



PREFEITURA DE
RIO GRANDE DA SERRA

Carta de serviço ao usuário

Secretaria de Obras
e Planejamento

2023

I - Serviços oferecidos

1. Alvará de Construção
2. Alvará de Regularização
3. Alvará de Demolição
4. Alvará de Reforma
5. Habite-se
6. Alvará de Movimentação de terra
7. Alvará de Desdobro, Reunificação e Desmembramento de Lotes
8. Certidão de Uso do Solo
9. Certidão de Diretrizes Urbanísticas
10. Liberação de Ofício para ligação de água e luz
11. Manutenção de Iluminação Pública

II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Para os itens 1 ao 9

1. Listas de documentos para aprovação conforme Lei Municipal 2220/2017 - COE - Código de Obras e Edificações e Lei Municipal 2334/2019 - LUOPs - Lei de Uso, Ocupação e Parcelamento do Solo. As leis podem ser encontradas no site da Prefeitura, e por tratar-se de serviços técnicos, que demandam a contratação de profissionais habilitados, todo profissional tem obrigação de conhecer as Leis antes de protocolar projetos para aprovação;
2. Os técnicos e até mesmo os interessados podem obter as informações básicas e sanar as dúvidas através de consulta presencial à Secretaria de Obras e Planejamento;
3. A documentação exigida pela legislação deve ser protocolada presencialmente no setor de Protocolo, que emitirá o boleto para pagamento e posterior encaminhamento do processo a Secretaria de Obras e Planejamento para análise.

Para Ofícios de água e luz

4 - Requerimento padrão devidamente preenchido;

Cópia dos documentos pessoais do interessado;

Cópia da folha de rosto (3ª página) do IPTU;

Cópia do documento de posse do terreno (Certidão de Matrícula do Imóvel, Escritura ou Contrato de Compra e Venda);

Projeto aprovado das construções existentes;

III - Principais etapas para processamento do serviço

Alvarás:

1. Recebimento do Processo
2. Cadastramento do Processo

3. Análise prévia de documentação
4. Encaminhamento para Fiscalização para vistoria
5. Retorno da Vistoria
6. Análise completa do projeto e documentação

Se tudo estiver correto e dentro do especificado em Leis, será emitido o Alvará.

No caso de Alvará de Regularização, se estiver em conformidade com o local e dentro das Leis, será encaminhado para emissão do Alvará de Regularização e Habite-se;

Na falta de documentos e/ou o projeto não estar em conformidade com as Leis vigentes, ou ainda se a construção existente estiver em desacordo com o projeto apresentado, o responsável técnico é notificado a corrigir o projeto e apresentar novas vias corrigidas no prazo de 30 dias;

7. Retorno da Notificação;

Se tudo estiver correto e em conformidade com as Leis vigentes, é emitido o Alvará;

Se faltar documentos e/ou o projeto não obedecer às Leis, o responsável técnico é notificado a corrigir projeto e apresentar novas vias corrigidas no prazo de 30 dias.

8. Emissão do Alvará;

9. Assinatura do Secretário de Obras e Planejamento, no Alvará, Projetos, Memoriais e Termo de Compromisso;

10. Notificação do interessado para quitar o Alvará;

11. Interessado comparece presencialmente para ciência do valor;

12. Encaminhamento para o CTM emitir o boleto do Alvará - interessado retira o boleto pra quitar e o processo retorna a obras;

13. Retorno do Processo - aguarda 30 dias para retirada da documentação;

14. Processos de Construção, Reforma, Movimentação de Terra e Demolição vão para arquivo provisório para aguardar a renovação dos Alvarás dentro de 12 meses, até a conclusão da obra;

15. Processos de Regularização são encaminhados para cadastro no SISOBRA - cadastro federal da construção e após são encaminhados ao Arquivo;

Habite-se:

16. Interessado solicita o Habite-se de sua construção, o processo é encaminhado à Fiscalização para vistoria;

17. Retorno da Vistoria - Se a construção estiver em conformidade com o projeto aprovado, será encaminhado para a emissão do Habite-se; Se construção em desacordo com o projeto aprovado, o interessado é notificado a regularizar a construção e retornar ao procedimento para Alvará de Regularização;

18. Emissão do Habite-se;

19. Encaminhado para assinatura do Secretário de Obras e Planejamento;

20. Notificado o interessado a quitar o Habite-se;

21. Interessado comparece em atendimento presencial e toma ciência do valor a ser pago;

22. Processo é encaminhado ao CTM para emissão do boleto e interessado retira o mesmo para pagamento;
23. Processo retorna a Secretaria de Obras e aguarda 30 dias para retirada da documentação;
24. Processo é encaminhado para cadastro no SISOBRA;
25. Processo é encaminhado ao arquivo.

Certidão de Uso de Ocupação do Solo e Certidão de Diretrizes Urbanísticas

1. Recebimento do processo;
2. Cadastro do processo;
3. Análise do processo;
4. Se o processo apresentar toda documentação necessária e de acordo com relação de documentos para abertura de processos, será emitida a Certidão; se estiver em desacordo, ou necessitar de complementação para melhor compreensão e análise de certidão, o interessado será notificado a atender as solicitações;
5. Emissão da Certidão;
6. Assinatura do Secretário de Obras e Planejamento;
7. Processo é encaminhado ao Protocolo para emissão do boleto para pagamento da Certidão, notificar ao interessado para quitar o boleto e retirar a documentação; após a retirada certidão o processo é arquivado. Ofício de ligação de água e luz;

1. Recebimento de processo;
2. Cadastro do processo;
3. Análise da documentação - se estiver completo e de acordo é emitido o ofício. Se estiver incompleta e/ou em desacordo, o interessado será notificado a atender as solicitações e correções;
4. Notificação ao interessado via telefone, e e-mail ou correio, e processo aguarda 30 dias a manifestação do mesmo;
5. Reanálise da documentação, se atendeu o notificado, será emitido ofício; se não atendeu na íntegra, é notificado novamente e aguarda mais 30 dias, caso não atenda novamente o processo é encaminhado ao Arquivo;
6. Emissão Ofício;
7. Notificação do interessado para retirada do Ofício;
8. Após retirada, processo é encaminhado ao arquivo.

IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Ofício de Ligação de água e luz:

Se documentação correta 10 dias úteis Se documentação incompleta e/ou incorreta, dependerá da agilidade do interessado em atender às notificações.

Alvarás:

- 1.Recebimento do Processo
- 2.Cadastramento do Processo
3. Análise prévia de documentação
4. Encaminhamento para Fiscalização para vistoria Prazo máximo 03 dias Vistoria - prazo máximo 15 dias
- 5.Retorno da vistoria
6. Análise completa do projeto e documentação Prazo máximo 20 dias para emissão e assinatura do Alvará e da respectiva Licença se documentação correta.
- 7.Se documentação incorreta ou projeto em desacordo com a Legislação Vigente, processo é notificado com prazo de 30 dias para atendimento (é comum os técnicos não atenderem, sendo necessário até 3 notificações)
8. Notificação do interessado para quitar o Alvará com prazo de 30 dias;
9. Interessado comparece presencialmente para ciência do valor; 10.Encaminhamento para CTM emitir o Boleto do Alvará - interessado retira o boleto para quitar e o processo retorna para obras; Prazo depende do CTM.
11. Retorno do processo - aguarda 30 dias para retirada da documentação;

Habite-se:

12. Interessado solicita o Habite-se de sua construção, o processo é encaminhado à Fiscalização para vistoria - Prazo 03 dias; Vistoria - Prazo 15 dias;
 13. Retorno da Vistoria - Se construção estiver em conformidade com o projeto aprovado, será encaminhado para a emissão do Habite-se; -Se construção em desacordo com o projeto aprovado, o interessado é notificado a regularizar a construção e retorna ao procedimento para Alvará de Regularização;
 14. Emissão do Habite-se;
 15. Encaminhado para assinatura do Secretário de Obras e Planejamento;
- Prazo 15 dias
16. Notificado o interessado a quitar o Habite-se com prazo de 30 dias para o atendimento;
 17. Interessado comparece em atendimento presencial e toma ciência do valor a ser pago;
 18. Processo é encaminhado ao CTM para emissão do boleto e interessado retira o mesmo para pagamento; Prazo dependerá do CTM;
 - 19.Processo retorna a Secretaria de Obras e aguarda 30 dias para retirada da documentação;
 - 20.Processo é encaminhado para cadastro no SISOBRA;
 21. Processo é encaminhado ao arquivo;

Certidão de Uso de Ocupação do Solo e Certidão de Diretrizes Urbanísticas

Se documentação correta - prazo 15 dias

Se documentação incorreta - prazo dependerá da agilidade de resposta requerente.

São feitas 02 notificações. Caso não sejam atendidas o processo é arquivado.

V - forma de prestação de serviço; e VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Para todos os serviços

O atendimento é presencial para dúvidas, juntada e retirada de documentação. As notificações são por e-mail, telefone ou correio. Qualquer manifestação deverá ser feita no processo.

VI - Prioridades de atendimento

Ordem de recebimento do processo. Não há prioridades nos trâmites dos processos.

VII - Previsão de tempo de espera para atendimento

Processos conforme descrito no item IV acima. Para atendimento presencial o atendimento é por ordem de chegada, normalmente não há mais de 02 pessoas para serem atendidas.

VIII - Mecanismos de comunicação com os usuários

As notificações são por e-mail, telefone ou correio.

IX - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;

X - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e eventual manifestação

Toda e qualquer manifestação deverá ser feita no processo. As consultas sobre o andamento dos processos, são feitas presencialmente, por telefone ou através do site da Prefeitura "acesso ao cidadão - protocolo online".