

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

**Secretaria de Obras
e Planejamento**

2026



**PREFEITURA
RIO GRANDE
DA SERRA**



PREFEITURA
RIO GRANDE
DA SERRA

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO 2026

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Documento gerado em 12/03/2026

Versão : VI

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados, de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, contemplando as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E PLANEJAMENTO

QUEM SOMOS

Compete a Secretaria Municipal de Obras e Planejamento as atividades de elaboração de projetos e gestão de obras e planejamento urbano, envolvendo a execução de projetos arquitetônicos básicos e/ou executivos, orçamentos, memoriais descritivos, cronogramas físico-financeiros no âmbito do Município, além do acompanhamento técnico através da fiscalização das obras projetadas e contratadas através de processos licitatórios.

Aprovação de obras particulares, envolvendo analisar, aprovar e fiscalizar de execução de obras e posturas, loteamentos e condomínios. bem como fazer cumprir as normas relativas aos parâmetros para o uso, a ocupação e o parcelamento do solo urbano.

Em linhas gerais executa as ações conforme direcionamento de planos e metas municipais das diversas secretarias, levando em consideração a escala de prioridades dos projetos propostos.

CONTATO

Endereço: Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra – Secretaria Municipal de Obras e Planejamento

Avenida Dom Pedro I, n 10 – Centro

Rio Grande da Serra – SP



PREFEITURA
RIO GRANDE
DA SERRA

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO 2026

Telefone: 11 2770 0172

Site oficial: <http://www.riograndedaserra.sp.gov.br/secretarias/obras-e-planejamento/>

E-mail: obraseplanejamento@riograndedaserra.sp.gov.br
obrasanaliseprojetos@riograndedaserra.sp.gov.br
iluminacaopublica@riograndedaserra.sp.gov.br

SERVIÇOS OFERECIDOS

A Secretaria Municipal de Obras e Planejamento disponibiliza aos cidadãos os seguintes serviços:

1. Alvará de Construção;
2. Alvará de Regularização de Edificação;
3. Alvará de Demolição;
4. Alvará de Reforma;
5. Habite-se (Certidão de Conclusão de Obra);
6. Alvará de Movimentação de Terra;
7. Alvará de Desdobro, Unificação e Desmembramento de Lotes e Glebas;
8. Alvará de execução de muro de contenção;
9. Certidão de Uso e Ocupação do Solo;
10. Certidão de Diretrizes Urbanísticas;
11. Liberação de Ofício para Ligação de Água e Energia Elétrica;
12. Manutenção de Iluminação Pública

1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO

Documento emitido pela Prefeitura que autoriza a execução de obras de construção, ampliação e reforma de edificações, após análise e aprovação do projeto



arquitetônico pela Secretaria Municipal de Obras e Planejamento, conforme a legislação vigente.

2. ALVARÁ DE REGULARIZAÇÃO DE EDIFICAÇÃO

Documento emitido pela Prefeitura destinado a regularizar edificações já construídas ou em construção que não possuam alvará ou que tenham sido executadas em desacordo com o projeto aprovado, desde que atendam às exigências da legislação municipal.

3. ALVARÁ DE DEMOLIÇÃO

Autorização concedida pela Prefeitura para realização de demolição total ou parcial de edificações existentes.

4. ALVARÁ DE REFORMA

Documento que autoriza a realização de obras de reforma em edificações existentes que possam alterar elementos estruturais ou características da edificação.

5. HABITE-SE (CERTIDÃO DE CONCLUSÃO DE OBRA)

Documento emitido pela Prefeitura que atesta que a obra foi concluída conforme o projeto aprovado, autorizando sua ocupação.

6. ALVARÁ DE MOVIMENTAÇÃO DE TERRA

Autorização para atividades de corte, aterro, terraplenagem ou movimentação de terra em terrenos.

7. ALVARÁ DE DESDOBRO, UNIFICAÇÃO E DESMEMBRAMENTO DE LOTES



Documento que autoriza a divisão ou junção de lotes e glebas, conforme legislação de parcelamento do solo.

8. ALVARÁ DE EXECUÇÃO DE MURO DE CONTENÇÃO;

Documento que autoriza a execução de muro de contenção em terrenos ou edificações, destinado a garantir a estabilidade do solo e a segurança da área, especialmente em locais com desnível ou risco de deslizamento.

9. CERTIDÃO DE USO E OCUPAÇÃO DO SOLO

Documento que informa o zoneamento do imóvel, usos permitidos e parâmetros urbanísticos aplicáveis.

10. CERTIDÃO DE DIRETRIZES URBANÍSTICAS

Documento que estabelece diretrizes urbanísticas para implantação de empreendimentos ou parcelamento do solo.

11. LIBERAÇÃO DE OFÍCIO PARA LIGAÇÃO DE ÁGUA E ENERGIA

Documento emitido pela Prefeitura que autoriza ou declara a regularidade urbanística da edificação para solicitação de ligação de água e energia elétrica junto às concessionárias.

12. MANUTENÇÃO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Serviço destinado à manutenção do sistema de iluminação pública do município, incluindo substituição de lâmpadas queimadas e reparos na rede de iluminação instalada em vias públicas.



2. QUEM PODE UTILIZAR ESTES SERVIÇOS

2.1. Alvarás, Habite-se e Certidões

Podem utilizar os serviços os proprietários de imóveis, possuidores, moradores, responsáveis técnicos legalmente habilitados (engenheiros ou arquitetos) ou representantes legais, interessados na execução, regularização ou consulta de obras e intervenções urbanísticas no Município de Rio Grande da Serra.

2.2. Ofício para Ligação de Água e Energia Elétrica

Nos casos de solicitação de ofício para ligação de água e energia elétrica, o pedido também poderá ser realizado pelo morador ou ocupante do imóvel, ainda que não seja o proprietário, desde que apresente documentação que comprove a relação com o imóvel, como contrato de locação, autorização do proprietário ou outro documento equivalente.

2.3. Manutenção de Iluminação Pública

Podem solicitar o serviço de manutenção da iluminação pública qualquer cidadão ou munícipe que identifique problemas no sistema de iluminação pública, tais como lâmpadas queimadas, luminárias apagadas ou intermitentes, em postes instalados em vias e espaços públicos do Município de Rio Grande da Serra.

A solicitação poderá ser realizada por moradores, comerciantes ou qualquer pessoa que identifique a necessidade de manutenção.

Os serviços também estão disponíveis a pessoas com deficiência, garantindo-se atendimento em condições de igualdade, conforme a legislação vigente.

2.4. SERVIÇO DIGITAL

Atualmente, não há serviços digitais disponíveis para a solicitação de alvarás, certidões e ofícios. Contudo, o Município disponibiliza atendimento digital para solicitações relacionadas à manutenção da iluminação pública.



Esse serviço pode ser acessado por meio do QR Code afixado nos postes de iluminação, que direciona o cidadão diretamente ao WhatsApp da empresa responsável pela manutenção, possibilitando o registro da solicitação de forma rápida e prática.

3. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

3.1. Alvarás, Habite-se e Certidões:

A relação completa de documentos necessários para análise e aprovação de projetos encontra-se estabelecida na Lei Municipal nº 2.220/2017 – COE (Código de Obras e Edificações) e na Lei Municipal nº 2.334/2019 – LUOPS (Lei de Uso, Ocupação e Parcelamento do Solo).

As referidas legislações estão disponíveis para consulta no site oficial da Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra.

Ressalta-se que, por se tratarem de serviços de natureza técnica, que normalmente exigem a contratação de profissional habilitado (engenheiro ou arquiteto), compete ao responsável técnico conhecer e observar integralmente as disposições legais e os requisitos documentais previstos na legislação municipal antes do protocolo de projetos ou requerimentos para análise e aprovação junto à Secretaria Municipal de Obras e Planejamento.

3.2. Liberação de Ofício para ligação de Água e Energia Elétrica:

- Requerimento padrão devidamente preenchido;
- Cópia dos documentos pessoais do interessado;
- Cópia da folha de rosto (3ª página) do IPTU;
- Cópia do documento de posse ou propriedade do imóvel (Certidão de Matrícula do Imóvel, Escritura ou Contrato de Compra e Venda);
- Cópia do projeto aprovado das construções existentes, quando houver.

Observação:

A documentação apresentada será analisada pela Secretaria Municipal de Obras e



Planejamento para verificação da regularidade urbanística do imóvel, podendo ser solicitados documentos complementares caso necessário.

3.3. Manutenção de Iluminação Pública

Não é necessária a apresentação de documentos para solicitação do serviço.

4. ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇOS

4.1. Alvarás, Habite-se e Certidões:

4.1.1. Alvarás (Construção, Reforma, Demolição, Movimentação de Terra e Regularização)

- a) Abertura de Processo Administrativo – Setor de Protocolo
 - b) Recebimento do processo na Secretaria de Obras e Planejamento.
 - c) Cadastramento do processo.
 - d) Análise prévia da documentação.
 - e) Encaminhamento à Fiscalização para realização de vistoria.
 - f) Retorno da vistoria.
 - g) Análise completa do projeto e da documentação apresentada.
-
- Caso toda a documentação esteja correta e em conformidade com a legislação vigente, será providenciada a emissão do Alvará.
 - No caso de Alvará de Regularização, estando a edificação em conformidade com o local e com a legislação municipal, o processo será encaminhado para emissão do Alvará de Regularização e Habite-se.

Caso sejam identificadas irregularidades, ausência de documentos ou divergência entre o projeto apresentado e a construção existente:

- O responsável técnico será notificado para realizar as correções necessárias e apresentar nova documentação no prazo de 30 dias.
- h) .Retorno da notificação e reanálise da documentação.



- i) Estando o processo em conformidade com a legislação, é emitido o Alvará.
- j) Assinatura do Secretário Municipal de Obras e Planejamento no Alvará, projetos, memoriais e termo de compromisso.
- k) Encaminhamento ao CTM para emissão do boleto referente às taxas do Alvará.
- l) Notificação do interessado para retirada do boleto e realização do pagamento.
- m) Após o pagamento, o processo retorna e aguarda até **30 dias** para retirada da documentação mediante apresentação do comprovante de quitação.
- n) Processos de Construção, Reforma, Movimentação de Terra e Demolição são encaminhados para arquivo provisório, aguardando renovação do Alvará dentro do prazo de 12 meses ou até a conclusão da obra.
- o) Processos de Construção, Regularização e Reforma são cadastrados no SISOBRA (Cadastro Federal da Construção) e posteriormente encaminhados ao arquivo.

4.1.2. Habite-se (Certidão de Conclusão de Obra)

- p) O interessado solicita o Habite-se e o processo é encaminhado à Fiscalização para vistoria.
- q) Retorno da vistoria.
- Caso a obra esteja em conformidade com o projeto aprovado, o processo é encaminhado para emissão do Habite-se.
- Caso seja constatada divergência em relação ao projeto aprovado, o interessado será notificado a regularizar a edificação, retornando ao procedimento de Alvará de Regularização.
- r) Encaminhamento ao CTM para emissão do boleto referente às taxas.
- s) Notificação do interessado para retirada do boleto e pagamento.
- t) O processo retorna e aguarda até 30 dias para retirada da documentação mediante apresentação do comprovante de quitação.
- u) O processo é encaminhado para cadastro no SISOBRA.
- v) Encaminhamento ao CTM para lançamento da área construída para fins de IPTU.
- w) Encaminhamento final ao arquivo.



4.1.3. Certidão de Uso e Ocupação do Solo e Certidão de Diretrizes Urbanísticas

- a) Abertura de Processo Administrativo – Setor de Protocolo
- b) Recebimento do processo.
- c) Cadastramento do processo.
- d) Análise da documentação e do pedido.
 - Caso a documentação esteja completa e em conformidade com as exigências, será emitida a Certidão.
 - Caso haja necessidade de complementação ou correção de informações, o interessado será notificado para atendimento das exigências.
- e) Emissão da Certidão.
- f) Assinatura do Secretário Municipal de Obras e Planejamento.
- g) Encaminhamento ao Protocolo para emissão do boleto referente à taxa da Certidão.
- h) Notificação do interessado para pagamento e retirada da documentação.
- i) Após a retirada da Certidão, o processo é encaminhado ao arquivo.

4.2. Ofício para Ligação de Água e Energia Elétrica

- a) Abertura de Processo Administrativo – Setor de Protocolo
- b) Recebimento do processo.
- c) Cadastramento do processo.
- d) Análise da documentação.
 - Caso a documentação esteja completa e em conformidade, será emitido o Ofício.
 - Caso esteja incompleta ou em desacordo, o interessado será notificado para apresentar correções ou complementação.
- e) Notificação ao interessado por telefone, e-mail ou correio.
- f) O processo aguarda até 30 dias para manifestação do interessado.
- g) Reanálise da documentação apresentada.
 - Caso atenda às exigências, será emitido o Ofício.



- Caso não atenda integralmente, poderá ser realizada nova notificação. Persistindo o não atendimento, o processo será arquivado.
- h) Emissão do Ofício.
- i) Notificação do interessado para retirada do documento.
- j) Após a retirada, o processo é encaminhado ao arquivo.

4.3. MANUTENÇÃO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Os serviços de manutenção da iluminação pública no município de Rio Grande da Serra são executados por empresa terceirizada, conforme programação estabelecida a partir dos chamados registrados pelos munícipes.

Para solicitar o atendimento, basta escanear o QR Code disponível no poste de iluminação pública, que direcionará diretamente ao WhatsApp da empresa responsável pela manutenção, permitindo ao usuário relatar o problema e informar o ponto de iluminação que necessita de reparo.

5.CUSTO DESTE SERVIÇO

5.1. Alvarás, Habite-se, Certidões e Ofício para ligação de água e energia elétrica

Os serviços estão sujeitos ao pagamento de **taxas administrativas previstas na legislação municipal**, cujo valor varia conforme:

- tipo de obra;
- área construída;
- características do projeto.

Os valores são informados após a análise do processo administrativo e emissão do boleto pelo setor competente.

5.2. Manutenção de Iluminação Pública

A solicitação e a execução dos serviços de manutenção da iluminação pública não possuem custo para o usuário. Os serviços são realizados pela empresa contratada pela



Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra, **não sendo permitido qualquer tipo de cobrança direta ao munícipe pela realização dos reparos.**

6 .PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

6.1. Alvarás

- a) Encaminhamento para vistoria: até 3 dias após análise inicial.
- b) Realização da vistoria: até 15 dias.
- c) Análise completa do projeto e documentação:
 - Até 30 dias úteis para emissão e assinatura do Alvará, quando a documentação estiver correta.
- d) Caso o projeto esteja em desacordo com a legislação ou falem documentos:
 - O responsável técnico será notificado para correção no prazo de 30 dias.
 - Podem ocorrer até 03 notificações, conforme a necessidade de ajustes.
- e) Após emissão do Alvará:
 - O interessado será notificado para pagamento no prazo de 30 dias.
 - O processo será encaminhado ao CTM para emissão do boleto, cujo prazo depende do setor responsável.
 - Após retorno do processo, será aguardado prazo de 30 dias para retirada da documentação.

6.2 .Habite-se

- a) Solicitação do Habite-se e encaminhamento à Fiscalização: até 30 dias.
- b) Realização da vistoria: até 30 dias.
- c) Emissão do Habite-se, quando a obra estiver conforme o projeto aprovado.
- d) Caso haja irregularidade, o interessado será notificado para regularização e o processo retorna ao procedimento de Alvará de Regularização.
- e) Após emissão:



- O interessado será notificado para pagamento no prazo de 30 dias.
 - O processo será encaminhado ao CTM para emissão do boleto, prazo dependente do setor.
 - Após pagamento, o processo retorna e aguarda 30 dias para retirada da documentação.
- f) Posteriormente o processo é cadastrado no SISOBRA e encaminhado ao arquivo.

6.3 Certidão de Uso e Ocupação do Solo e Certidão de Diretrizes Urbanísticas

- Até 30 dias, quando a documentação estiver correta.
- Caso haja pendências, o prazo dependerá da resposta do interessado às notificações.
- São realizadas até duas notificações; caso não sejam atendidas, o processo será arquivado.

6.4. Ofício para Ligação de Água e Energia Elétrica

- Até 10 dias úteis, quando toda a documentação estiver correta.
- Caso haja pendências documentais, o prazo dependerá do atendimento das notificações pelo interessado.

6.5. Manutenção de Iluminação Pública

Os serviços de manutenção da iluminação pública no município de Rio Grande da Serra são executados por empresa terceirizada, conforme programação estabelecida a partir dos chamados registrados pelos munícipes.

7 .CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

7.1 Alvarás, Habite-se e Certidões e Ofício para Ligação de Água e Energia

a) Abertura de Processo Administrativo:



PREFEITURA
RIO GRANDE
DA SERRA

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO 2026

Forma: Presencial

Local: Setor de Protocolo da Prefeitura Municipal

Endereço: Rua do Progresso, nº 700 – Jardim Progresso – Rio Grande da Serra/SP.

b) Acompanhamento e Informações sobre o Andamento do Processo Administrativo:

Presencial: Secretaria Municipal de Obras e Planejamento

Endereço: Avenida Dom Pedro I, nº 10 – Centro – Rio Grande da Serra/SP

E-mail: obraseplanejamento@riograndedaserra.sp.gov.br

obrasanaliseprojetos@riograndedaserra.sp.gov.br

Telefone: (11) 2770-0172

Horário de Atendimento:

De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

7.2 .Manutenção de iluminação publica

a) **QR Code**, que direciona diretamente ao WhatsApp da empresa responsável pela manutenção da iluminação pública.

Ao realizar a leitura do QR Code, a localização do poste é encaminhada automaticamente, bastando ao munícipe enviar mensagem relatando o problema.

b) **Telefone:** 11 2770 0172

c) **E-mail:** iluminacaopublica@riograndedaserra.sp.gov.br

Importante:

Este canal é destinado exclusivamente para solicitações relacionadas à iluminação pública (postes instalados em vias e espaços públicos).

Observação:

Ocorrências de **falta de energia em residências ou estabelecimentos** devem ser



comunicadas diretamente à concessionária responsável pelo fornecimento de energia elétrica.

8. CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

O usuário poderá obter informações, acompanhar o andamento de sua solicitação e ser notificado/comunicado sobre o resultado do serviço por meio dos seguintes canais:

Atendimento Presencial

Secretaria Municipal de Obras e Planejamento

Endereço: Avenida Dom Pedro I, nº 10 – Centro – Rio Grande da Serra/SP.

E-mail:

obraseplanejamento@riograndedaserra.sp.gov.br

obrasanaliseprojetos@riograndedaserra.sp.gov.br

iluminacaopublica@riograndedaserra.sp.gov.br

Telefone

(11) 2770-0172

Horário de Atendimento

De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Iluminação Pública

As solicitações de manutenção da iluminação pública podem ser realizadas por meio do **QR Code** disponibilizado nos postes de iluminação pública, que direciona o usuário diretamente ao canal de atendimento da empresa responsável pela manutenção, via WhatsApp, permitindo o registro da ocorrência e o encaminhamento da solicitação para atendimento.

E-mail:

iluminacaopublica@riograndedaserra.sp.gov.br

Telefone

(11) 2770-0172



09.CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Ouvidora Geral do Município:

Daniela Aparecida Gonçalves

ATENDIMENTOS:

PRESENCIAL: Rua Prefeito Carlos José Carlson, 280, Centro (Em frente ao destacamento da PM)

TELEFONE: (11) 2770-0212

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: De segunda a sexta-feira das 9h00 às 17h00

DIGITAL: E-mail: ouvidoria@riograndedaserra.sp.gov.br

Link da página no site da Prefeitura Municipal, 24 horas todos os dias

<http://www.riograndedaserra.sp.gov.br/>

10.COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

A Secretaria Municipal de Obras e Planejamento compromete-se a prestar atendimento ao usuário com transparência, respeito e observância das normas administrativas, garantindo acesso às informações e acompanhamento dos serviços solicitados.

O atendimento e a tramitação dos processos administrativos obedecem à ordem de protocolo e recebimento, não havendo prioridade específica na análise dos processos.

O atendimento ao público é realizado presencialmente para esclarecimento de dúvidas, juntada de documentos, protocolo de solicitações complementares e retirada de documentos.

Para atendimento presencial, o atendimento é realizado por ordem de chegada.

Os usuários poderão ser comunicados sobre o andamento ou eventuais exigências relacionadas ao processo por meio de:

- E-mail;
- Telefone;
- Correspondência.



Toda manifestação, solicitação de esclarecimento ou apresentação de documentos deverá ser realizada diretamente no processo administrativo correspondente, garantindo o registro formal da demanda.

Consulta ao andamento do serviço

Os usuários poderão consultar o andamento de seus processos pelos seguintes canais:

- Presencialmente, na Secretaria Municipal de Obras e Planejamento;
- Por telefone;
- Por e-mail institucional.

11.LEGISLAÇÃO

Os serviços descritos nesta Carta de Serviços são regulamentados pelas seguintes normas municipais:

- **Lei Municipal nº 2.220/2017** – Institui o Código de Obras e Edificações do Município de Rio Grande da Serra (COE);
- **Lei Municipal nº 2.321, de 16 de agosto de 2019** – Institui a atualização do Plano Diretor do Município de Rio Grande da Serra e dá outras providências.
- **Lei Municipal nº 2.334/2019** – Dispõe sobre o Uso, Ocupação e Parcelamento do Solo do Município (LUOPS);

As referidas legislações estabelecem, entre outros aspectos, os requisitos técnicos, a documentação necessária para aprovação de projetos, bem como as normas urbanísticas aplicáveis às edificações e ao parcelamento do solo no Município.

As leis podem ser consultadas no site oficial da Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra.

Ressalta-se que, por se tratar de serviços de natureza técnica, que geralmente exigem a atuação de profissional habilitado (engenheiro ou arquiteto), compete ao responsável técnico observar integralmente as disposições da legislação vigente antes do protocolo de projetos ou requerimentos junto à Secretaria Municipal de Obras e Planejamento.



12. OUTRAS INFORMAÇÕES

Toda e qualquer manifestação, solicitação ou apresentação de documentos relacionados aos serviços deverá ser realizada no respectivo processo administrativo, a fim de garantir o registro formal e a adequada tramitação da demanda.

As consultas sobre o andamento dos processos administrativos poderão ser realizadas pelos interessados por meio dos seguintes canais:

- Atendimento presencial na Secretaria Municipal de Obras e Planejamento;
- Telefone;
- E-mail institucional.

ELABORADO POR:

Secretaria de Obras e Planejamento /2026