



PREFEITURA DE  
**RIO GRANDE DA SERRA**

# Carta de serviço ao usuário

Secretaria de Obras  
e Planejamento

**2024**

## **Carta de Serviços ao Usuário**

### **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”.