



CARTA DE SERVIÇO



**SECRETARIA MUNICIPAL
URBANISMO E
REGULARIZAÇÃO**



CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

O documento é inspirado na Lei n.º 13.460/2017 e tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao cidadão. Informa e orienta sobre como se comunicar com a SEMUR e utilizar os seus serviços.

A Secretaria Municipal de Urbanismo e Regularização Fundiária foi instituída através da lei n° 745, de 08 de janeiro de 2013.

A lei municipal n° 933 de 07 de fevereiro de 2017 que estabeleceu a nova estrutura administrativa do município, definiu as competências da Secretaria Municipal de Urbanismo e Regularização Fundiária - SEMUR.

Com vistas à melhoria da Gestão Pública e o atendimento de qualidade ao cidadão, a **Secretaria Municipal de Urbanismo e Regularização Fundiária - SEMUR** 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.
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 - (21) 2020-7123.
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 online na rede mundial de computadores.



I - Serviços oferecidos:

1. Informações, orientações técnica e urbanística.

- Licenças para construção, ampliação e reforma de edificações;
- Normas da legislação Municipal referente a edificações, uso, ocupação, terraplanagem e parcelamento do solo urbano e rural;
- Bens de patrimônio público (praças, parques);
- Sistema viário e transportes urbanos (ruas e rodovias);
- Dados cadastrais imobiliárias e multifinalitárias;
- Plantas dos loteamentos aprovados;
- Base cartográfica e informações geográficas;
- Informações socioeconômicas do município;
- Habitação e Regularização Fundiária.

2 - Serviço de licenciamento, de edificação e parcelamento:

Todas as obras antes de seu início deverão realizar a abertura de processo para a devida regularização e obtenção do Alvará de construção, e posterior habite-se.

O processo para obtenção da Licença para construção é necessário ser formalizado através do Protocolo Geral na Sede da Prefeitura, podendo o seu acompanhamento ser feito através do Sistema online de Licenciamento, endereço eletrônico <http://guapimirim.rj.gov.br/> na aba Protocolo Web / consultar processo;

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

2.1 - CONSTRUÇÃO: construção de nova edificação em lote totalmente vago.

2.2 - MODIFICAÇÃO E ACRÉSCIMO: alteração de edificação existente por supressão ou acréscimo na área construída, modificação na estrutura, na compartimentação vertical ou na volumetria, com ou sem mudança de uso.

2.3 - LEGALIZAÇÃO DE CONSTRUÇÃO EXISTENTE: licenciamento de edificação que foi construída ou reformada sem aprovação, mas que atende às disposições da legislação vigente na época de sua construção.



2.4 - REFORMA: reforma com ou sem mudança de uso, na qual não haja supressão ou acréscimo de área, nem alteração do número de unidades autônomas.

2.5 - DEMOLIÇÃO: supressão parcial ou total de área construída existente.

2.6 - HABITE-SE: após a execução da obra e antes de sua ocupação, deve ser solicitada a respectiva Certidão de Habite-se. Caso contrário, a edificação será considerada irregular perante a Prefeitura.

2.7 - PARCELAMENTO DO SOLO: Loteamento, Remembramento, Desmembramento e Fracionamento são ferramentas de parcelamento do solo e são reguladas por legislação específica.

2.8 - ALINHAMENTO DE MURO: solicitação para regularização para construção de muro em concordância com o alinhamento do logradouro, conforme definido em planta.

3. Atendimento de denúncias de construção irregular e fiscalização:

3.1 - O munícipe poderá se comunicar/denunciar e acompanhar o andamento do processo através do nº (21) 2020-7123;

3.2 - Podem ainda as manifestações ou denúncias serem entregues ou realizadas diretamente na Secretaria Municipais Urbanismo e Regularização Fundiária - SEMUR, situada na Estrada do Bananal nº 1919- Bananal - Guapimirim - RJ - CEP 25946-440, das 08 às 14hs;

3.3 - Após atendido a solicitação, o denunciante ou solicitante poderá ter acesso ao relatório de fiscalização ou auto de infração, notificação, que fora lavrado em desfavor do denunciado, no entanto o relatório será entregue após o denunciante solicitar por meio de requerimento;

3.4 - Fiscalização in loco, por fiscais de obras municipais, legalmente empossados e que possuem em suas funções, poder de polícia administrativa inerente.

4. Vistoria Técnica:

4.1 - a vistoria técnica de construção em área de Risco é procedida por profissional habilitado (Eng. Civil) em conjunto com a equipe da Defesa Civil;

5. Fornecimento de Certidões, mapas e plantas de loteamentos:

5.1 - Certidão de Zoneamento: Para a solicitação da certidão de zoneamento é necessário abrir o processo no Protocolo da Prefeitura, com o endereço completo do local, bem como título de propriedade do



imóvel, podendo ser a escritura de compra e venda, RGI ou outro que a identificação do imóvel.

5.2 - Certidão de Logradouro: para fins de comprovação junto aos órgãos estaduais e federais e instituições gerais.

5.3 - Mapas e cópias de plantas oficiais: sua solicitação é através de processos e são fornecidos com base nos arquivos de projetos oficiais aprovados junto à prefeitura.

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

Os serviços podem ser requisitados por requerimento padrão da SEMUR ou através de consulta:

1.1 - O Município pode realizar a solicitação através de processos para a obtenção de documentos oficiais.

1.2 - Por e-mail enviar para urbanismo@guapimirim.rj.gov.br

1.3 - O atendimento ao Público poderá ser presencial, junto a Secretaria Municipal Urbanismo e Regularização Fundiária - SEMUR, com o número do processo ou nome da razão social do empreendimento, no endereço: Estrada do Bananal, 1919 ou pelo telefone (21) 2020-7123

1.4 - Para consulta ou para acompanhamento dos processos e emissão de taxas o munícipe deverá acessar o portal no seguinte endereço: <http://guapimirim.rj.gov.br/> na aba Protocolo Web / consultar processo;

1.5 - Informações adicionais não elencadas no site são prestadas pelo telefone (21)2020-7123.

1.6 - Horário de atendimento: segunda a sexta de 08:00h às 16:00h

Os documentos necessários o fornecimento dos serviços (em anexo):

- 1.1 - Requerimento de solicitação geral;
- 1.2 - Requerimento pra aprovação de projeto;
- 1.3 - Requerimento de juntada;
- 1.4 - Registro de ocorrência de denúncia;
- 1.5 - Auto-declaração de Sistema de Esgotamento sanitário;

111- Principais etapas para processamento do serviço:

- Vide Fluxograma em anexo com os prazos previstos.



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA DE GUAPIMIRIM
SEC. URBANISMO E REG. FUNDIÁRIA



IV- Previsão do prazo máximo para a prestação de serviço

- O prazo varia de acordo com a situação e a gravidade do dano, geralmente 90 dias;

A background image of a waterfall cascading over rocks into a pool of water. The image is semi-transparent, allowing the text to be overlaid.

CARTA DE SERVIÇO



GUAPIMIRIM LEVANDO

**INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA,
PARTICIPAÇÃO E COMPROMETIMENTO,
AO CIDADÃO.**