



PREFEITURA DE  
**RIO GRANDE DA SERRA**

# Carta de serviço ao usuário

Secretaria de Verde  
e Meio Ambiente

**2023**

## **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

### **I – Serviços Oferecidos:**

- a) Fiscalização e averiguação de denúncias de infrações ambientais;
- b) Solicitação de autorização para a supressão de vegetação;
- c) Avaliação e solicitação de podas sobre redes elétricas;
- d) Combate aos maus tratos animais e ações de bem estar ao animal doméstico;
- e) Serviços de captura e encaminhamento de animais silvestres acidentados ou vítimas de maus tratos;
- f) Manifestação sobre questões ambientais em processos administrativos;
- g) Manifestação sobre questões ambientais em processos judiciais;
- h) Avaliação Ambiental em processos de desdobro ou parcelamento do solo;
- i) Licenciamento Ambiental para construção ou regularização de imóvel;
- j) Licenciamento Ambiental de Atividades – Licença Prévia (LP), Licença de Instalação (LI) e Licença de Operação (LO).

### **II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:**

- a) Encaminhamento de denúncias, anônimas ou não, de infrações ambientais por meio de telefone, canal da Ouvidoria ou pessoalmente na Secretaria;
- b) Abertura de Processo Administrativo por parte do interessado;
- c) Encaminhamento de denúncias, anônimas ou não, envolvendo animais domésticos por meio de telefone, canal da Ouvidoria ou pessoalmente na Secretaria;
- d) Encaminhamento de denúncias, anônimas ou não, envolvendo animais silvestres por meio de telefone, canal da Ouvidoria ou pessoalmente na Secretaria;
- e) Avaliação do quanto solicitado e manifestação formal no processo administrativo;
- f) Atendimento de intimações e notificações do Poder Judiciário;

### **Documentos para Avaliação Ambiental em processos de desdobro ou parcelamento do solo:**

- Requerimento padrão de solicitação, Cópia simples do RG e CPF do proprietário do imóvel (uma via);
- Cópia simples da matrícula em nome do atual proprietário do imóvel contendo claramente as medidas e confrontações e perfeita identificação de localização do imóvel na cidade (validade máxima de 30 dias - uma via);
- Cópia simples da do IPTU do ano vigente (uma via);
- Procuração do proprietário notorial do imóvel (se necessário – uma via original);
- Declaração da veracidade do Relatório Fotográfico (uma via);

- Relatório Fotográfico do imóvel (terreno, confrontantes, construções existentes – uma via);
- Certidão de uso de solo do imóvel (validade máxima de 180 dias e original – uma via);
- Memorial descritivo do desdobro, do desmembramento ou da unificação ( uma via);
- Projeto de Desdobro ou Desmembramento (uma via original para análise preliminar);
- ART ou RRT do responsável técnico, junto com o comprovante de pagamento (uma via);

#### **Documentos para Licenciamento Ambiental para construção ou regularização de imóvel:**

- Requerimento padrão de solicitação (informar e-mail do responsável técnico e proprietário);
- Cópia simples do RG e CPF do proprietário do imóvel (uma via);
- Cópia simples da matrícula em nome do atual proprietário do imóvel contendo claramente as medidas e confrontações e perfeita identificação de localização do imóvel na cidade (validade máxima de 180 dias uma via);
  - Cópia simples da do IPTU do ano vigente (uma via);
  - Procuração (se necessário – uma via original);
  - Cópia simples do comprovante de residência do requerente quando a edificação existente(uma via);
  - Declaração da veracidade do Relatório Fotográfico (uma via);
  - Relatório Fotográfico do imóvel (mostrando a frente do imóvel, os fundos, as laterais, as áreas permeáveis e florestadas e os confrontantes – uma via);
  - Certidão de uso de solo do imóvel (validade máxima de 180 dias e original – uma via); • Termo de compromisso com dados completos (uma via);
  - Memorial descritivo da obra (uma via);
  - Memorial descritivo de movimentação de terra – se houver (uma via);
  - Memorial descritivo de muro de arrimo – se houver (uma via);
  - Memorial descritivo de área verde – se houver a ser averbada em matrícula (uma via);
  - Projeto arquitetônico (uma via original para análise preliminar)
  - ART ou RRT do responsável técnico, junto com o comprovante de pagamento (uma via), no caso de Arquiteto será uma RRT de Projeto e OUTRA RRT de Execução de obra, no caso de Engenheiro Civil será uma ART para Projeto e Execução de obra;
  - Cópia simples do habite-se do existente, se houver (uma via);
  - Para projeto comercial ou industrial, apresentar cópia simples do Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) ou Certificado de Licença do Corpo de Bombeiros (CLCB) – uma via;
  - Quando regularização apresentar AVCB/CLCB para edificações de fins comerciais e industriais;
  - Laudo de Habitabilidade e Estabilidade e Segurança quando Regularização de Edificação com ART/RRT, especifica para este Laudo;

- Projeto de Sistema de tratamento de Efluentes (Fossa Filtro e Sumidouro) quando não conter ligação de rede pública de esgoto. ( no caso de haver rede pública coletora de esgoto)

#### **Havendo supressão de vegetação em fragmento florestal:**

- Laudo de cobertura vegetal (caracterização da vegetação e proposta de compensação ambiental – uma via)
- Planta ambiental (situação atual e situação pretendida - uma via original para análise preliminar);
- Proposta de compensação ambiental (uma via). Havendo supressão de árvore(s) isolada(s)
- Projeto com demarcação da(s) árvore(s) isolada(s) da solicitação e indicação da caracterização do(s) indivíduos arbóreo(s) (indicação da espécie, família, DAP e altura – uma via original para análise preliminar);
- Termo de compromisso de área vegetada com arvore plantada para Habite-se
- A critério da Secretaria do Verde e Meio Ambiente poderão ser solicitadas documentações e estudos complementares, de acordo com a especificidade da atividade / intervenção / solicitação.

#### **Documentos para Licenciamento Ambiental de Atividades - Licença Prévia (LP), Licença de Instalação (LI) e Licença de Operação (LO)**

- Requerimento padrão de solicitação (informar e-mail do responsável técnico e proprietário);
- Se Pessoa Física – Cópia simples do RG e CPF do proprietário do imóvel (uma via);
- Se Pessoa Jurídica – Cópia Simples do CNPJ (uma via)
- Cópia simples do Título de Propriedade do imóvel (sequência de contratos com reconhecimento de firma, desde o loteador até o presente/escritura ou matrícula) em nome do atual proprietário do imóvel contendo claramente as medidas e confrontações e perfeita identificação de localização do imóvel na cidade (validade máxima de 180 dias- uma via);
- Cópia simples do contrato de locação do imóvel (se houver – uma via);
- Cópia simples do contrato social atualizado (uma via);
- Cópia simples da do IPTU do ano vigente (uma via);
- Procuração (se necessário – uma via original);
- Cópia simples do comprovante de residência do requerente (uma via);
- Declaração da veracidade do Relatório Fotográfico (uma via);
- Relatório Fotográfico do imóvel (mostrando a frente do imóvel, os fundos, as laterais, as áreas permeáveis e florestadas e os confrontantes – uma via);
- Certidão de uso de solo do imóvel (validade máxima de 180 dias e original – uma via);
- Cópia simples do habite-se do existente(se houver – uma via);

- Fluxograma do processo produtivo (uma via); • Memorial de caracterização do empreendimento (MCE modelo CETESB), devidamente preenchido e assinado pelo responsável (uma via);
  - Cópia dos três últimos certificados de destino final dos resíduos industriais gerados, de acordo com o MCE – Inclusive óleo lubrificante (se houver – uma via);
  - Auto de Vistoria do corpo de Bombeiros (AVCB) ou Certidão de Licença do Corpo de Bombeiros (CLCB) – (uma via);
  - Planta da localização dos equipamentos, devendo indicar: contorno da construção aprovada pela prefeitura, parâmetros de aplicação do uso do solo, planialtimétrico (com base na carta da EMPLASA) – uma via
  - Se houver curso d'água ou nascente, em um raio de 100 metros do empreendimento, apresentar planta detalhada, indicando a distância das edificações em relação ao(s) corpo(s) d'água ou nascente(s), com a indicação do UTM-N, UTM-E, FUSO, Datum SAD 69 (uma via).
- 
- ART ou RRT do responsável técnico, junto com o comprovante de pagamento (uma via);
  - A critério da Secretaria do Verde e Meio Ambiente poderão ser solicitadas documentações e estudos complementares, de acordo com a especificidade da atividade / intervenção.

### **III – Principais etapas para o processamento do serviço**

- a) Avaliação da denúncia in loco por parte da fiscalização; elaboração de relatório da fiscalização e adoção de medidas legais pertinentes, retorno ao denunciante das ações empreendidas.
- b) Avaliação da solicitação in loco e retorno ao interessado por meio do processo administrativo.
- c) Avaliação da solicitação in loco, encaminhamento da solicitação à empresa concessionária de energia elétrica (se deferida a solicitação) e retorno ao interessado por meio do Processo Administrativo.
- d) Averiguação in loco da denúncia, elaboração de relatório da ocorrência e adoção de medidas administrativas e legais pertinentes.
- e) Recebimento do processo administrativo, avaliação do quanto solicitado, elaboração de manifestação formal, retorno ao interessado.
- f) Avaliação in loco do quanto solicitado pelo Poder Judiciário (se necessário), elaboração de relatório, envio do relatório para a Secretaria de Assuntos Jurídicos para adoção de medidas pertinentes.

## **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento**

### **a) Prioridade de atendimento**

- A Prioridade de atendimento é sempre de situações que ofereçam riscos às pessoas, animais ou ao meio ambiente;
- Nos casos de solicitações formuladas em processos Administrativos a avaliação é realizada de acordo com a entrada dos processos na Secretaria.

### **b) Previsão de tempo de espera de atendimento**

- As denúncias de infrações ambientais, maus tratos animais ou envolvendo animais silvestres são atendidas imediatamente ao recebimento da denúncia.
- As solicitações por meio de processos administrativos ou pelo Poder Judiciário são atendidas entre 10 e 15 dias.
- As solicitações de Avaliação Ambiental em processos de desdobro ou parcelamento do solo, Licenciamento Ambiental para construção ou regularização de imóvel e Licenciamento Ambiental de Atividades – Licença Prévia (LP), Licença de Instalação (LI) e Licença de Operação (LO) são atendidas em 45 dias a depender da regularidade da documentação entregue

### **c) Mecanismos de comunicação com os usuários**

São aqueles disponibilizados pelo interessado. Pessoalmente na Secretaria, telefone, e-mail, Ouvidoria e manifestação no processo administrativo.

## **IV – Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários**

- Denúncias não anônimas, formuladas na Secretaria ou por telefone são respondidas diretamente ao denunciante.
- Denúncias formuladas por meio da Ouvidoria são encaminhadas para a Secretaria e respondidas pela Ouvidoria. Solicitações formuladas por Processo Administrativo são respondidas no mesmo processo. Solicitações do Poder Judiciário são respondidas por ofício.
- Em caso de Processo Administrativo as manifestações dos usuários se dão no próprio Processo.

## **V – Mecanismos de consultas, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço e de eventual manifestação.**

- As consultas das denúncias, quando não anônimas, são feitas pelo canal utilizado pelo denunciante.
- As solicitações formuladas por processo administrativo podem ser consultadas no próprio processo.