

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

**Secretaria do Clima, Meio
Ambiente e Bem-Estar Animal**

2026



**PREFEITURA
RIO GRANDE
DA SERRA**



CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO 2026 **Secretaria do Clima, Meio Ambiente e Bem-Estar Animal**

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 notarial do imóvel (se necessário – uma via original);
Declaração da veracidade do Relatório Fotográfico (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 co-merciais e industriais;
- Laudo de Habitabilidade e Estabilidade e Segurança quando Regularização



de Edificação com ART/RRT, específica 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, apresentar comprovante de ligação de rede pública 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 árvore 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);



- 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 ado-



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, email, 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.



PREFEITURA
**RIO GRANDE
DA SERRA**

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO 2026

- 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.