



CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Com vistas à melhoria da gestão pública e ao atendimento de qualidade ao cidadão, a SEMA – Secretaria Municipal do Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável, se compromete a desenvolver com qualidade os seguintes serviços:

1. Receber, avaliar, encaminhar e dar o tratamento adequado às sugestões, pedidos de acesso à informação, elogios, solicitações, reclamações e denúncias sobre os serviços prestados, de forma a garantir soluções no menor prazo possível.
2. Prestar os serviços e atender ao usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência pública e cortesia.
3. Atender o demandante sempre com urbanidade, respeito e acessibilidade, sem discriminação, oferecendo-lhe uma resposta objetiva à questão apresentada.
4. Em caso de atendimento presencial, realizar atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo, pessoas idosas e portadores de necessidades especiais.
5. Manter uma central de atendimento telefônico, facilitando o acesso do cidadão através do disk denúncias - 0800 647 1320.
6. Realizar campanhas internas e treinamento dos funcionários, buscando continuamente excelência nos serviços de atendimento.
7. Fazer uso de instrumentos de aferição da satisfação dos usuários, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços.
8. Facilitar e agilizar o acesso aos serviços, colocando à disposição do usuário, sistemas on-line na rede mundial de computadores.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

1. Orientações técnicas, educação ambiental.



- ✚ O Múncipe deve realizar a solicitação espontânea ou por conversão de multa, através de solicitação direcionada a SEMA/DGPA, com no mínimo 30 dias de antecedência da data prevista para a orientação técnica ou educacional, ou ainda, participar efetivamente de algum programa já em andamento;
- ✚ As atividades que podem ser solicitadas são: palestras, seminários, capacitação, estudos, e orientações técnicas;
- ✚ Os contatos poderão ser realizados através do e-mail: gabexecutivosema@gmail.com

2. Serviço de atendimento de denúncias ambientais e fiscalização (registro de denúncias, cadastro de processos administrativos referente a autuações).

- ✚ O município poderá se comunicar/denunciar e acompanhar o andamento do processo através do sistema e-PMPV (<https://epmpv.portovelho.ro.gov.br/?a=consultaETCDF&f=formPrincipal>) e Whats app 98423-4092, junto ao Departamento de Fiscalização e Monitoramento Ambiental;
- ✚ Podem ainda as manifestações ou denúncias serem entregues ou realizadas diretamente na no Protocolo da SEMA, situada na rua General Osório, 81 – Centro, das 08 às 14hs;
- ✚ Após atendida a solicitação, o denunciante ou solicitante poderá ter acesso ao relatório de fiscalização ou auto de infração, notificação, etc, que fora lavrado em desfavor do denunciado, no entanto o relatório será entregue após o denunciante solicitar por meio de requerimento;
- ✚ O prazo varia de acordo com a situação e a gravidade do dano ambiental e a situação econômica do autuado, geralmente 90 dias;
- ✚ Fiscalização in loco, por fiscais municipais de meio ambiente, legalmente empossados e que possuem em suas funções, poder de polícia administrativa inerente.

3. SERVIÇO DE BEM ESTAR ANIMAL (CASTRAÇÃO)

Para solicitar castração de cães ou gatos é necessário apresentar documentos pessoais, comprovante de inscrição no Cadastro Único do Governo Federal, de endereço e preencher requerimento através de formulário próprio junto à secretaria;

- ✚ O prazo para atendimento será em média de 60 dias;
- ✚ O atendimento será realizado através da contratação de clínicas especializadas;



- ✚ A Prioridade de atendimento será destinada aos animais de rua, seguidos dos animais abrigados. Tendo vagas remanescentes, serão atendidos animais que estão sob tutoria de famílias que se enquadram na Lei Complementar Nº 825 de 05 de outubro de 2020;
- ✚ O munícipe poderá se comunicar/denunciar e acompanhar o andamento do processo através do sistema e-PMPV (<https://epmpv.portovelho.ro.gov.br/?a=consultaETCDF&f=formPrincipal>) e Whats app 98423-4092;

4. SERVIÇO DE LICENCIAMENTO AMBIENTAL ATRAVÉS DO SISTEMA ONLINE

Todos os empreendimentos de Porto Velho, deverão realizar o cadastramento ambiental na SEMA o qual poderá ser enquadrado, dependendo do porte e potencial poluidor, com dispensa de Licenciamento Ambiental, Licença Ambiental por Declaração – LAD, Licença Ambiental Simplificada – LAS, Licenciamento Ambiental Regular (Licença Prévia, Licença de Instalação e Operação) ou Certidão de Viabilidade Ambiental – CVA (nos casos de empreendimentos licenciados pelo Órgão Estadual).

As principais etapas para o Licenciamento são: Emissão de taxa, Análise de documentos, Vistoria e Parecer Técnico, Emissão da Licença e Monitoramento.

- ✚ Emissão de taxa e análise de documentos o prazo é de 5 dias úteis (após cumprir sanar todas as pendências elencadas no sistema online);
- ✚ Vistoria e Parecer Técnico e Emissão da Licença são de 30 (trinta) dias corridos após recebimento do processo pelo técnico ambiental da SEMA, caso seja necessário e devidamente justificado, o analista ambiental poderá requerer a ampliação do prazo por igual período. Para emissão da autorização de evento o prazo são de 5 dias úteis após o pagamento da taxa;
- ✚ Os documentos são solicitados conforme a Resolução COMDEMA Nº 09 de 07 de junho de 2023. O processo para obtenção da Licença Ambiental é necessário ser formalizado através do Sistema On Line de Licenciamento Ambiental, endereço eletrônico <https://sema.portovelho.ro.gov.br>.
- ✚ O atendimento ao Público poderá ser presencial, junto a Secretaria Municipal de Meio Ambiente - SEMA das 08:00 às 14:00h, com o número do processo ou nome da razão social do empreendimento;



- + Para consulta ao andamento ou para acompanhamento dos processos e emissão de taxas o munícipe deverá acessar o portal no seguinte endereço: <https://sistemas.portovelho.ro.gov.br/sema/licenciamento/login>;
- + Consulta de processo é apenas pessoalmente ou via online através do link <https://sistemas.portovelho.ro.gov.br/sema/consultapublica/> e informações adicionais não elencadas no site, são prestadas diretamente no protocolo do Departamento de Licenciamento Ambiental - DELIC.

4.1 Licenciamento Ambiental e Autorização para eventos

Para autorização de evento é realizado o enquadramento do evento e posterior emissão das taxas, após o empreendedor realizar o pagamento e encaminhar o boleto pago a SEMA, é confeccionada a Autorização de evento e encaminhada para as devidas assinaturas. Para autorização de evento é necessário o comparecimento a SEMA munido de ofício com informações do evento (Data do evento, Hora de início e término do evento, quantidade de pessoas aproximadamente, local do evento), cópia do RG e CPF do responsável legal, cartão do CNPJ (se couber), comprovante de residência do requerente.

5. PROTEÇÃO E CONSERVAÇÃO AMBIENTAL

Por meio do DPCA é realizado o desenvolvimento de atividades de lazer, de cultura e científicas, no Parque Natural Municipal Raimundo Paraguasu, Parque Circuito e Parque Jardim das Mangueiras (Skate Parque).

Atendimento técnico para a poda e erradicação de árvores, além de produção, distribuição e plantio de mudas, conforme Lei Municipal Nº 590 de 23 de dezembro de 2015 e suas alterações.

Mapeamento das áreas ambientalmente protegidas visando o monitoramento e a comunicação ambiental com os moradores que residem no entorno de APP's (Áreas de Preservação Permanente), buscando assegurar a proteção do ecossistema, da paisagem e do equilíbrio do meio ambiente.

Identificação de áreas verdes passíveis de implantação de praças e eco parques, visando dar condições de salubridade e qualidade de vida a população