



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

**Secretaria de
Meio Ambiente e
Desenvolvimento
Sustentável**





SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

SEMA, 2025

**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DE SERVIÇOS
PÚBLICOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

Colaboração na Elaboração do Texto-Base

Vinicius Valentin Raduan Miguel - Secretário Municipal

André Akio Obinata - Assessor Técnico

Marcelo Champagnat Gusmão Medeiros - Assessor
Técnico

Urbanita Oliveira Carvalho - Chefe da Assessoria
Técnica

Diagramação

Lincon Felipe Geiareta Da Trindade

Redação Final e Revisão de Texto

Marcelo Champagnat Gusmão Medeiros

COORDENAÇÃO

Vinicius Valentin Raduan Miguel

Secretário Municipal de Meio Ambiente e
Desenvolvimento Sustentável



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

DIRETORIA

Vinícius Valentin Raduan Miguel - Secretário
Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento
Sustentável

Renato Muzzolon Júnior - Secretário Municipal
Adjunto de Meio Ambiente e Desenvolvimento
Sustentável

André Henrique Sousa de Oliveira - Coordenador
Municipal de Saneamento e Recuperação
Ambiental

Yaylley Coelho da Costa Jezi - Diretor de
Recuperação Ambiental

Joana Aurélia de Oliveira - Diretora de
Gestão de Políticas Públicas Ambientais e
Mudanças Climáticas

Felipe Santiago Sampaio - Diretor de
Fiscalização e Monitoramento

Arthur Felipe Borin dos Santos - Diretor de
Proteção e Conservação Ambiental

Filipe Jeferson Guedes Aragão - Diretor
Administrativo

Urbanita Oliveira Carvalho - Chefe da
Assessoria Técnica

Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável Rua
General Osório nº 81 - 3º Andar - Centro - 76.801-086 - Porto Velho/RO



ÍNDICE

1. Capítulo I - Apresentação	5
2. Capítulo II - Missão , Visão e Valores	8
3. Capítulo III - Princípios e Compromissos da SEMA	10
4. Capítulo IV - Descrição Detalhada dos Serviços Oferecidos	13
4.1. Licenciamento Ambiental	14
4.2. Autorizações Ambientais	15
4.3. Fiscalização Ambiental	16
4.4. Educação Ambiental	17
4.5. Cadastro e Controle de Grandes Geradores de Resíduos	18
4.6. Proteção e Bem Estar Animal.....	19
4.7. Poda e Manejo de Florestas Urbanas	21
4.8. Saneamento e Recuperação Ambiental	22
4.9. Atendimento ao Cidadão	24
5. Capítulo V - Direitos e Deveres dos Usuários	26
6. Capítulo VI - Avaliação e Participação do Usuário	29
7. Capítulo VII - Normas e Legislação Aplicável	32
8. Capítulo VIII - Considerações Finais	35

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



Capítulo: I

Apresentação



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

APRESENTAÇÃO

A Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SEMA) é o órgão responsável pela formulação, execução e fiscalização das políticas ambientais no âmbito do Município de Porto Velho. Sua atuação está voltada à proteção, conservação, recuperação e uso sustentável dos recursos naturais, buscando o equilíbrio entre o desenvolvimento urbano e a preservação do meio ambiente, em consonância com os princípios constitucionais da administração pública e da sustentabilidade.

Dentre os fundamentos legais que norteiam as ações da SEMA, destaca-se o artigo 225 da Constituição Federal de 1988, que estabelece o meio ambiente ecologicamente equilibrado como um direito de todos e impõe ao Poder Público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações.

No âmbito municipal, a atuação da Secretaria está regulamentada principalmente pela Lei Complementar nº 138, de 28 de dezembro de 2001, que institui o Código Municipal de Meio Ambiente. Esta norma consolida os princípios da gestão ambiental participativa, estabelece diretrizes para o licenciamento ambiental, define instrumentos de controle e proteção, e orienta a política ambiental do Município.

A estrutura organizacional e as competências da SEMA estão definidas no Decreto nº 19.367, de 14 de setembro de 2023, que aprova o seu Regimento Interno, promovendo a modernização da gestão ambiental municipal. Já o Decreto nº 14.494, de 15 de maio de 2017, regulamenta o funcionamento do Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente (COMDEMA), órgão colegiado de caráter consultivo e deliberativo, essencial à formulação de políticas públicas com participação da sociedade civil.

A Secretaria desenvolve ações nas áreas de licenciamento e fiscalização ambiental, educação ambiental, gestão de recursos naturais, proteção da fauna e bem-estar animal, além de promover parcerias interinstitucionais para o enfrentamento dos desafios socioambientais do Município. Atua com base nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, e no compromisso com a sustentabilidade e o interesse público.

A SEMA tem como responsabilidade institucional promover, coordenar e fiscalizar as políticas públicas voltadas à preservação, conservação, recuperação e uso sustentável dos recursos naturais, conciliando desenvolvimento econômico e equilíbrio ambiental. Atua em sintonia com os princípios da gestão democrática, do desenvolvimento sustentável e da participação social, em cooperação com os demais órgãos públicos e a sociedade civil.

A Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável acredita que a gestão ambiental eficiente depende do diálogo permanente com a população, da transparência administrativa e da ampliação do acesso aos serviços públicos de forma ética, qualificada e cidadã. Esta Carta de Serviços reafirma o compromisso desta Secretaria com a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos ambientais e com o fortalecimento do controle social. Ao tornar acessíveis as informações sobre os serviços prestados e seus respectivos canais de atendimento, o documento contribui para a construção de uma gestão pública mais transparente, eficiente e comprometida com o bem-estar da população, a sustentabilidade e com a verdadeira transformação do Município de Porto Velho.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



Capítulo: II

Missão, Visão, Valores



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSÃO

Planejar, coordenar, executar e fiscalizar políticas públicas voltadas à preservação, conservação, recuperação e uso sustentável dos recursos naturais no Município de Porto Velho, promovendo o equilíbrio entre desenvolvimento urbano, qualidade de vida e proteção ambiental.

VISÃO

Ser reconhecida como referência na gestão ambiental municipal pela excelência técnica, transparência, eficiência administrativa e compromisso com o desenvolvimento sustentável, consolidando uma cultura de responsabilidade socioambiental no território de Porto Velho.

VALORES

Sustentabilidade: compromisso com o uso responsável dos recursos naturais, considerando as gerações presentes e futuras.

Ética e transparência: conduta pública pautada pela integridade, clareza e responsabilidade na gestão ambiental.

Eficiência: prestação de serviços com qualidade, celeridade e foco em resultados.

Participação social: valorização do diálogo com a sociedade civil e fortalecimento da gestão democrática e participativa.

Responsabilidade técnica e legal: atuação baseada em evidências, normas vigentes e boas práticas da administração pública.

Equidade e acessibilidade: promoção do acesso igualitário aos serviços ambientais, com respeito à diversidade social e territorial.

Respeito à vida: compromisso com a proteção da biodiversidade e do bem-estar animal como princípios fundamentais da política ambiental municipal.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



Capítulo: III

Princípios e Compromissos da SEMA



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

A atuação da Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SEMA) está orientada pelos princípios constitucionais da administração pública — legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência — e por diretrizes específicas da gestão ambiental responsável, participativa e sustentável.

No atendimento ao cidadão e na execução de suas políticas públicas, a SEMA adota os seguintes princípios e compromissos:

PRINCÍPIOS

Legalidade e normatividade: todos os serviços são prestados com observância à legislação ambiental vigente e aos regulamentos administrativos do Município.

Transparência: acesso amplo às informações públicas e clareza nos processos e procedimentos administrativos.

Efetividade e continuidade: garantia de que os serviços sejam prestados de forma permanente, com qualidade e foco em resultados.

Participação e controle social: estímulo à atuação colaborativa da sociedade na formulação, execução e avaliação das políticas públicas ambientais.

Ética e respeito à dignidade da pessoa humana: conduta profissional orientada pelo respeito, equidade e urbanidade no atendimento ao usuário.

Precaução e prevenção: adoção de medidas antecipadas para evitar danos ambientais, mesmo na ausência de certeza científica absoluta.

COMPROMISSOS COM O CIDADÃO

- Receber, analisar e encaminhar com agilidade manifestações como sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias relativas aos serviços prestados.
- Prestar atendimento com cortesia, acessibilidade e respeito, sem qualquer tipo de discriminação, assegurando linguagem clara e adequada.



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

- Cumprir prazos legais e administrativos com responsabilidade e eficiência, priorizando a resolução tempestiva das demandas.
- Oferecer prioridade no atendimento presencial a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoas com deficiência.
- Promover capacitação contínua dos servidores, com foco na excelência técnica e humanização do atendimento.
- Utilizar ferramentas de avaliação da satisfação dos usuários, como instrumento de aprimoramento constante da gestão.
- Disponibilizar sistemas digitais e canais acessíveis, facilitando o acesso remoto e transparente aos serviços ambientais.
- Atuar de forma integrada com outros órgãos públicos e conselhos, assegurando articulação interinstitucional e governança participativa.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



Capítulo: IV

Descrição Detalhada dos Serviços Oferecidos



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

SERVIÇOS OFERECIDOS

A SEMA presta serviços públicos com foco na proteção ambiental, no ordenamento urbano sustentável e na garantia de direitos ambientais coletivos. Abaixo, seguem os principais serviços prestados à população:

1. LICENCIAMENTO AMBIENTAL

Descrição do Serviço:

Concessão de licenças ambientais para empreendimentos e atividades que utilizem recursos naturais ou que possam causar degradação ambiental. O licenciamento pode ocorrer em três fases: Licença Prévia (LP), Licença de Instalação (LI) e Licença de Operação (LO), conforme as características e riscos da atividade.

Departamento Responsável:

Departamento Licenciamento Ambiental - DELIC

Quem pode solicitar:

Pessoa física ou jurídica responsável por atividades ou empreendimentos sujeitos ao licenciamento ambiental.

Requisitos:

- Requerimento padrão da SEMA
- Documentação do empreendimento (jurídica e técnica)
- Estudo ambiental compatível (EAS, RAS, EIA/RIMA, entre outros)
- Certidões e autorizações complementares, quando aplicáveis

Prazo médio:

De 30 a 90 dias, a depender da complexidade da atividade e da fase do licenciamento.



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

Forma de acesso:

- Presencialmente na sede da SEMA
- Por meio do portal institucional sema.portovelho.ro.gov.br
- Contato Telefônico: (69) 98465-4040 (WhatsApp)

2. AUTORIZAÇÕES AMBIENTAIS

Descrição do Serviço:

Análise e emissão de autorizações específicas para intervenções pontuais no meio ambiente, tais como supressão de vegetação nativa, corte de árvores isoladas, movimentação de solo, limpeza de terrenos e terraplanagem, quando não sujeitas ao licenciamento completo.

Departamento Responsável:

Departamento de Licenciamento Ambiental - DELIC

Quem pode solicitar:

Proprietário ou responsável técnico pela área ou imóvel, pessoa física ou jurídica.

Requisitos:

- Requerimento específico
- Documentação de posse do imóvel
- Croqui ou mapa georreferenciado
- Laudo técnico (quando aplicável)

Prazo médio:

15 a 45 dias úteis

Forma de acesso:

- Protocolo presencial ou digital, mediante cadastro e encaminhamento da documentação exigida
- Contato Telefônico: (69) 98465-4040 (WhatsApp)



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

3. FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL

Descrição do Serviço:

Atividade de monitoramento, verificação e apuração de denúncias de irregularidades ambientais. A fiscalização pode ser preventiva, corretiva ou punitiva, abrangendo infrações como desmatamento ilegal, descarte irregular de resíduos, poluição, ocupações em áreas protegidas, entre outras.

Departamento Responsável:

Departamento de Fiscalização e Monitoramento - DEFIS

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão, organização da sociedade civil ou instituição pública ou privada.

Requisitos:

- Identificação da área ou atividade irregular Descrição da denúncia (com
- localização e preferencialmente com fotos, vídeos, localização ou outras evidências)

Prazo médio:

Até 7 dias úteis para início da apuração, podendo variar conforme a complexidade e urgência da situação.

Forma de acesso:

- Denúncia presencial na sede da SEMA
- Disk Denúncia para Crimes Ambientais: (69) 98423-4092
- Ouvidoria Municipal: ouvidoria.portovelho.ro.gov.br
- WhatsApp da Ouvidoria: (69) 98473-1105
- E-mail: dfm.sema@portovelho.gov.br

4. EDUCAÇÃO AMBIENTAL

Descrição do Serviço:

Promoção de ações educativas, informativas e formativas voltadas à conscientização ambiental da população. As atividades incluem palestras, oficinas, campanhas, projetos



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

escolares, mutirões ecológicos e ações comunitárias, em parceria com instituições públicas, privadas e da sociedade civil.

Departamento Responsável:

Departamento de Gestão de Políticas Públicas Ambientais - DGPA

Quem pode solicitar:

Escolas, comunidades, associações, instituições públicas, empresas e demais interessados.

Requisitos:

- Ofício ou e-mail formalizando a solicitação
- Indicação do público-alvo, local e objetivo da atividade
- Antecedência mínima de 15 dias

Prazo médio:

Resposta em até 10 dias úteis. A realização dependerá da disponibilidade de equipe e agenda da Secretaria.

Forma de acesso:

- Protocolo presencial
- E-mail: dgpa.sema@portovelho.ro.gov.br
- Portal institucional: sema.portovelho.ro.gov.br

5. CADASTRO E CONTROLE DE GRANDES GERADORES DE RESÍDUOS

Descrição do Serviço:

A Secretaria Municipal de Meio Ambiente (SEMA) é o órgão responsável por coordenar e manter o sistema de cadastro e controle dos Grandes Geradores de Resíduos Sólidos no município de Porto Velho. Este serviço visa identificar, monitorar e assegurar a destinação ambientalmente adequada dos resíduos gerados em larga escala, promovendo a gestão compartilhada e o cumprimento da responsabilidade pós-consumo, conforme preconizado na



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei Federal nº 12.305/2010) e no Código Municipal de Meio Ambiente.

São considerados grandes geradores os estabelecimentos que produzem resíduos sólidos domiciliares e equiparados domiciliares (Não Perigosos - Tipo II) em quantidade igual ou superior a 200 litros por dia no distrito Sede de Porto Velho, e 400 litros por dia nos demais distritos.

Departamento Responsável:

Departamento de Licenciamento Ambiental - DELIC

Quem deve se cadastrar:

- Pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, que gerem resíduos sólidos acima do limite estabelecido no Código Tributário e de Rendas do Município de Porto Velho (Lei Complementar Municipal nº 878, de 17 de dezembro de 2021), ou em norma que vier a regular o tema;

Requisitos:

- Requerimento eletrônico no sistema da SEMA
- Documentos de identificação do responsável legal (CPF/CNPJ)
- Cadastro técnico com descrição da atividade, CNAES, estimativa de volume gerado e tipologia dos resíduos
- Comprovação da contratação de empresa licenciada para a coleta, transporte e destinação final dos resíduos
- Plano de gerenciamento de resíduos sólidos (PGRS), quando exigido

Obrigatoriedade:

O cadastramento é obrigatório e deve ser renovado anualmente. O não cumprimento sujeita o infrator às penalidades previstas em lei, que incluem advertência, multa e outras sanções administrativas.

Prazo médio:

Análise em até 10 dias úteis após documentação completa.

Forma de acesso:



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

- Protocolo digital por meio do sistema eletrônico da SEMA
- Informações e formulários disponíveis em sema.portovelho.ro.gov.br
- Atendimento presencial na sede da SEMA (2º Andar) ou pelo telefone institucional: (69) 98465-4040 (WhatsApp)

6. PROTEÇÃO E BEM ESTAR ANIMAL

Descrição do Serviço:

A Secretaria Municipal de Meio Ambiente (SEMA) é o órgão responsável por implementar e coordenar políticas públicas de proteção e bem-estar animal no Município de Porto Velho, conforme disposto na Lei Complementar nº 825/2020. Essa legislação estabelece princípios, diretrizes e normas para a defesa dos animais, reconhecendo-os como seres sencientes, passíveis de proteção contra maus-tratos, negligência e abandono.

A atuação da SEMA nessa área compreende ações educativas, preventivas e operacionais, com foco na promoção da guarda responsável, no controle ético populacional de cães e gatos e na articulação com instituições públicas e organizações da sociedade civil voltadas à causa animal.

Entre os principais serviços ofertados destacam-se:

- Realização de castração gratuita de cães e gatos, por meio de campanhas e parcerias com clínicas veterinárias credenciadas;
- Orientações técnicas sobre guarda responsável, saúde e bem-estar animal;
- Encaminhamento de denúncias de maus-tratos aos órgãos e departamentos competentes;
- Articulação com entidades protetoras para ações conjuntas de resgate e acolhimento.

Departamento Responsável:

- Departamento de Proteção e Conservação Ambiental - DPCA

Quem pode solicitar:

- Tutores e cuidadoras(es) responsáveis por cães e gatos domiciliados;
- Protetores independentes e organizações da sociedade civil cadastradas;
- Cidadãos interessados em contribuir com o bem-estar da fauna urbana.



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

Requisitos:

- Documento de identificação oficial com foto
- Comprovante de residência no município de Porto Velho
- Ficha cadastral do animal (espécie, raça, idade, sexo, histórico de vacinação)
- CAD ÚNICO (para atendimento aos munícipes na clínica conveniada)
- Cadastro em campanhas de castração promovidas pela SEMA, quando vigente
- Assinatura do termo de responsabilidade

Critérios de atendimento:

- As campanhas priorizam áreas com maior vulnerabilidade social e localidades com alta incidência de abandono ou superpopulação animal. A seleção é feita por ordem de cadastro e com base em critérios definidos em cada ação programada.

Prazo médio:

A depender da disponibilidade de vagas e da programação anual. O agendamento é realizado conforme cronograma das campanhas.

Forma de acesso:

- Informações atualizadas e formulários disponíveis no portal institucional:
sema.portovelho.ro.gov.br
- Atendimento presencial na sede da SEMA (3º Andar-DPCA) Telefone de contato: (69) 99942-7097
- E-mail: dpca.sema@portovelho.ro.gov.br

7. PODA E MANEJO DE FLORESTAS URBANAS

Descrição do Serviço:

Serviço destinado à análise técnica, autorização e/ou execução de atividades de poda, supressão e manejo de árvores localizadas em áreas públicas do perímetro urbano do Município de Porto Velho. O objetivo é garantir a segurança da população, a preservação da arborização urbana, a integridade de bens públicos e privados, bem como a saúde das espécies arbóreas.



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

As ações seguem critérios técnicos e legais, observando o equilíbrio entre a proteção ambiental e a ocupação urbana, em conformidade com o Código Municipal de Meio Ambiente e com as normas de urbanismo e paisagismo vigentes.

Departamento Responsável:

Departamento de Proteção e Conservação Ambiental - DPCA

Quem pode solicitar:

- Proprietários ou responsáveis por imóveis urbanos
- Síndicos de condomínios residenciais ou comerciais
- Instituições públicas ou privadas
- Cidadãos em geral, mediante justificativa técnica ou risco identificado

Requisitos:

- Requerimento com identificação do solicitante
- Endereço completo e localização precisa da árvore
- Descrição da situação (ex: risco, interferência em fiação, obstrução de via, edificação ou calçada)
- Registro fotográfico (quando possível)
- Laudo técnico do solicitante e vistoria da equipe da SEMA (nos casos aplicáveis)

Critérios técnicos:

A autorização para poda ou supressão é concedida somente mediante avaliação da equipe técnica da SEMA, considerando aspectos como estado fitossanitário, risco iminente, espécies protegidas, função ecológica e compensações ambientais.

Prazo médio:

Até 30 dias, podendo ser priorizado em casos de urgência devidamente justificada.

Forma de acesso:

- Protocolo presencial na sede da SEMA
- Solicitação via e-mail: dpca.sema@portovelho.ro.gov.br
- Informações no portal institucional: sema.portovelho.ro.gov.br
- Atendimento telefônico para orientações: (69) 99942-7097



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

8. SANEAMENTO E RECUPERAÇÃO AMBIENTAL

Descrição do Serviço:

A Coordenadoria de Saneamento e Recuperação Ambiental, por meio do Departamento de Recuperação Ambiental da SEMA, é responsável pela elaboração de estudos e projetos com fulcro na identificação, preservação e recuperação de áreas de interesse ambiental. Também é responsável pela identificação, elaboração de estudos e projetos para proposição de novas Unidades de Conservação, além de elaborar projetos de recomposição de estoque florestal, com destaque para reservas legais, no âmbito do município de Porto Velho.

As principais atribuições incluem:

- Avaliação e parecer técnico para recuperação de áreas degradadas (PRADs);
- Análise e fiscalização de empreendimentos com passivos ambientais;
- Apoio técnico para a recuperação de nascentes, matas ciliares, áreas úmidas e encostas;
- Participação na elaboração e execução de planos de saneamento com foco em soluções ambientalmente adequadas;
- Emissão de orientações técnicas e notificações sobre recomposição florestal e correção de impactos ambientais.

Departamentos Responsáveis:

Coordenadoria Municipal de Saneamento e Recuperação Ambiental

Departamento de Recuperação Ambiental

Quem pode solicitar ou ser atendido:

- Órgãos públicos, Ministério Público e demais instituições de controle Sociedade civil
- organizada, cooperativas e associações relacionadas ao meio ambiente ou setores produtivos, em especiais voltadas a atividades de desenvolvimento sustentável

Requisitos:

- Solicitação formal para estudo da área



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

- Enquadramento dentro do rol de áreas identificadas pela legislação ambiental como Áreas de Interesse Ambiental

Prazo médio:

Prazo de resposta varia conforme a complexidade do caso, podendo ser de 15 a 60 dias, contados a partir da entrega da documentação completa.

Forma de acesso:

- Solicitação via protocolo presencial na sede da SEMA
- Atendimento técnico mediante agendamento ou encaminhamento por outros órgãos
- Informações e orientações disponíveis no site: sema.portovelho.ro.gov.br

9. ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Descrição do Serviço:

Atendimento institucional ao público para prestação de informações, esclarecimentos, orientações técnicas, protocolo de documentos, consulta a processos administrativos e outros serviços relacionados à política ambiental municipal.

A SEMA oferece atendimento com base nos princípios da acessibilidade, urbanidade, celeridade e transparência, garantindo ao usuário o pleno exercício de seus direitos e o acesso democrático às políticas públicas ambientais.

Departamento Responsável:

Gabinete

Quem pode acessar:

Qualquer cidadão, entidade, empresa ou órgão público com interesse em temas de competência da Secretaria Municipal de Meio Ambiente.

Requisitos:

- Documento de identificação (presencial)
- Acesso à Internet (online)



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

Serviços disponíveis:

- Informações gerais sobre licenciamento, fiscalização e autorizações
- Consultas sobre o andamento de processos
- Protocolo de requerimentos, denúncias e documentos
- Acesso à legislação ambiental municipal
- Acesso à Portarias da SEMA

Prazo médio:

Atendimento imediato para orientações gerais. Os prazos específicos variam conforme o tipo de serviço demandado.

Forma de acesso:

Presencialmente na sede da SEMA: Rua General Osório, nº 81 - 3º Andar – Centro Por
e-mail: gab.sema@portovelho.ro.gov.br Portal institucional: sema.portovelho.ro.gov.br

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



Capítulo: V

Direitos e Deveres dos Usuários



DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

DIREITO DOS USUÁRIOS

Os cidadãos que acessam os serviços prestados pela Secretaria Municipal de Meio Ambiente (SEMA) têm seus direitos assegurados pela legislação vigente, especialmente pela Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

São direitos do usuário:

- Receber atendimento digno, respeitoso e acessível, sem qualquer tipo de discriminação. Obter informações claras, precisas e atualizadas sobre os serviços públicos, prazos, procedimentos e documentos exigidos. Acompanhar a tramitação de solicitações e processos administrativos, com acesso às informações pertinentes e transparência nos atos praticados. Ser ouvido e ter suas manifestações respondidas nos prazos legais, com justificativas adequadas. Apresentar sugestões, elogios, reclamações, denúncias ou solicitações, inclusive de forma anônima, por meio dos canais da Ouvidoria. Avaliar a qualidade dos serviços prestados e participar de consultas públicas, quando
- convocado.
- Receber atendimento prioritário, quando se enquadrar nos critérios previstos em lei (pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo).
- Ter seus dados pessoais protegidos, nos termos da legislação de acesso à informação e proteção de dados.

DEVERES DOS USUÁRIOS

- Para que os serviços sejam prestados com eficiência, equidade e responsabilidade, espera-se do usuário a adoção de uma postura colaborativa e respeitosa. São deveres do usuário:
- Fornecer informações corretas e completas no momento da solicitação do serviço.



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

- Respeitar os prazos e procedimentos estabelecidos, observando as orientações técnicas e normativas da SEMA.
- Tratar com urbanidade e respeito os servidores públicos no exercício de suas funções.
- Utilizar os canais oficiais de atendimento, evitando a duplicidade desnecessária de solicitações.
- Colaborar com o poder público na proteção do meio ambiente, fazendo uso consciente dos recursos naturais e respeitando a legislação ambiental vigente.
- Apresentar documentos e informações verdadeiras, sob pena de responsabilidade legal em caso de omissão ou falsidade.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



Capítulo: VI

Avaliação e Participação do Usuário



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

AVALIAÇÃO E PARTICIPAÇÃO DO USUÁRIO

A Secretaria Municipal de Meio Ambiente (SEMA) reconhece a importância da escuta ativa da sociedade na melhoria contínua dos serviços públicos e na consolidação de uma gestão ambiental transparente, democrática e eficiente.

A participação do cidadão é elemento essencial da governança pública e da efetividade das políticas ambientais. Por isso, a SEMA adota mecanismos permanentes de escuta, avaliação e diálogo com os usuários dos seus serviços.

Mecanismos de Avaliação

A avaliação dos serviços públicos pode ser feita de forma individual ou coletiva, por meio dos seguintes instrumentos:

- Ouvidoria Municipal de Porto Velho: canal oficial para registro de reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias relativas aos serviços prestados pela SEMA. Disponível via site ouvidoria.portovelho.ro.gov.br ou pelo telefone (69) 98473-1105 (WhatsApp).
- Pesquisas de Satisfação do Usuário: aplicadas periodicamente de forma presencial ou eletrônica, com o objetivo de aferir a percepção do cidadão quanto à qualidade, agilidade, clareza e efetividade dos serviços oferecidos.
- Consultas e audiências públicas: realizadas em parceria com o Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente (COMDEMA) e outras instâncias participativas, nos processos de elaboração, revisão e monitoramento de políticas ambientais e normativos setoriais.
- Monitoramento de indicadores de desempenho: a SEMA adota critérios objetivos e metas de atendimento para avaliar a eficiência de seus serviços, incluindo tempo médio de resposta, volume de atendimentos, grau de resolutividade e feedback da população.

Participação Social

Além da avaliação, o cidadão pode participar ativamente da formulação e fiscalização das ações da SEMA por meio de:

- Representação junto ao COMDEMA, órgão colegiado de caráter consultivo e deliberativo, que atua na definição das diretrizes da política ambiental municipal.



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

- Conselhos de unidade de conservação e fóruns ambientais, nos casos aplicáveis.
- Campanhas e programas de educação ambiental, promovidos em parceria com escolas, associações e coletivos locais.
- Projetos de cooperação institucional e controle social estimulando o engajamento da comunidade nas questões ambientais.

A SEMA reafirma seu compromisso com a escuta qualificada, a transparência na gestão e o aperfeiçoamento constante dos serviços públicos, por meio da participação efetiva da sociedade civil organizada e de cada cidadão portovelhense.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Capítulo: VII

Normas e Legislação Aplicável



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

NORMAS E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A atuação da Secretaria Municipal de Meio Ambiente (SEMA) é orientada por um conjunto de normas constitucionais, legais e infralegais que asseguram a proteção do meio ambiente, regulam o funcionamento da administração pública e garantem os direitos dos usuários dos serviços públicos.

A seguir, destacam-se os principais dispositivos legais e normativos que fundamentam os serviços prestados pela SEMA:

Legislação Federal

- **Constituição Federal de 1988, Art. 225** – Estabelece o meio ambiente ecologicamente equilibrado como direito de todos e impõe ao Poder Público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo.
- **Lei Federal nº 6.938/1981** – Política Nacional do Meio Ambiente.
- **Lei Federal nº 9.605/1998** – Dispõe sobre as sanções penais e administrativas derivadas de condutas e atividades lesivas ao meio ambiente.
- **Lei Federal nº 12.305/2010** – Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.
- **Lei Federal nº 13.460/2017** – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Legislação Municipal

- **Lei Complementar nº 138, de 28 de dezembro de 2001** – Institui o Código Municipal de Meio Ambiente, consolidando os princípios, objetivos e instrumentos da política ambiental em Porto Velho.
- **Decreto nº 19.367, de 14 de setembro de 2023** – Aprova o Regimento Interno da SEMA, define sua estrutura administrativa, competências e funcionamento.
- **Decreto nº 14.494, de 15 de maio de 2017** – Aprova o Regimento Interno do Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente (COMDEMA).
- **Lei Complementar nº 878, de 17 de dezembro de 2021** – Institui o Código Tributário e de Rendas do Município de Porto Velho.

Demais normas e regulamentos aplicáveis

- Resoluções do Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA)



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

NORMAS E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- Resoluções do Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente (COMDEMA) Normas da
- Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) relacionadas à gestão ambiental Atos normativos expedidos pela SEMA no exercício de suas competências técnicas e
- administrativas relacionados ao uso do solo, arborização urbana, licenciamento ambiental e bem-estar animal

A observância a esse arcabouço legal assegura que a prestação dos serviços ambientais ocorra com segurança jurídica, transparência, responsabilidade técnica e respeito aos direitos fundamentais da população.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



Capítulo: VIII

Considerações Finais



SECRETARIA MUNICIPAL
DE MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SEMA

ASTEC/SEMA

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SEMA) reafirma, por meio desta Carta de Serviços, seu compromisso com a construção de uma gestão ambiental pública transparente, participativa, eficiente e voltada ao interesse coletivo.

Porto Velho, como capital do Estado de Rondônia, porta de entrada da Amazônia brasileira, carrega consigo uma responsabilidade singular na proteção dos seus recursos naturais, no ordenamento do seu crescimento urbano e na promoção do bem-estar de sua população. Nesse cenário, a SEMA exerce papel estratégico na formulação e execução de políticas públicas ambientais que dialogam com o desenvolvimento sustentável, a justiça social e a conservação do patrimônio ecológico do município.

A divulgação clara e acessível dos serviços prestados ao cidadão fortalece os princípios da democracia e do controle social. Mais do que informar, esta Carta busca promover o engajamento da sociedade na defesa do meio ambiente, na denúncia de irregularidades, no uso consciente dos recursos e na valorização da natureza como parte fundamental da vida urbana e rural.

A SEMA continuará investindo em inovação administrativa, qualificação de suas equipes, ampliação da educação ambiental e digitalização de seus serviços, com o firme propósito de garantir um atendimento público digno, eficiente e compatível com os desafios do presente e as responsabilidades com o futuro.

A proteção do meio ambiente é uma tarefa compartilhada. Cada cidadão, empresa, instituição e agente público tem papel essencial nesse esforço coletivo por uma cidade mais equilibrada, resiliente e saudável. A SEMA está aberta ao diálogo, à escuta e à construção de soluções conjuntas, reafirmando sua missão de cuidar de Porto Velho com responsabilidade, ética e compromisso com as futuras gerações.