



PORTARIA NORMATIVA SEG Nº 10/2023 DE 14 DE FEVEREIRO DE 2023

Estabelece procedimentos para o atendimento das demandas recebidas por meio do telefone 153 e dá outras providências.

O SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SEGURANÇA, nos termos do Decreto nº 9.751, de 28 de maio de 2021, que dispõe sobre os atos normativos inferiores a decreto no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Município de Novo Hamburgo,

RESOLVE:

Art. 1º Esta Portaria Normativa destina-se a estabelecer procedimentos para o atendimento das demandas recebidas por meio da linha telefônica de número 153.

Parágrafo único. Os procedimentos estabelecidos nesta Portaria Normativa aplicam-se:

I - às demandas atinentes à prestação de serviços públicos pelo Executivo Municipal;

II - aos servidores que desempenham suas atribuições na Guarda Municipal de Novo Hamburgo (GMNH).

Art. 2º As demandas recebidas por meio da linha telefônica de número 153, em função das suas peculiaridades, serão enquadradas pelo Inspetor de serviço (Supervisor) como:

I - situação de emergência;

II - situação de urgência;

III - situação de rotina.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Portaria Normativa:

I - situação de emergência é aquela que apresenta ameaça imediata à vida, saúde, propriedade ou meio ambiente, exigindo rápida resposta;

II - situação de urgência é aquela que apresenta ameaça à vida, saúde, propriedade ou meio ambiente em um futuro próximo, exigindo resposta em curto prazo, pois pode vir a se



tornar uma emergência se não for equacionada;

III - situação de rotina é aquela que não se enquadra entre as hipóteses nos casos dos incisos I e II deste artigo.

Art. 3º Nas hipóteses dos incisos I e II do art. 2º desta Portaria Normativa, todas as demandas serão atendidas, nesta ordem:

I - situações de emergência antes das situações de urgência; e

II - em cada situação, na sequência cronológica de recebimento das demandas.

§ 1º No âmbito de cada hipótese do caput deste artigo, poderá o Inspetor de serviço (Supervisor) alterar a ordem de atendimento em função das peculiaridades das demandas.

§ 2º Os atendimentos a que se refere o caput deste artigo deverão:

I - ocorrer dentro dos limites territoriais do Município de Novo Hamburgo;

II - estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana;

III - ser de competência da GMNH.

Art. 4º Todos os sinistros e incidentes de trânsito deverão ser atendidos, nesta ordem:

I - sinistro de trânsito com vítima, fatal ou não;

II - sinistro de trânsito com danos materiais;

III - sinistro de trânsito sem danos materiais;

IV - incidente de trânsito.

§ 1º Para efeitos desta Portaria Normativa:

I - sinistro de trânsito é todo evento que resulte em dano a veículo ou à sua carga e/ou em lesões a pessoas ou animais, e que possa trazer dano material ou prejuízos ao trânsito ou ao meio ambiente, em que pelo menos uma das partes está em movimento nas vias terrestres ou em áreas abertas ao público;

II - incidente de trânsito é todo evento que não resulte em dano material ou vítima, fatal ou não, e que traga prejuízos ao trânsito, à via ou ao meio ambiente.



§ 2º A hipótese do inciso I do caput deste artigo será enquadrada como situação de emergência.

§ 3º As hipóteses dos incisos II, III e IV do caput deste artigo, em função das peculiaridades dos eventos, poderão ser enquadradas pelo Inspetor de serviço (Supervisor) como situação de emergência ou de urgência.

§ 4º O atendimento que se refere o caput deste artigo será presencial, no âmbito das competências do órgão municipal de trânsito.

Art. 5º Na hipótese do inciso III do art. 2º desta Portaria Normativa, o demandante deverá ser orientado a contatar a Ouvidoria da Prefeitura de Novo Hamburgo pelos telefones 156, (51) 3097-9400, (51) 3097-9401 ou (51) 3097-9999, das 09:00 às 17:00 horas, de segunda a sexta-feira, ou nos dias e horários que vierem a ser determinados pela Administração.

Art. 6º Todas as demandas recebidas por meio da linha telefônica de número 153 deverão ser registradas pelo Centro de Comando e Controle (C3) da GMNH em aplicativos disponibilizados para o serviço com este propósito ou, na ausência destes, por escrito.

Art. 7º O atendimento de demandas por iniciativa dos agentes da GMNH em serviço deverão ser:

I - por eles presenciadas ou constatadas;

II - transmitidas por meio de rádio, preferencialmente, ou por ligação telefônica;

III - tratadas pelo C3 da GMNH como se demandas formuladas pela linha telefônica de número 153 fossem.

Parágrafo único. A ligação telefônica a que se refere o inciso II do caput deste artigo deverá ser realizada com o C3 da GMNH pelas linhas dos números (51) 3524-8738, (51) 3524-8737 ou 153, nesta ordem.

Art. 8º Todas as comunicações (telefônicas, rádio e GPS) que envolvam o atendimento de demandas recebidas por meio das linhas telefônicas de número 153, (51) 3524-8737 ou (51) 3524-8738 deverão ser gravadas e armazenadas por, no mínimo, 01 (um) ano.

Art. 9º Todo agente da GMNH em serviço que realizar um atendimento, por iniciativa própria ou por determinação do C3 da GMNH, deverá elaborar relatório circunstanciado, sem prejuízo do disposto no Art. 7º desta Portaria Normativa.

Parágrafo único. O relatório circunstanciado a que se refere o caput deste artigo será confeccionado por meio dos aplicativos de registro disponibilizados para o serviço ou, na ausência destes, por escrito; em ambos os casos, endereçado ao Inspetor de serviço (Coordenador).



Art. 10. Na hipótese de ausência do Inspetor de serviço (Supervisor) e enquanto perdurar esta situação, o Inspetor de serviço (Coordenador):

I - poderá atribuir, no todo ou em parte, as tarefas cometidas ao Inspetor de serviço (Supervisor) nesta Portaria Normativa a um operador do C3 da GMNH;

II - na hipótese do inciso anterior, deverá expedir as orientações pertinentes, de modo claro e preciso, fiscalizando a execução das tarefas atribuídas.

Art. 11. A observância do estabelecido nesta Portaria Normativa não autoriza o descumprimento de leis, decretos ou outros atos normativos vigentes.

Art. 12. Os casos omissos serão analisados pelo Diretor da GMNH e submetidos à apreciação do Secretário Municipal de Segurança, a quem caberá dirimi-los.

Art. 13. Esta Portaria Normativa entra em vigor a partir da data de sua publicação.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA, aos 14 (quatorze) dias do mês de fevereiro do ano de 2023.


ROBERTO JUNGTHON
Secretário Municipal de Segurança