

Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Saneamento e Sustentabilidade (SEMASS)

- Serviços oferecidos:

1. Licenciamento Ambiental (capítulo I)
2. Arborização Pública (capítulo I)
3. Manejo de Vegetação Nativa (capítulo I)
4. Coleta de resíduos (capítulo II)
5. Fiscalização ambiental (capítulo III)
6. DEMURH (capítulo IV)

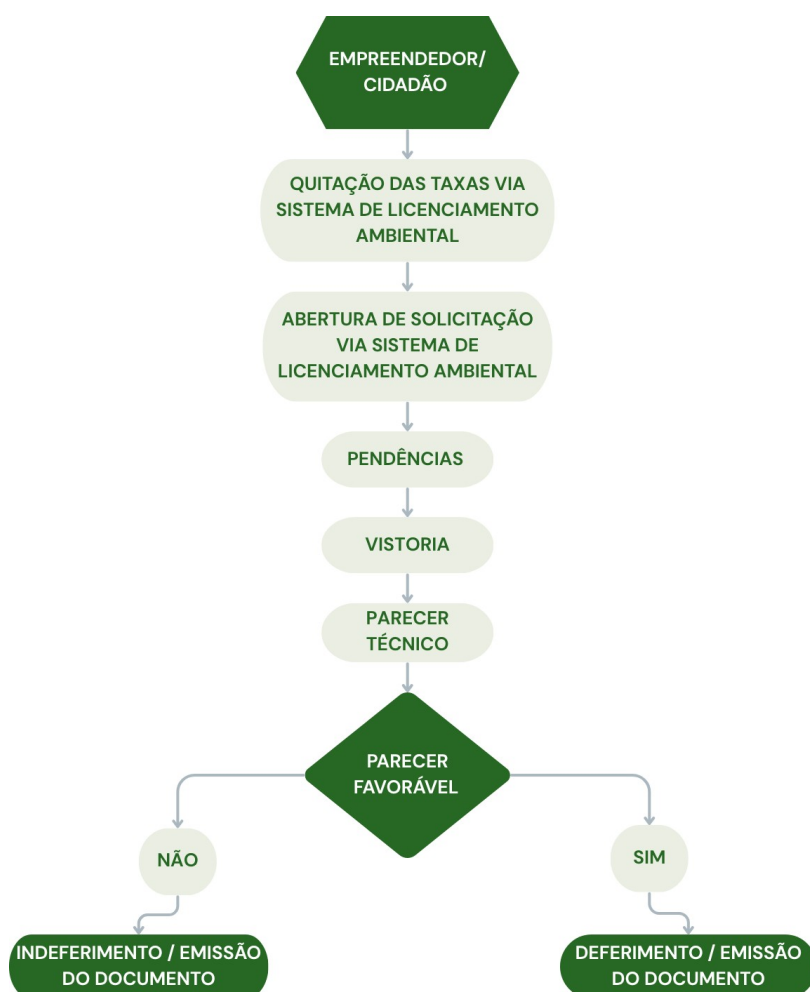
Capítulo I - Setor de Licenciamento Ambiental

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

1. As documentações necessárias para requerer os serviços variam conforme o tipo da solicitação.
2. Por conta da alta variabilidade, recomenda-se que o requerente verifique as documentações necessárias via sistema online de Licenciamento Ambiental, o Aprova Digital (<https://santacruzdosul.aprova.com.br/home>).
3. Maiores informações sobre a SEMASS também devem ser conferidas no site da Prefeitura (<https://www.santacruz.rs.gov.br/secretarias/meio-ambiente-saneamento-e-sustentabilidade>).

- Principais etapas para processamento do serviço:

1. Abaixo apresentamos um fluxograma mais geral do processamento, pois diferentes solicitações possuem algumas etapas a mais ou diferentes.



- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

1. Prazo legal: 3 a 12 meses.
2. Vai depender do tipo da solicitação e da demanda no setor.

- Forma de prestação do serviço:

1. Via sistema online de Licenciamento Ambiental, o Aprova Digital (<https://santacruzdosul.aprova.com.br/home>).

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

1. Via sistema online de Licenciamento Ambiental, o Aprova Digital (<https://santacruzdosul.aprova.com.br/home>).

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão

CACI, Ouvidoria e SIC no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:

Conforme demanda.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:

Conforme normativas e previsão legal.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:

1. Via sistema online de Licenciamento Ambiental, o Aprova Digital (<https://santacruzdosul.aprova.com.br/home>).
2. E-mail: atendimento.meioambiente@santacruz.rs.gov.br
3. Telefone: 3120-4056.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:

1. Via sistema online de Licenciamento Ambiental, o Aprova Digital (<https://santacruzdosul.aprova.com.br/home>).

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:

1. Via sistema online de Licenciamento Ambiental, o Aprova Digital (<https://santacruzdosul.aprova.com.br/home>).
2. E-mail: atendimento.meioambiente@santacruz.rs.gov.br
3. Telefone: 3120-4056.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;
 - Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;
 - Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.
- Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Capítulo II - Setor de Resíduos Sólidos

- **Serviços oferecidos:** coleta de resíduos
- **Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:** <https://www.santacruz.rs.gov.br/conteudo/coleta-de-lixo>
- **Principais etapas para processamento do serviço:** disponibilizar os resíduos no dia e horário certo, conforme a tipologia (reciclável ou rejeito/orgânico).
- **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:** a coleta de orgânicos/rejeito ocorre semanalmente, de uma a três vezes por semana. No caso da região containerizada eles estão disponíveis 24h por dia. A coleta seletiva ocorre, no mínimo, uma vez por semana e em alguns locais ocorre duas vezes por semana.
- **Forma de prestação do serviço:** a coleta de resíduos orgânicos e rejeitos é executada pela empresa Cone Sul, nas seguintes modalidades – coleta convencional, coleta containerizada e coleta do interior. A coleta seletiva é atendida pela Cooperativa Coomcat, em 15 bairros, e a empresa Pipi Haus atende outros 20 bairros da cidade.
- **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:** tem-se vários canais para manifestações. Na própria secretaria, situada atualmente na Rua Coronel Oscar Rafael Jost, 1432 (fundos do Ginásio Poliesportivo) CEP 96815-713, Telefone (51) 3120-4056, atendimento.meioambiente@santacruz.rs.gov.br. Nosso horário de atendimento é das 8h às 17h (expediente externo até as 16:00). Além da ouvidoria da prefeitura, no whats (51) 98443-0312.

A empresa Cone Sul possui o fone/whats (51) 2107-2107

A empresa Pipi Haus possui o fone/whats (51) 99618-8790

A cooperativa Coomcat possui o fone/whats (51) 99524-7693

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;
 - Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;
 - Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.
- Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- **Prioridades de atendimento:** recolhimentos de segunda a sábado, sem prioridades.
- **Previsão de tempo de espera para atendimento:** conforme itinerário.
- **Mecanismos de comunicação com os usuários:** conforme descrito acima, na secretaria, situada atualmente na Rua Coronel Oscar Rafael Jost, 1432 (fundos do Ginásio Poliesportivo) CEP 96815-713,

Telefone (51) 3120-4056, atendimento.meioambiente@santacruz.rs.gov.br. Nosso horário de atendimento é das 8h às 17h (expediente externo até as 16:00). Além da ouvidoria da prefeitura, no whats (51) 98443-0312. A empresa Cone Sul possui o fone/whats (51) 2107-2107. A empresa Pipi Haus possui o fone/whats (51) 99618-8790. A cooperativa Coomcat possui o fone/whats (51) 99524-7693.

- **Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:**
(51) 3120-4056, e-mail atendimento.meioambiente@santacruz.rs.gov.br .

- **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:** telefone (51) 3120-4056, e-mail atendimento.meioambiente@santacruz.rs.gov.br.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Capítulo III – Setor de Fiscalização ambiental

A presente Carta de Serviços tem por objetivo informar aos cidadãos os serviços prestados pelo Setor de Fiscalização Ambiental da Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Saneamento e Sustentabilidade – SEMASS, bem como orientar sobre os procedimentos, formas de atendimento e canais de comunicação disponíveis.

A Fiscalização Ambiental atua na proteção, preservação e recuperação do meio ambiente, promovendo o cumprimento da legislação ambiental municipal, estadual e federal.

1. COMPETÊNCIAS DO SETOR:

- ✓ Fiscalizar atividades potencialmente poluidoras;
- ✓ Averiguar denúncias ambientais;
- ✓ Lavrar notificações e autos de infração ambiental;
- ✓ Fiscalizar cumprimento de condicionantes ambientais;
- ✓ Fiscalizar limpeza e manutenção de terrenos;
- ✓ Fiscalizar descarte irregular de resíduos;
- ✓ Fiscalizar poluição sonora;
- ✓ Fiscalizar queimadas e supressão irregular de vegetação;
- ✓ Fiscalizar atividades sem licenciamento ambiental;
- ✓ Atender solicitações do Ministério Público, Judiciário e demais órgãos públicos.

2. SERVIÇOS PRESTADOS:

Recebimento e apuração de denúncias relacionadas a possíveis infrações ambientais.

Principais denúncias atendidas:

1. Atividades sem licença ambiental ou em desacordo com a licença obtida;
2. Limpeza de terrenos baldios;
3. Poluição sonora;
4. Resíduos e descarte irregular;
5. Supressão de vegetação;
6. Podas irregulares de vegetação;
7. Queimadas;

8. Maus odores;
9. Lançamento irregular de efluentes industriais;
10. Depósito irregular de materiais;
11. Entre outros.

Formas de solicitação:

- ✓ Presencial;
- ✓ Telefone;
- ✓ Online.

Canais de atendimento:

1. Protocolo eletrônico – Sistema Aprova Digital

☎ Telefone: (51) 3120-4056

🖥 Online: <https://santacruzdosul.aprova.com.br/home>

2. Ouvidoria Municipal

☎ Telefone: (51) 3120-4660

🖥 Online: <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/>

Prazo: Conforme a urgência da demanda e a complexidade da fiscalização.

2.1 Fiscalização de atividades sem licença ambiental ou em desacordo com a licença obtida

O que é?

Fiscalização de empreendimentos e atividades sujeitas ao licenciamento ambiental.

Inclui:

- ✓ Verificação se o empreendimento tem Licença Ambiental válida;
- ✓ Verificação da atividade exercida;
- ✓ Vistoria no local;
- ✓ Emissão de notificações e autos de infração.

2.2 Fiscalização de Limpeza de Terrenos

O que é?

Fiscalização de terrenos baldios em situação de abandono, acúmulo de resíduos, vegetação excessiva ou risco à saúde pública.

Inclui:

- ✓ Vistoria no local;
- ✓ Emissão de Auto de Infração;
- ✓ Nova vistoria no local;
- ✓ Lavratura de novo Auto de Infração em caso de descumprimento, e/ou reincidência.

2.3 Fiscalização de Poluição Sonora

O que é?

Apuração de denúncias relacionadas a excesso de ruído.

Inclui:

- ✓ Medição realizada pela Guarda Municipal no local;
- ✓ Análise técnica da SEMASS;

- ✓ Emissão de relatório técnico;
- ✓ Lavratura de Auto de Infração em caso de infringência a legislação pertinente.

2.4 Fiscalização de Resíduos e Descarte Irregular

O que é?

Fiscalização do descarte inadequado de resíduos sólidos, entulhos, resíduos industriais e resíduos perigosos.

Inclui:

- ✓ Vistoria no local;
- ✓ Emissão de Auto de Infração;
- ✓ Nova vistoria no local;

2.5 Fiscalização de Supressão Vegetal

O que é?

Fiscalização de corte irregular de árvores, supressão de vegetação nativa e danos em Área de Preservação Permanente – APP.

Inclui:

- ✓ Vistoria técnica;
- ✓ Emissão de Auto de Infração;
- ✓ Exigência de regularização e recuperação ambiental.

2.6 Fiscalização de Podas irregulares de vegetação

O que é?

Fiscalização de podas irregulares de árvores.

Inclui:

- ✓ Vistoria técnica;
- ✓ Emissão de Auto de Infração;
- ✓ Exigência de regularização e recuperação ambiental quando necessário.

2.7 Fiscalização de queimadas

O que é?

Fiscalização de queimadas irregulares.

Inclui:

- ✓ Vistoria técnica;
- ✓ Emissão de Auto de Infração;
- ✓ Exigência de recuperação ambiental quando necessário.

2.8 Fiscalização de maus odores

O que é?

Fiscalização de maus odores.

Inclui:

- ✓ Vistoria técnica;
- ✓ Emissão de Auto de Infração;
- ✓ Exigência limpeza do local quando necessário.

2.9 Fiscalização de lançamento irregular de efluentes industriais

O que é?

Fiscalização de lançamento irregular de efluentes industriais.

Inclui:

- ✓ Vistoria técnica;
- ✓ Emissão de Auto de Infração;
- ✓ Exigência de regularização e recuperação ambiental quando necessário.

2.10 Fiscalização de depósito irregular de materiais

O que é?

Fiscalização de depósito irregular de materiais.

Inclui:

- ✓ Vistoria técnica;
- ✓ Emissão de Auto de Infração;
- ✓ Exigência de regularização e ou limpeza do local.

3. DOCUMENTOS QUE PODEM SER EMITIDOS

1. Relatórios de Vistoria;
2. Notificações Ambientais;
3. Autos de Infração Ambiental;
4. Respostas a órgãos públicos.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento Presencial

Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Saneamento e Sustentabilidade – SEMASS

📍 Endereço: Rua Coronel Oscar Jost, nº 1576, Centro, atrás do Poliesportivo, 2º piso.

🕒 Horário de atendimento: 08h00 às 16h30, sem fechamento ao meio-dia.

Atendimento Online

🖥️ Sistema Aprova Digital

<https://santacruzdosul.aprova.com.br/home>

Contatos

☎️ Telefone: (51) 3120-4056

✉️ E-mail: fiscalizacao.meioambiente@santacruz.rs.gov.br

5. PRAZOS IMPORTANTES

- ✓ Atendimento inicial de denúncia: conforme a data e horário de recebimento da demanda, sendo priorizados casos urgentes que necessitem vistoria imediata;
- ✓ Cumprimento de Notificação: 20 (vinte) dias após o recebimento pelo notificado;
- ✓ Defesa de Auto de Infração: 20 (vinte) dias após o recebimento pelo autuado;
- ✓ Análise técnica: conforme a complexidade da demanda.

6. DIREITOS E DEVERES DOS CIDADÃOS

Direitos

- Receber atendimento adequado;
- Protocolar denúncias nominal ou sigilosa;
- Acompanhar processo, quando registro nominal;

- Apresentar defesa e recursos administrativos.

Deveres

- Fornecer informações verdadeiras;
- Cumprir notificações e a legislação ambiental;
- Manter dados cadastrais atualizados.

7. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- ✓ Constituição Federal;
- ✓ Lei Federal nº 9.605/1998 – Lei de Crimes Ambientais;
- ✓ Decreto Federal nº 6.514/2008;
- ✓ Lei Federal nº 12.305/2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos;
- ✓ Lei Municipal nº 9.603, de 12 de março de 2024;
- ✓ Lei Ordinária Municipal nº 9.090, de 11 de outubro de 2022;
- ✓ Resoluções CONSEMA;
- ✓ Código Municipal de Meio Ambiente;
- ✓ Lei Municipal nº 7.120/14;
- ✓ Lei Federal nº 6.938/1981;
- ✓ Decreto Municipal 9.939/2017.
- ✓ Demais legislações ambientais aplicáveis.

8. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

- ✓ Denúncias poderão ser arquivadas quando não houver elementos mínimos para identificação da infração ou do infrator;
- ✓ A fiscalização ambiental possui fé pública no exercício de suas atribuições;
- ✓ O descumprimento das notificações poderá resultar em lavratura de Auto de Infração e aplicação de multa;
- ✓ Nos casos em que houver trânsito em julgado administrativo e não ocorrer o cumprimento integral das penalidades impostas, o processo poderá ser encaminhado à Procuradoria-Geral do Município para adoção das medidas judiciais cabíveis.

Capítulo IV – Departamento Municipal de Redes Hídricas

O Departamento Municipal de Redes Hídricas – DEMURH, vinculado à Secretaria Municipal de Meio Ambiente, apresenta a presente Carta de Serviços ao Cidadão com o objetivo de informar, de forma clara e acessível, os serviços prestados à população, bem como os canais de atendimento, prazos, requisitos e formas de acesso.

- Serviços oferecidos:

- Ligação nova de água;
- Ligação e ampliação de rede;
- Manutenção de rede;
- Manutenção de hidrômetro;
- Atendimento de desabastecimento no interior;
- Abastecimento de usuários sem rede na localidade.
- Tratamento de qualidade, para entregar água potável dentro nas normas de saúde.

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

- Contato via Secretaria Municipal de Meio Ambiente: (51) 3120-4056;

- Plantão DEMURH: (51) 99783-3443;
- E-mail: atendimento.meioambiente@santacruz.rs.gov.br;
- Informar código do cliente, nome, telefone e endereço.

- Principais etapas para processamento do serviço:

- Contato com o a Secretaria de Meio Ambiente ou DEMURH;
- Registro da solicitação;
- Identificação do usuário e da demanda;
- Encaminhamento para atendimento.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- Ligação nova: até 15 dias;
- Manutenção de rede: no mesmo dia;
- Manutenção de hidrômetro: até 2 dias;
- Atendimento de desabastecimento: até 12 horas;
- Abastecimento por caminhão-pipa: até 24 horas.

- Forma de prestação do serviço:

Serviços hidráulicos relacionados ao abastecimento de água, incluindo ligações, manutenções, consertos e atendimento a vazamentos e desabastecimento.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Atendimento presencial na Secretaria de Meio Ambiente, telefone do plantão, ou da Secretaria de Meio Ambiente, e-mail, protocolo municipal e canais oficiais do Município.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão

CACI, Ouvidoria e SIC no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;
- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:

1. Desabastecimento no interior;
2. Manutenção de rede;
3. Abastecimento a usuários sem rede;
4. Manutenção de hidrômetro;
5. Ligação nova;
6. Ligação e ampliação de rede.
7. Tratamento de água bruta através de laboratório próprio do departamento, conforme legislação pertinente.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:

Os atendimentos serão realizados conforme a demanda, urgência e complexidade do serviço.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Atendimento presencial, telefone e WhatsApp do plantão DEMURH, além do e-mail da Secretaria Municipal de Meio Ambiente.

- Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço:

Consulta presencialmente, por telefone ou e-mail.

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

As manifestações poderão ser realizadas presencialmente, por telefone, protocolo ou canais oficiais, sendo encaminhadas ao setor responsável para análise e resposta.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.