

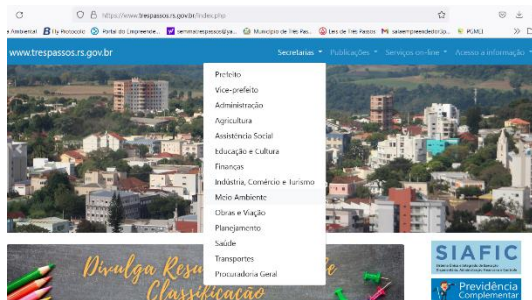
## Carta de Serviços ao Usuário

Os serviços prestados, requisitos, documentos, formas e informações necessárias para o acesso, as etapas, previsão de prazo, forma de prestação, locais, formas para manifestação do usuário e as legislações que servem de base e referência para a prestação dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Meio Ambiente – SeMMA estão informados e disponíveis para consulta no Portal do Meio Ambiente da SeMMA, através do link: <http://portal.sysnova.com.br/Index.aspx?pmid=485>.

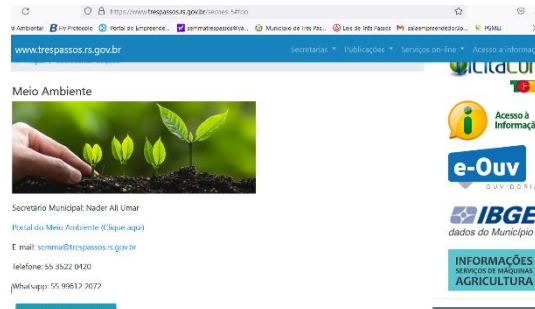
Ou, acessando o “site” do município, clicar em Secretarias<sup>1</sup>, então selecionar Meio Ambiente<sup>1</sup> e clicar em Portal do Meio Ambiente<sup>2</sup>.

Neste site/portal<sup>2</sup> estão reunidas, de forma organizada – intuitiva e autoexplicativa, todas as informações sobre serviços e atividades da SeMMA.

1



1



2



## **PADRÕES DE QUALIDADE**

Os compromissos e padrões de qualidade dos serviços prestados pela SeMMA estão todos atrelados a leis, normas e resoluções que regem o âmbito ambiental, sejam federais, estaduais ou municipais.

## **PRIORIDADE DE ATENDIMENTO**

A prioridade de atendimento segue o fluxo temporal de protocolização ou solicitação formal do serviço. Segue ordem cronológica.

## **PRAZO PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO**

O prazo médio de atendimento das solicitações de serviços de competência da SeMMA é de 15 dias. Pode variar em função da complexidade de cada caso/serviço, da necessidade de informações complementares por parte do requerente (ou seu preposto). Quando existem taxas a ser recolhidas para a realização do serviço solicitado, o prazo inicia a contagem após a efetiva quitação da respectiva taxa.

## **FORMAS DE COMUNICAÇÃO**

Os mecanismos de comunicação com o usuário são: via protocolo municipal, via sistema Sol Sysnova, via telefone fixo (55) 3522 0420, via telefone celular (55) 9 9612 2072 (com aplicativo de mensagens Whats App no celular), via e-mail: [semma@trespassos.rs.gov.br](mailto:semma@trespassos.rs.gov.br). A Ouvidoria do município também encaminha à SeMMA os assuntos relacionados de âmbito ambiental.