central de Atendimento 1746, onde o cidadão pode registrar o chamado, a qualquer hora, visto que é um telefone de emergência com possibilidade de ser acessado durante 24 horas.

Esse canal se torna uma forma mais eficiente e eficaz para o registro de sua demanda, visto que está integrado com o Sistema centralizador das atividades do órgão e, é visualizado em tempo real por funcionários dentro da sede.

Além disso, conta com a emissão de Protocolo RIO, gerado no ato de seu contato, onde o cidadão poderá acompanhar o andamento de seu chamado sendo, inclusive, uma informação obrigatória para as demais ações pertinentes ao mesmo.

### **4. Informações necessárias para solicitação do serviço:**

Para registrar o chamado é necessário que tenha as seguintes informações:

- Nome e telefones (todos os possíveis) da pessoa que está solicitando o serviço;
- Nome e telefones (todos os possíveis), caso o chamado não seja para local onde resida ou trabalhe, visto que se faz necessário, em alguns casos, obter informações adicionais para a localização do problema;
- Endereço completo e correto, com todos os dados disponíveis, como logradouro, numeral, complemento, ponto de referência, comunidade, bairro;
- Caso possível, nome e telefones (todos os possíveis), dos contatos nas Associações de Moradores ou Lideranças Comunitárias, quando o chamado for para comunidade. Neste caso, é desejável que mantenha essas Instituições informadas sobre o acionamento à Defesa Civil.



## **5. Informações complementares para solicitação do serviço:**

Na eventualidade do chamado não ser para local sob sua responsabilidade, é fundamental que sejam passados os contatos de pessoa, maior de idade, no local que deverá receber e acompanhar o engenheiro/arquiteto no momento da vistoria.

Essa orientação se deve à necessidade de autorização por parte dos responsáveis, pelo local objeto do chamado, visto a impossibilidade do órgão de acessar quaisquer locais sem prévia autorização, exceto, quando da iminência de grandes desastres.

## **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Os chamados registrados junto à Defesa Civil assumem dois tipos de prioridade, avaliadas por técnicos do órgão, após seu registro:

1. Emergencial: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 10 (dez) horas;
2. Preventiva: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 7 (sete) dias.

## **7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.

## Vistoria em queda de escada de acesso, grade de proteção, guarda-corpo, passarela, ponte, viaduto

### 1. O que é o serviço:

Vistoria em local com queda de partes integrantes de escada de acesso, grade de proteção, guarda-corpo, passarela, ponte, viaduto, tais como: degrau, elemento estrutural, grade de proteção, guarda-corpo, piso, rampa, etc., em área pública ou privada.

### 2. Como o órgão atua:

Um engenheiro ou arquiteto da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, realiza, no local da ocorrência, uma vistoria restrita a uma análise técnica visual, com objetivo de verificar a existência de possíveis riscos à integridade física das pessoas e seus bens materiais, com a adoção de medidas emergenciais, quando se fizerem necessárias como, por exemplo, efetivação de interdições, isolamentos, escoramentos, demolições, etc. ou, como medida preventiva, acionamento aos órgãos fiscalizadores afins, com atributo legal para notificar, quando necessário e, caso estejam em área particular, os proprietários ou seus representantes legais, a executarem obras e serviços que eliminem o risco constatado.

Caso o sinistro ocorra em área pública, a responsabilidade passa a ser dos responsáveis, em todas as esferas, podendo ser as Autarquias, Companhias, Concessionárias de Serviços Públicos, Empresas Públicas, Entidades Governamentais, etc.

O teor da vistoria e as conseqüentes providências requeridas estarão descritas no Boletim de Ocorrência elaborado pelo engenheiro vistoriante, e de livre acesso, bastando que o interessado requeira a sua "cópia autêntica", através Central de Atendimento 1746.



### **3. Como acessar o serviço:**

A Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil – SUBPDEC possui o telefone 199, hospedado dentro da Central de Atendimento 1746, onde o cidadão pode registrar o chamado, a qualquer hora, visto que é um telefone de emergência com possibilidade de ser acessado durante 24 horas.

Esse canal se torna uma forma mais eficiente e eficaz para o registro de sua demanda, visto que está integrado com o Sistema centralizador das atividades do órgão e, é visualizado em tempo real por funcionários dentro da sede.

Além disso, conta com a emissão de Protocolo RIO, gerado no ato de seu contato, onde o cidadão poderá acompanhar o andamento de seu chamado sendo, inclusive, uma informação obrigatória para as demais ações pertinentes ao mesmo.

### **4. Informações necessárias para solicitação do serviço:**

Para registrar o chamado é necessário que tenha as seguintes informações:

- Nome e telefones (todos os possíveis) da pessoa que está solicitando o serviço;
- Nome e telefones (todos os possíveis), caso o chamado não seja para local onde resida ou trabalhe, visto que se faz necessário, em alguns casos, obter informações adicionais para a localização do problema;
- Endereço completo e correto, com todos os dados disponíveis, como logradouro, numeral, complemento, ponto de referência, comunidade, bairro;
- Caso possível, nome e telefones (todos os possíveis), dos contatos nas Associações de Moradores ou Lideranças Comunitárias, quando o chamado for para comunidade. Neste caso, é desejável que mantenha essas Instituições informadas sobre o acionamento à Defesa Civil.



## **5. Informações complementares para solicitação do serviço:**

Na eventualidade do chamado não ser para local sob sua responsabilidade, é fundamental que sejam passados os contatos de pessoa, maior de idade, no local que deverá receber e acompanhar o engenheiro/arquiteto no momento da vistoria.

Essa orientação se deve à necessidade de autorização por parte dos responsáveis, pelo local objeto do chamado, visto a impossibilidade do órgão de acessar quaisquer locais sem prévia autorização, exceto, quando da iminência de grandes desastres.

## **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Os chamados registrados junto à Defesa Civil assumem dois tipos de prioridade, avaliadas por técnicos do órgão, após seu registro:

1. Emergencial: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 10 (dez) horas;
2. Preventiva: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 7 (sete) dias.

## **7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.



## Vistoria em queda de muro de arrimo/contenção

### 1. O que é o serviço:

Vistoria em local com queda de muro de arrimo/contenção, em área pública ou privada.

### 2. Como o órgão atua:

Um engenheiro ou arquiteto da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, realiza, no local da ocorrência, uma vistoria restrita a uma análise técnica visual, com objetivo de verificar a existência de possíveis riscos à integridade física das pessoas e seus bens materiais, com a adoção de medidas emergenciais, quando se fizerem necessárias como, por exemplo, efetivação de interdições, isolamentos, escoramentos, demolições, etc. ou, como medida preventiva, acionamento aos órgãos fiscalizadores afins, com atributo legal para notificar, quando necessário e, caso estejam em área particular, os proprietários ou seus representantes legais, a executarem obras e serviços que eliminem o risco constatado.

Caso o sinistro ocorra em área pública, a responsabilidade passa a ser dos responsáveis, em todas as esferas, podendo ser as Autarquias, Companhias, Concessionárias de Serviços Públicos, Empresas Públicas, Entidades Governamentais, etc.

O teor da vistoria e as conseqüentes providências requeridas estarão descritas no Boletim de Ocorrência elaborado pelo engenheiro vistoriante, e de livre acesso, bastando que o interessado requeira a sua "cópia autêntica", através Central de Atendimento 1746.

### 3. Como acessar o serviço:

A Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil – SUBPDEC possui o telefone 199, hospedado dentro da Central de Atendimento 1746, onde o cidadão pode



registrar o chamado, a qualquer hora, visto que é um telefone de emergência com possibilidade de ser acessado durante 24 horas.

Esse canal se torna uma forma mais eficiente e eficaz para o registro de sua demanda, visto que está integrado com o Sistema centralizador das atividades do órgão e, é visualizado em tempo real por funcionários dentro da sede.

Além disso, conta com a emissão de Protocolo RIO, gerado no ato de seu contato, onde o cidadão poderá acompanhar o andamento de seu chamado sendo, inclusive, uma informação obrigatória para as demais ações pertinentes ao mesmo.

#### **4. Informações necessárias para solicitação do serviço:**

Para registrar o chamado é necessário que tenha as seguintes informações:

- Nome e telefones (todos os possíveis) da pessoa que está solicitando o serviço;
- Nome e telefones (todos os possíveis), caso o chamado não seja para local onde reside ou trabalhe, visto que se faz necessário, em alguns casos, obter informações adicionais para a localização do problema;
- Endereço completo e correto, com todos os dados disponíveis, como logradouro, numeral, complemento, ponto de referência, comunidade, bairro;
- Caso possível, nome e telefones (todos os possíveis), dos contatos nas Associações de Moradores ou Lideranças Comunitárias, quando o chamado for para comunidade. Neste caso, é desejável que mantenha essas Instituições informadas sobre o acionamento à Defesa Civil.

#### **5. Informações complementares para solicitação do serviço:**

Na eventualidade do chamado não ser para local sob sua responsabilidade, é fundamental que sejam passados os contatos de pessoa, maior de idade, no



local que deverá receber e acompanhar o engenheiro/arquiteto no momento da vistoria.

Essa orientação se deve à necessidade de autorização por parte dos responsáveis, pelo local objeto do chamado, visto a impossibilidade do órgão de acessar quaisquer locais sem prévia autorização, exceto, quando da iminência de grandes desastres.

#### **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Os chamados registrados junto à Defesa Civil assumem dois tipos de prioridade, avaliadas por técnicos do órgão, após seu registro:

1. Emergencial: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 10 (dez) horas;
2. Preventiva: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 7 (sete) dias.

#### **7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.

## **Vistoria em queda de revestimento externo**

### **1. O que é o serviço:**

Vistoria em edificação comercial, residencial ou mista, apresentando desprendimento de partes ou na sua totalidade de revestimento externo, tais como: beiral, faixa de propaganda, janela, letreiro, pastilha, placa de mármore, platibanda, parapeito, reboco, toldo, vidraça, etc., seja em área privada ou comum das edificações.



## **2. Como o órgão atua:**

Um engenheiro ou arquiteto da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, realiza, no local da ocorrência, uma vistoria restrita a uma análise técnica visual, com objetivo de verificar a existência de possíveis riscos à integridade física das pessoas e seus bens materiais, com a adoção de medidas emergenciais, quando se fizerem necessárias como, por exemplo, efetivação de interdições, isolamentos, escoramentos, demolições, etc. ou, como medida preventiva, acionamento aos órgãos fiscalizadores afins, com atributo legal para notificar, quando necessário e, caso estejam em área particular, os proprietários ou seus representantes legais, a executarem obras e serviços que eliminem o risco constatado.

Caso o sinistro ocorra em área pública, a responsabilidade passa a ser dos responsáveis, em todas as esferas, podendo ser as Autarquias, Companhias, Concessionárias de Serviços Públicos, Empresas Públicas, Entidades Governamentais, etc.

O teor da vistoria e as conseqüentes providências requeridas estarão descritas no Boletim de Ocorrência elaborado pelo engenheiro vistoriante, e de livre acesso, bastando que o interessado requeira a sua "cópia autêntica", através Central de Atendimento 1746.

## **3. Como acessar o serviço:**

A Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil – SUBPDEC possui o telefone 199, hospedado dentro da Central de Atendimento 1746, onde o cidadão pode registrar o chamado, a qualquer hora, visto que é um telefone de emergência com possibilidade de ser acessado durante 24 horas.

Esse canal se torna uma forma mais eficiente e eficaz para o registro de sua demanda, visto que está integrado com o Sistema centralizador das atividades do órgão e, é visualizado em tempo real por funcionários dentro da sede.



Além disso, conta com a emissão de Protocolo RIO, gerado no ato de seu contato, onde o cidadão poderá acompanhar o andamento de seu chamado sendo, inclusive, uma informação obrigatória para as demais ações pertinentes ao mesmo.

#### **4. Informações necessárias para solicitação do serviço:**

Para registrar o chamado é necessário que tenha as seguintes informações:

- Nome e telefones (todos os possíveis) da pessoa que está solicitando o serviço;
- Nome e telefones (todos os possíveis), caso o chamado não seja para local onde resida ou trabalhe, visto que se faz necessário, em alguns casos, obter informações adicionais para a localização do problema;
- Endereço completo e correto, com todos os dados disponíveis, como logradouro, numeral, complemento, ponto de referência, comunidade, bairro;
- Caso possível, nome e telefones (todos os possíveis), dos contatos nas Associações de Moradores ou Lideranças Comunitárias, quando o chamado for para comunidade. Neste caso, é desejável que mantenha essas Instituições informadas sobre o acionamento à Defesa Civil.

#### **5. Informações complementares para solicitação do serviço:**

Na eventualidade do chamado não ser para local sob sua responsabilidade, é fundamental que sejam passados os contatos de pessoa, maior de idade, no local que deverá receber e acompanhar o engenheiro/arquiteto no momento da vistoria.

Essa orientação se deve à necessidade de autorização por parte dos responsáveis, pelo local objeto do chamado, visto a impossibilidade do órgão



de acessar quaisquer locais sem prévia autorização, exceto, quando da iminência de grandes desastres.

#### **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Os chamados registrados junto à Defesa Civil assumem dois tipos de prioridade, avaliadas por técnicos do órgão, após seu registro:

1. Emergencial: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 10 (dez) horas;
2. Preventiva: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 7 (sete) dias.

#### **7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.

## **Vistoria em queda de revestimento interno**

### **1. O que é o serviço:**

Vistoria em edificação comercial, residencial ou mista, apresentando desprendimento de partes ou na sua totalidade de revestimento interno, tais como: forro, gesso, lambri, madeira, PVC, etc., seja em área privada ou comum das edificações.

### **2. Como o órgão atua:**

Um engenheiro ou arquiteto da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, realiza, no local da ocorrência, uma vistoria restrita a uma análise técnica visual, com objetivo de verificar a existência de possíveis riscos à integridade





#### **4. Informações necessárias para solicitação do serviço:**

Para registrar o chamado é necessário que tenha as seguintes informações:

- Nome e telefones (todos os possíveis) da pessoa que está solicitando o serviço;
- Nome e telefones (todos os possíveis), caso o chamado não seja para local onde resida ou trabalhe, visto que se faz necessário, em alguns casos, obter informações adicionais para a localização do problema;
- Endereço completo e correto, com todos os dados disponíveis, como logradouro, numeral, complemento, ponto de referência, comunidade, bairro;
- Caso possível, nome e telefones (todos os possíveis), dos contatos nas Associações de Moradores ou Lideranças Comunitárias, quando o chamado for para comunidade. Neste caso, é desejável que mantenha essas Instituições informadas sobre o acionamento à Defesa Civil.

#### **5. Informações complementares para solicitação do serviço:**

Na eventualidade do chamado não ser para local sob sua responsabilidade, é fundamental que sejam passados os contatos de pessoa, maior de idade, no local que deverá receber e acompanhar o engenheiro/arquiteto no momento da vistoria.

Essa orientação se deve à necessidade de autorização por parte dos responsáveis, pelo local objeto do chamado, visto a impossibilidade do órgão de acessar quaisquer locais sem prévia autorização, exceto, quando da iminência de grandes desastres.

#### **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Os chamados registrados junto à Defesa Civil assumem dois tipos de prioridade, avaliadas por técnicos do órgão, após seu registro:



1. Emergencial: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 10 (dez) horas;
2. Preventiva: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 7 (sete) dias.

## **7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.

## **Vistoria em rolamento de pedra**

### **1. O que é o serviço:**

Vistoria em local com rolamento de pedra, com deslizamento de barreira ou não, em área pública ou privada.

### **2. Como o órgão atua:**

Um engenheiro ou arquiteto da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, realiza, no local da ocorrência, uma vistoria restrita a uma análise técnica visual, com objetivo de verificar a existência de possíveis riscos à integridade física das pessoas e seus bens materiais, com a adoção de medidas emergenciais, quando se fizerem necessárias como, por exemplo, efetivação de interdições, isolamentos, escoramentos, demolições, etc. ou, como medida preventiva, acionamento aos órgãos fiscalizadores afins, com atributo legal para notificar, quando necessário e, caso estejam em área particular, os proprietários ou seus representantes legais, a executarem obras e serviços que eliminem o risco constatado.



Caso o sinistro ocorra em área pública, a responsabilidade passa a ser dos responsáveis, em todas as esferas, podendo ser as Autarquias, Companhias, Concessionárias de Serviços Públicos, Empresas Públicas, Entidades Governamentais, etc.

O teor da vistoria e as consequentes providências requeridas estarão descritas no Boletim de Ocorrência elaborado pelo engenheiro vistoriante, e de livre acesso, bastando que o interessado requeira a sua "cópia autêntica", através Central de Atendimento 1746.

### **3. Como acessar o serviço:**

A Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil – SUBPDEC possui o telefone 199, hospedado dentro da Central de Atendimento 1746, onde o cidadão pode registrar o chamado, a qualquer hora, visto que é um telefone de emergência com possibilidade de ser acessado durante 24 horas.

Esse canal se torna uma forma mais eficiente e eficaz para o registro de sua demanda, visto que está integrado com o Sistema centralizador das atividades do órgão e, é visualizado em tempo real por funcionários dentro da sede.

Além disso, conta com a emissão de Protocolo RIO, gerado no ato de seu contato, onde o cidadão poderá acompanhar o andamento de seu chamado sendo, inclusive, uma informação obrigatória para as demais ações pertinentes ao mesmo.

### **4. Informações necessárias para solicitação do serviço:**

Para registrar o chamado é necessário que tenha as seguintes informações:

- Nome e telefones (todos os possíveis) da pessoa que está solicitando o serviço;



- Nome e telefones (todos os possíveis), caso o chamado não seja para local onde reside ou trabalhe, visto que se faz necessário, em alguns casos, obter informações adicionais para a localização do problema;
- Endereço completo e correto, com todos os dados disponíveis, como logradouro, numeral, complemento, ponto de referência, comunidade, bairro;
- Caso possível, nome e telefones (todos os possíveis), dos contatos nas Associações de Moradores ou Lideranças Comunitárias, quando o chamado for para comunidade. Neste caso, é desejável que mantenha essas Instituições informadas sobre o acionamento à Defesa Civil.

#### **5. Informações complementares para solicitação do serviço:**

Na eventualidade do chamado não ser para local sob sua responsabilidade, é fundamental que sejam passados os contatos de pessoa, maior de idade, no local que deverá receber e acompanhar o engenheiro/arquiteto no momento da vistoria.

Essa orientação se deve à necessidade de autorização por parte dos responsáveis, pelo local objeto do chamado, visto a impossibilidade do órgão de acessar quaisquer locais sem prévia autorização, exceto, quando da iminência de grandes desastres.

#### **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Os chamados registrados junto à Defesa Civil assumem dois tipos de prioridade, avaliadas por técnicos do órgão, após seu registro:

1. Emergencial: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 10 (dez) horas;



2. Preventiva: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 7 (sete) dias.

## **7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.

## **Vistoria pós-incêndio – Defesa Civil**

### **1. O que é o serviço:**

Vistoria em estrutura sinistrada por incêndio de qualquer proporção, apresentando ou não problemas estruturais após o sinistro.

Cabe esclarecer que a vistoria de emergência da Defesa Civil não possui o caráter de perícia, o que é muito comum ser necessária para o cidadão, principalmente, quando da necessidade de acionamento a quaisquer tipos de seguros.

### **2. Como o órgão atua:**

Um engenheiro ou arquiteto da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, realiza, no local da ocorrência, uma vistoria restrita a uma análise técnica visual, com objetivo de verificar a existência de possíveis riscos à integridade física das pessoas e seus bens materiais, com a adoção de medidas emergenciais, quando se fizerem necessárias como, por exemplo, efetivação de interdições, isolamentos, escoramentos, demolições, etc. ou, como medida preventiva, acionamento aos órgãos fiscalizadores afins, com atributo legal para notificar, quando necessário e, caso estejam em área particular, os proprietários ou seus representantes legais, a executarem obras e serviços que eliminem o risco constatado.



Caso o sinistro ocorra em área pública, a responsabilidade passa a ser dos responsáveis, em todas as esferas, podendo ser as Autarquias, Companhias, Concessionárias de Serviços Públicos, Empresas Públicas, Entidades Governamentais, etc.

O teor da vistoria e as consequentes providências requeridas estarão descritas no Boletim de Ocorrência elaborado pelo engenheiro vistoriante, e de livre acesso, bastando que o interessado requeira a sua "cópia autêntica", através Central de Atendimento 1746.

### **3. Como acessar o serviço:**

A Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil – SUBPDEC possui o telefone 199, hospedado dentro da Central de Atendimento 1746, onde o cidadão pode registrar o chamado, a qualquer hora, visto que é um telefone de emergência com possibilidade de ser acessado durante 24 horas.

Esse canal se torna uma forma mais eficiente e eficaz para o registro de sua demanda, visto que está integrado com o Sistema centralizador das atividades do órgão e, é visualizado em tempo real por funcionários dentro da sede.

Além disso, conta com a emissão de Protocolo RIO, gerado no ato de seu contato, onde o cidadão poderá acompanhar o andamento de seu chamado sendo, inclusive, uma informação obrigatória para as demais ações pertinentes ao mesmo.

### **4. Informações necessárias para solicitação do serviço:**

Para registrar o chamado é necessário que tenha as seguintes informações:

- Nome e telefones (todos os possíveis) da pessoa que está solicitando o serviço;



- Nome e telefones (todos os possíveis), caso o chamado não seja para local onde reside ou trabalhe, visto que se faz necessário, em alguns casos, obter informações adicionais para a localização do problema;
- Endereço completo e correto, com todos os dados disponíveis, como logradouro, numeral, complemento, ponto de referência, comunidade, bairro;
- Caso possível, nome e telefones (todos os possíveis), dos contatos nas Associações de Moradores ou Lideranças Comunitárias, quando o chamado for para comunidade. Neste caso, é desejável que mantenha essas Instituições informadas sobre o acionamento à Defesa Civil.

#### **5. Informações complementares para solicitação do serviço:**

Na eventualidade do chamado não ser para local sob sua responsabilidade, é fundamental que sejam passados os contatos de pessoa, maior de idade, no local que deverá receber e acompanhar o engenheiro/arquiteto no momento da vistoria.

Essa orientação se deve à necessidade de autorização por parte dos responsáveis, pelo local objeto do chamado, visto a impossibilidade do órgão de acessar quaisquer locais sem prévia autorização, exceto, quando da iminência de grandes desastres.

#### **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Os chamados registrados junto à Defesa Civil assumem dois tipos de prioridade, avaliadas por técnicos do órgão, após seu registro:

1. Emergencial: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 10 (dez) horas;



2. Preventiva: o local é atendido por profissional do órgão, num prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos, entretanto, é frequente a redução desse prazo para até 7 (sete) dias.

#### **7. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:**

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.

