



PREFEITURA DE  
**RIOGRANDE DA SERRA**

# **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**SECRETARIA DE OBRAS  
E PLANEJAMENTO**

**2021**

### **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 Desenvolvimento, Desdobramento, Reunificação 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 especifica doem Leis, será emitido o Alvará

No caso 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 obedece às Leis, ou ainda se a construção existente estiver desacordo com o local, o responsável técnico é notificado a corrigir projeto e apresentar novas vias corrigidas no prazo de 30 dias;

### 7. Retorno da Notificação;

Se tudo estiver correto e dentro do especificado em Leis, 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 SISOBRAS - 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 SISOBRAS;

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 5 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 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;
0. 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 ao 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 SISOBRAS;
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 telefona ou através do site da Prefeitura “acesso ao cidadão - protocolo online”.