



PREFEITURA DE
RIOGRANDE DA SERRA

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

**SECRETARIA DO
VERDE E MEIO AMBIENTE**

2021

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

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

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

I — Prioridade de atendimento

A Prioridade de atendimento é sempre de situações que ofereçam riscos às pessoas, animais ou ao meio ambiente.



II — 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.

III — Mecanismos de comunicação com os usuários

São aqueles disponibilizados pelo interessado. Pessoalmente na Secretaria, telefone, 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.

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.