



**SECRETARIA MUNICIPAL DA INFRAESTRUTURA,
OBRAS E URBANISMO - SEINFRA**

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Elaborada em atendimento ao Ofício nº 12/2026/SECOV

Brejo Santo - Ceará
2026

CONTROLE DO DOCUMENTO

Órgão responsável	Secretaria Municipal da Infraestrutura, Obras e Urbanismo - SEINFRA
Titular da Pasta	Lucas Bezerra Feitosa dos Santos - Portaria nº 014/2025
Secretário Executivo	Jefferson Benício de Oliveira Luna - Portaria nº 196/2025
Versão	1.0 - Minuta para validação interna
Data da elaboração	16 de setembro de 2026
Periodicidade de revisão	Anual ou sempre que houver alteração de competência, fluxo, prazo, contato, endereço ou responsável

ORIENTAÇÃO DE USO DA MINUTA

Esta proposta foi estruturada para atender à solicitação da SECOV e à lógica da Lei Federal nº 13.460/2017. Os dados confirmados em fontes oficiais foram preenchidos; os dados ainda não localizados ou que dependem de decisão administrativa foram mantidos em destaque para validação interna.

Os prazos apresentados são padrões sugeridos de triagem, vistoria, análise ou primeira resposta. Eles somente devem ser divulgados como compromisso oficial após verificação da capacidade operacional da Secretaria e aprovação do titular da Pasta.

CONTEÚDO

- 1. Apresentação e finalidade
- 2. Identificação, canais de atendimento e estrutura responsável
- 3. Competências e limites de atuação
- 4. Como solicitar, acompanhar e complementar uma demanda
- 5. Padrões de qualidade, prazos gerais e critérios de prioridade
- 6. Catálogo resumido de serviços
- 7. Fichas detalhadas dos serviços
- 8. Demandas que devem ser direcionadas a outros órgãos
- 9. Direitos, deveres, manifestações e avaliação dos serviços
- 10. Atualização, aprovação e referências
- Anexos: checklist de validação e formulário-padrão de solicitação

1. APRESENTAÇÃO E FINALIDADE

A Carta de Serviços ao Usuário da Secretaria Municipal da Infraestrutura, Obras e Urbanismo - SEINFRA tem por finalidade informar, de modo claro e acessível, os serviços disponibilizados pela Secretaria, os requisitos para sua solicitação, os canais de atendimento, as etapas dos processos, os prazos estimados, as unidades responsáveis e os compromissos de qualidade assumidos perante a população.

O documento também busca reduzir encaminhamentos incorretos, padronizar o atendimento, ampliar a transparência, facilitar o acompanhamento das demandas e permitir que o cidadão avalie a prestação dos serviços públicos.

A Carta não substitui a legislação municipal, os códigos urbanísticos, os regulamentos técnicos, os editais, os contratos ou os procedimentos específicos aplicáveis a cada serviço. Em caso de divergência, prevalecem as normas vigentes e as decisões administrativas formalmente expedidas.

1.1 Público usuário

- Cidadãos residentes ou não no Município;
- Proprietários, possuidores, responsáveis técnicos e representantes legais;
- Empresas, associações comunitárias, entidades da sociedade civil e concessionárias;
- Órgãos e entidades da Administração Pública municipal, estadual ou federal.

1.2 Base normativa principal

- Lei Federal nº 13.460/2017 - participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;
- Lei Federal nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação;
- Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- Lei Municipal nº 865/2015 e alterações - estrutura organizacional e competências da Administração Municipal;
- Lei Municipal nº 1.115/2021 - alterações na estrutura da SEINFRA;
- Lei Municipal nº 1.239/2023 - inclusão do Departamento de Manutenção de Obras e Estradas, entre outras alterações;
- Lei Municipal nº 1.318/2024 - reforma administrativa municipal;
- Plano Diretor, Código de Obras/Edificações, Código de Posturas, legislação de uso e ocupação do solo e legislação tributária municipal vigentes.

2. IDENTIFICAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

Órgão	Secretaria Municipal da Infraestrutura, Obras e Urbanismo - SEINFRA
Secretário Titular	Lucas Bezerra Feitosa dos Santos - Portaria nº 014/2025
Secretário Executivo	Jefferson Benício de Oliveira Luna - Portaria nº 196/2025
E-mail institucional	seinfrabsce@gmail.com
Telefone	(88) 3531-1080
Endereço da unidade	AVENIDA JOAO INACIO DE LUCENA,1450
Horário de atendimento	SEGUNDA A SEXTA DAS 08:00 AS 12:00
Portal oficial	www.brejosanto.ce.gov.br

2.1 Canais disponíveis

- Atendimento presencial na sede da SEINFRA,
- Telefone (88) 3531-1080, para orientação e consulta de informações;
- E-mail institucional: seinfrabsce@gmail.com;
- Portal oficial do Município e sistema e-SIC/Ouvidoria, para pedidos de informação, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de providência;
- Protocolo físico na sede da Prefeitura, Rua Manoel Inácio Bezerra, nº 192, Centro, CEP 63.260-000, quando o procedimento exigir documentação formal ou quando o usuário não puder utilizar os canais digitais.

2.2 Ouvidoria Municipal

Canal	Sistema e-SIC e Ouvidoria disponível no portal oficial do Município
E-mail	ouvidoria@brejosanto.ce.gov.br
Telefone	(88) 3531-1042 - ramal 215
Atendimento presencial	Sede da Prefeitura Municipal, Rua Manoel Inácio Bezerra, nº 192, Centro, Brejo Santo/CE
Horário informado	Segunda a sexta-feira, das 7h às 13h
Acompanhamento	Consulta pelo número de protocolo, inclusive nas manifestações anônimas, nos limites do sistema

2.3 Estrutura responsável pelos serviços

Para fins de organização desta Carta, os serviços foram associados às seguintes unidades técnicas previstas na estrutura municipal. A nomenclatura, a vinculação e os responsáveis devem ser confirmados no organograma atualizado antes da publicação:

- Secretaria Executiva / Setor de Expediente e Protocolo;
- Departamento de Obras;
- Departamento de Licenciamento e Controle;
- Departamento de Manutenção de Obras e Estradas;
- Coordenadoria de Fiscalização;
- Coordenadoria de Arquitetura e Projetos;
- Coordenadoria de Obras de Drenagem e Saneamento Básico;
- Demais equipes técnicas de engenharia, arquitetura, topografia, fiscalização e apoio administrativo.

3. COMPETÊNCIAS E LIMITES DE ATUAÇÃO

Em síntese, compete à SEINFRA formular e executar políticas de infraestrutura e desenvolvimento urbano, promover o ordenamento territorial, fiscalizar o parcelamento, o uso e a ocupação do solo, aplicar a legislação urbanística, analisar e expedir licenças e alvarás de obras, desenvolver e fiscalizar obras públicas, atuar na melhoria da rede viária, planejar ações de drenagem e saneamento estrutural e acompanhar contratos e convênios de sua área.

A atuação direta ao cidadão concentra-se, principalmente, em demandas de infraestrutura viária, estradas vicinais, drenagem estrutural, licenciamento e fiscalização urbanística, parcelamento do solo e informações sobre obras públicas.

3.1 Limites e articulação com outros órgãos

- Limpeza urbana, poda, capinação, conservação de praças, iluminação pública, Rodoviária Municipal e Casa do Feirante: direcionar à Secretaria Municipal de Zeladoria e Serviços Urbanos - SMZESU, conforme a Carta de Serviços atualmente divulgada por esse órgão;
- Abastecimento de água, vazamentos na rede, esgotamento sanitário operacional e serviços correlatos: direcionar ao Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Brejo Santo - SAAEBS;
- Licenciamento ambiental, poda ou supressão com análise ambiental, poluição e demais matérias ambientais: direcionar à Secretaria Municipal do Meio Ambiente - SEMMA;

- Sinalização de trânsito, semáforos, circulação, estacionamento e fiscalização de trânsito: direcionar à Secretaria Municipal da Cidadania, Segurança e Trânsito / DEMUTRAN;
- Interrupção de energia, medidor, ramal ou rede de distribuição da concessionária: direcionar à distribuidora de energia;
- Emergências com risco imediato à vida, desabamento, incêndio, choque elétrico ou alagamento severo: acionar os serviços de emergência e a Defesa Civil, sem aguardar o fluxo administrativo ordinário.

4. COMO SOLICITAR E ACOMPANHAR UMA DEMANDA

1

Identificação da necessidade: O usuário descreve o serviço pretendido e reúne as informações mínimas, documentos, fotos, endereço e pontos de referência.

2

Protocolo: A solicitação é registrada no canal competente e recebe número para acompanhamento.

3

Triagem e competência: A equipe verifica se a demanda pertence à SEINFRA, classifica a urgência e a encaminha à unidade técnica responsável.

4

Análise técnica ou vistoria: Quando necessário, são examinados documentos, projetos e condições do local, podendo ser solicitada complementação.

5

Decisão, resposta ou programação: A Secretaria informa a conclusão da análise, a necessidade de correções, a inviabilidade fundamentada ou a programação de serviço/obra.

6

Execução e encerramento: Quando houver execução, a demanda é acompanhada pela unidade responsável e encerrada com registro do resultado ou justificativa.

4.1 Informações mínimas para qualquer solicitação

- Nome do solicitante e CPF/CNPJ, salvo manifestação anônima admitida pela Ouvidoria;
- Telefone e e-mail para contato;
- Endereço completo do local, bairro/comunidade, ponto de referência e, quando possível, coordenadas;
- Descrição objetiva do problema ou do serviço solicitado;
- Data aproximada de início ou ocorrência e frequência do problema;
- Fotos, vídeos, croquis ou documentos que facilitem a análise;
- Informação sobre risco à segurança, interrupção de acesso, impacto em escola, unidade de saúde, transporte coletivo ou outro serviço essencial.

4.2 Complementação de documentos

Quando houver pendência documental, o usuário será informado de forma clara sobre os itens faltantes. Nos processos técnicos, o prazo de análise ficará suspenso enquanto a complementação depender do interessado. Sempre que possível, a SEINFRA deverá concentrar as exigências em uma única comunicação, evitando pedidos sucessivos de documentos.

5. PADRÕES DE QUALIDADE E PRAZOS GERAIS

Os padrões abaixo constituem proposta de compromisso institucional e devem ser validados de acordo com a capacidade da Secretaria:

- Atendimento respeitoso, impessoal, inclusivo e sem discriminação;
- Identificação do atendente e da unidade responsável;
- Fornecimento de protocolo sempre que a demanda gerar providência, prazo, vistoria ou decisão;
- Uso de linguagem clara, com indicação objetiva de documentos, pendências e motivos de eventual indeferimento;
- Proteção dos dados pessoais e restrição de acesso a informações protegidas;
- Atendimento prioritário nos casos previstos em lei e priorização técnica das situações de risco;
- Encaminhamento interno ou orientação adequada quando a demanda pertencer a outro órgão;
- Atualização desta Carta sempre que houver mudança de serviço, responsável, canal, endereço, prazo ou requisito.

5.1 Metas gerais propostas

Etapa	Meta proposta	Observação
Registro/protocolo	No mesmo dia útil ou no primeiro dia útil seguinte	Desde que a solicitação contenha dados mínimos.
Confirmação de recebimento por e-mail	Até 2 dias úteis	A confirmação não representa decisão de mérito.
Triagem e encaminhamento	Até 5 dias úteis	Inclui verificação de competência e prioridade.
Vistoria urbana ordinária	Até 15 dias úteis	Casos de risco relevante devem ser priorizados.
Vistoria em zona rural	Até 20 dias úteis	Pode variar conforme acesso e condições climáticas.
Primeira análise de processo urbanístico	Até 20 dias úteis após documentação completa	O prazo fica suspenso durante pendência do interessado.
Resposta administrativa sem prazo específico	Até 20 dias úteis	Aplicam-se prazos legais próprios quando existentes.
Espera para atendimento presencial	Meta de até 30 minutos	Validar conforme equipe e sistema de senhas.

DIFERENÇA ENTRE RESPOSTA E EXECUÇÃO

Os prazos de triagem, vistoria e resposta não equivalem ao prazo de execução de obra ou manutenção. A execução depende da gravidade, da prioridade técnica, da disponibilidade de equipe, equipamentos, materiais e contratos, da dotação orçamentária, das condições climáticas, de licenças, de interferências e do planejamento geral do Município.

5.2 Critérios de prioridade

- Risco iminente à vida, à integridade física, ao patrimônio ou à estabilidade de estruturas;
- Interrupção ou comprometimento relevante do acesso a unidades de saúde, escolas, comunidades, serviços de emergência e transporte coletivo;
- Alagamento, erosão, ruptura de drenagem ou situação capaz de se agravar rapidamente;
- Impacto sobre maior número de usuários ou sobre serviço público essencial;
- Necessidade de preservar investimento público e impedir aumento do dano;
- Acessibilidade e mobilidade de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;

- Ordem cronológica do protocolo para demandas de mesma natureza e prioridade.

6. CATÁLOGO RESUMIDO DE SERVIÇOS

Os prazos da tabela são sugestões para validação. A ficha detalhada de cada serviço apresenta requisitos, etapas, unidade responsável e limites do atendimento.

Cód.	Serviço	Unidade de referência	Primeiro retorno proposto	Custo
01	Atendimento, protocolo e orientação	Secretaria Executiva / Expediente	Protocolo: mesmo dia; triagem: 5 dias úteis	Gratuito
02	Vistoria de vias e pavimentação urbana	Obras / Manutenção	Vistoria: até 15 dias úteis	Gratuito
03	Manutenção e recuperação de estradas vicinais	Manutenção de Obras e Estradas	Vistoria: até 20 dias úteis	Gratuito
04	Avaliação de drenagem urbana	Drenagem e Saneamento Básico	Vistoria: até 15 dias úteis	Gratuito
05	Alvará de construção, reforma ou ampliação	Licenciamento / Arquitetura	1ª análise: até 20 dias úteis	Taxas, se previstas
06	Alvará de demolição	Licenciamento / Fiscalização	Análise: até 15 dias úteis	Taxas, se previstas
07	Certidão de conclusão (Habite-se) e regularização	Licenciamento / Fiscalização	Análise e vistoria: até 20 dias úteis	Taxas, se previstas
08	Consulta ou certidão urbanística	Licenciamento / Arquitetura	Até 10 dias úteis	Taxas, se previstas
09	Parcelamento, desmembramento e remembramento	Licenciamento / Arquitetura	1ª análise: até 30 dias úteis	Taxas, se previstas
10	Fiscalização urbanística	Coordenadoria de Fiscalização	Vistoria: até 15 dias úteis	Gratuito
11	Informações sobre obras, projetos, contratos e convênios	Secretaria Executiva / Equipe técnica	Até 10 dias úteis ou prazo legal	Gratuito*
12	Análise técnica de demandas institucionais e interferências	Obras / Projetos / Licenciamento	1ª análise: até 20 dias úteis	Conforme legislação

* O fornecimento digital de informações é gratuito. Poderá haver cobrança exclusivamente do custo de reprodução de cópias ou mídias, quando permitido pela legislação.

7. FICHAS DETALHADAS DOS SERVIÇOS

ATENDIMENTO E INFRAESTRUTURA

SEINFRA-01 - Atendimento, protocolo, orientação e encaminhamento de demandas

O que é	Recebimento, registro, orientação inicial, encaminhamento e acompanhamento de solicitações relacionadas às competências da SEINFRA.
Quem pode solicitar	Qualquer cidadão, empresa, associação, responsável técnico, entidade pública ou representante legal.
Informações e documentos	Nome e contato; descrição objetiva; localização; documentos, fotos ou referências disponíveis; procuração ou comprovação de representação, quando aplicável.
Canais de acesso	• Atendimento presencial na SEINFRA [endereço/horário a confirmar] • Telefone (88) 3531-1080, para orientação • E-mail seinfra@brejosanto.ce.gov.br • Sistema e-SIC/Ouvidoria, quando cabível.
Etapas do atendimento	• Recebimento e protocolo • Triagem de competência e urgência • Encaminhamento à unidade técnica • Comunicação de pendência ou resposta • Encerramento com registro.

Prazo proposto	Protocolo no mesmo dia útil ou no primeiro dia útil seguinte; triagem e encaminhamento em até 5 dias úteis.
Custo	Gratuito.
Unidade responsável	Secretaria Executiva / Setor de Expediente e Protocolo. Responsável: [INFORMAR NOME, CARGO E PORTARIA].
Forma de acompanhamento	Número de protocolo, e-mail institucional, telefone ou consulta no sistema utilizado pelo Município.
Crítérios de prioridade	Casos com risco, impacto em serviço essencial ou prazo legal específico.
Resultado esperado	Orientação prestada, demanda encaminhada ao setor competente ou resposta fundamentada.

SEINFRA-02 - Vistoria e avaliação de vias e pavimentação urbana

O que é	Avaliação técnica de buracos, afundamentos, ondulações, falhas de base, erosões, deterioração de pavimento, meio-fio e demais problemas estruturais em vias municipais.
Quem pode solicitar	Cidadãos, associações, empresas, órgãos públicos e usuários das vias municipais.
Informações e documentos	Rua/avenida, número ou trecho; bairro; ponto de referência; fotos; descrição do risco; informação sobre bloqueio de acesso ou impacto em serviço essencial.
Canais de acesso	• Protocolo presencial ou eletrônico • E-mail institucional • Ouvidoria Municipal.
Etapas do atendimento	• Triagem • Vistoria, quando necessária • Classificação do dano e prioridade • Definição da solução • Inclusão em programação, contrato ou projeto • Resposta ao usuário.
Prazo proposto	Triagem em até 5 dias úteis; vistoria ordinária em até 15 dias úteis; execução conforme prioridade, planejamento, contrato, orçamento e condições climáticas.
Custo	Gratuito para o solicitante.
Unidade responsável	Departamento de Obras / Departamento de Manutenção de Obras e Estradas. Responsável: [INFORMAR].
Forma de acompanhamento	Protocolo e contato com a unidade responsável.
Crítérios de prioridade	Risco de acidente; interrupção de acesso; vias de escolas, saúde e emergência; transporte coletivo; acessibilidade; agravamento rápido do dano.
Resultado esperado	Laudo ou registro de vistoria, orientação, encaminhamento ou programação de intervenção.

SEINFRA-03 - Solicitação de manutenção e recuperação de estradas vicinais

O que é	Avaliação e programação de patrolamento/reconformação, regularização, piçarramento, compactação, recomposição de plataforma e dispositivos de drenagem em estradas rurais municipais.
Quem pode solicitar	Moradores e produtores rurais, associações comunitárias, transportadores, órgãos públicos e usuários das estradas vicinais.
Informações e documentos	Nome da estrada/comunidade; trecho inicial e final; distância aproximada; coordenadas ou referências; fotos; condição de tráfego; informação sobre transporte escolar, ambulância ou isolamento de comunidade.
Canais de acesso	• Protocolo da SEINFRA • E-mail institucional • Ouvidoria Municipal • Ofício de associação ou órgão público.
Etapas do atendimento	• Triagem • Levantamento do trecho • Vistoria e classificação • Definição de metodologia/equipamento/material • Inclusão no cronograma • Execução e registro.
Prazo proposto	Triagem em até 5 dias úteis; vistoria em até 20 dias úteis; execução conforme prioridade, disponibilidade de máquinas/material, período chuvoso e cronograma municipal.
Custo	Gratuito para o solicitante, ressalvadas situações específicas previstas em lei.
Unidade responsável	Departamento de Manutenção de Obras e Estradas. Responsável: [INFORMAR].
Forma de acompanhamento	Número de protocolo e contato com a unidade técnica.
Crítérios de prioridade	Acesso a escola e saúde; comunidade isolada; risco de interrupção; transporte de serviços essenciais; maior número de usuários; risco de perda da plataforma.
Resultado esperado	Vistoria, orientação, inclusão em programação ou justificativa técnica de impossibilidade/priorização.

SEINFRA-04 - Vistoria e avaliação de drenagem urbana

O que é	Análise de problemas estruturais em galerias, bueiros, canais, bocas de lobo, travessias, sarjetas e demais dispositivos de drenagem, inclusive alagamentos recorrentes e erosões associadas.
Quem pode solicitar	Cidadãos, empresas, associações, órgãos públicos e comunidades afetadas.
Informações e documentos	Local exato; fotos ou vídeos; data e intensidade aproximada da chuva; altura e duração do alagamento; histórico; danos ou riscos observados.
Canais de acesso	• Protocolo da SEINFRA • E-mail institucional • Ouvidoria Municipal.

Etapas do atendimento	• Triagem • Verificação de risco • Vistoria/levantamento • Definição se é limpeza, manutenção, projeto ou obra • Encaminhamento ao órgão competente ou programação técnica.
Prazo proposto	Triagem de risco em até 2 dias úteis; vistoria ordinária em até 15 dias úteis; solução conforme complexidade, necessidade de projeto, licenciamento e recursos.
Custo	Gratuito.
Unidade responsável	Coordenadoria de Obras de Drenagem e Saneamento Básico / Departamento de Obras. Responsável: [INFORMAR].
Forma de acompanhamento	Protocolo e resposta da unidade técnica.
Critérios de prioridade	Risco à vida, moradia, circulação, equipamentos públicos, erosão acelerada e recorrência de alagamento.
Resultado esperado	Diagnóstico inicial, encaminhamento para limpeza/manutenção, elaboração de projeto, programação de obra ou resposta fundamentada.

URBANISMO, LICENCIAMENTO E FISCALIZAÇÃO

SEINFRA-05 - Alvará de construção, reforma ou ampliação

O que é	Análise urbanística e edificação do projeto e emissão de autorização municipal para construir, reformar ou ampliar, conforme a legislação vigente.
Quem pode solicitar	Proprietário, possuidor legitimado, representante legal ou responsável técnico habilitado.
Informações e documentos	Requerimento; identificação do interessado; procuração, se houver; documento do imóvel aceito pela legislação; cadastro imobiliário/IPTU; projeto arquitetônico e implantação; memorial; ART/RRT; documentos de acessibilidade, incêndio, meio ambiente ou outros, quando exigidos; comprovante de taxa, se aplicável.
Canais de acesso	Protocolo físico ou eletrônico definido pelo Município; atendimento técnico na SEINFRA para orientação.
Etapas do atendimento	• Protocolo • Conferência documental • Análise técnica • Comunicação de pendências • Reanálise • Aprovação • Recolhimento de taxa • Emissão do alvará.
Prazo proposto	Conferência inicial em até 5 dias úteis; primeira análise em até 20 dias úteis após documentação completa; emissão em até 5 dias úteis após aprovação e pagamento. Prazos suspensos durante pendência do interessado.
Custo	Poderá haver taxa municipal, conforme legislação tributária vigente.
Unidade responsável	Departamento de Licenciamento e Controle / Coordenadoria de Arquitetura e Projetos. Responsável: [INFORMAR].
Forma de acompanhamento	Número do processo/protocolo e canal de consulta indicado no recibo.
Critérios de prioridade	Ordem cronológica, ressalvadas prioridades legais ou interesse público formalmente justificado.
Resultado esperado	Alvará emitido, pedido de complementação ou decisão fundamentada.

SEINFRA-06 - Alvará de demolição

O que é	Análise e autorização municipal para demolição total ou parcial de edificação, com observância da segurança, destinação de resíduos e demais exigências legais.
Quem pode solicitar	Proprietário, possuidor legitimado, representante legal ou responsável técnico.
Informações e documentos	Requerimento; identificação; documento do imóvel; planta/croqui e indicação da área; ART/RRT; plano ou método de demolição, quando exigido; destinação de resíduos; anuências de concessionárias ou órgãos, se aplicáveis; taxa.
Canais de acesso	Protocolo definido pelo Município; atendimento técnico na SEINFRA.

Etapas do atendimento	• Protocolo • Conferência documental • Análise e possível vistoria • Correções • Aprovação • Emissão.
Prazo proposto	Primeira análise em até 15 dias úteis após documentação completa; emissão em até 5 dias úteis após aprovação e pagamento.
Custo	Poderá haver taxa municipal, conforme legislação vigente.
Unidade responsável	Departamento de Licenciamento e Controle / Coordenadoria de Fiscalização. Responsável: [INFORMAR].
Forma de acompanhamento	Número de processo/protocolo.
Crítérios de prioridade	Risco estrutural comprovado, mediante procedimento técnico e observância das medidas de segurança.
Resultado esperado	Alvará de demolição, exigência de complementação ou decisão fundamentada.

SEINFRA-07 - Certidão de conclusão de obra (Habite-se) e regularização edificação

O que é	Verificação da conformidade da obra concluída e emissão do ato municipal correspondente; análise de regularização de edificação existente, quando admitida pela legislação.
Quem pode solicitar	Proprietário, possuidor legitimado, representante legal ou responsável técnico.
Informações e documentos	Requerimento; identificação; alvará e projeto aprovado; documento do imóvel; projeto “como construído”, quando necessário; ART/RRT de execução e/ou levantamento; certidões e laudos exigíveis; comprovante de taxa.
Canais de acesso	Protocolo definido pelo Município; atendimento técnico na SEINFRA.
Etapas do atendimento	• Protocolo • Conferência • Análise • Vistoria • Comunicação de não conformidades • Regularização • Emissão da certidão/ato.
Prazo proposto	Análise e vistoria em até 20 dias úteis após documentação completa; emissão em até 5 dias úteis após comprovação da conformidade.
Custo	Poderá haver taxa municipal.
Unidade responsável	Departamento de Licenciamento e Controle / Coordenadoria de Fiscalização. Responsável: [INFORMAR].
Forma de acompanhamento	Número de processo/protocolo.
Crítérios de prioridade	Ordem cronológica, sem prejuízo de prioridades legais.
Resultado esperado	Certidão/ato emitido, relatório de pendências ou decisão fundamentada.

SEINFRA-08 - Consulta ou certidão urbanística

O que é	Prestação de informação técnica ou emissão de certidão sobre parâmetros urbanísticos do imóvel, como zoneamento, uso e ocupação do solo, alinhamento, recuos, índices e outras matérias previstas na legislação municipal.
Quem pode solicitar	Proprietário, interessado, responsável técnico, empresa, cartório ou órgão público.
Informações e documentos	Requerimento; identificação; inscrição imobiliária; endereço; matrícula ou documento do imóvel, quando necessário; planta de localização; indicação clara da informação pretendida.
Canais de acesso	Protocolo definido pelo Município; atendimento técnico na SEINFRA.
Etapas do atendimento	• Protocolo • Localização cadastral • Consulta à legislação e bases disponíveis • Análise • Emissão da informação/certidão.
Prazo proposto	Até 10 dias úteis após documentação completa, salvo consulta que dependa de levantamento ou manifestação de outro órgão.
Custo	Poderá haver taxa de expediente ou certidão, conforme legislação.
Unidade responsável	Departamento de Licenciamento e Controle / Coordenadoria de Arquitetura e Projetos. Responsável: [INFORMAR].
Forma de acompanhamento	Número do processo/protocolo.
Crítérios de prioridade	Ordem cronológica e prioridades legais.
Resultado esperado	Informação técnica, certidão, pedido de complementação ou impossibilidade fundamentada.

SEINFRA-09 - Aprovação de parcelamento, desmembramento e remembramento do solo

O que é	Análise de propostas de loteamento, desmembramento, remembramento ou outros atos de parcelamento do solo urbano, conforme legislação federal e municipal.
Quem pode solicitar	Proprietário, empreendedor, representante legal ou responsável técnico.
Informações e documentos	Requerimento; documentos do proprietário/empreendedor; matrícula atualizada; certidões; levantamento topográfico/georreferenciado; planta e memorial; ART/RRT; diretrizes urbanísticas; projetos de infraestrutura; manifestações ambientais, viárias e de concessionárias, quando exigidas.
Canais de acesso	Protocolo formal da Prefeitura/SEINFRA e atendimento técnico agendado, quando disponível.

Etapas do atendimento	• Consulta/diretrizes preliminares • Conferência • Análise urbanística e técnica • Consulta a outros órgãos • Exigências • Reanálise • Aprovação e expedição do ato • Registro, quando aplicável.
Prazo proposto	Primeira análise em até 30 dias úteis após documentação completa. O prazo total varia conforme complexidade, complementações e manifestações externas.
Custo	Taxas e emolumentos previstos na legislação municipal.
Unidade responsável	Departamento de Licenciamento e Controle / Coordenadoria de Arquitetura e Projetos / Coordenadoria de Fiscalização. Responsável: [INFORMAR].
Forma de acompanhamento	Número do processo e reuniões técnicas formalmente registradas.
Crítérios de prioridade	Ordem cronológica, relevância pública e prazos legais específicos.
Resultado esperado	Diretrizes, aprovação, ato de parcelamento, pedido de complementação ou decisão fundamentada.

SEINFRA-10 - Fiscalização urbanística de obras, loteamentos e ocupações irregulares

O que é	Recebimento e apuração de denúncias ou constatações de obra sem licença, ocupação irregular, descumprimento de projeto, loteamento clandestino/irregular ou infração urbanística de competência municipal.
Quem pode solicitar	Qualquer cidadão, entidade, órgão público ou equipe de fiscalização, inclusive por manifestação anônima nos canais que a admitam.
Informações e documentos	Endereço/localização precisa; descrição; fotos ou documentos; datas; identificação do responsável, se conhecida. Conflitos exclusivamente privados ou de divisa podem exigir via própria.
Canais de acesso	• Protocolo da SEINFRA • Ouvidoria Municipal • E-mail institucional, com registro posterior quando necessário.
Etapas do atendimento	• Triagem • Verificação de competência e risco • Vistoria • Registro da constatação • Orientação, notificação, embargo, auto ou encaminhamento, conforme legislação • Resposta ao manifestante nos limites legais.
Prazo proposto	Triagem em até 5 dias úteis; vistoria ordinária em até 15 dias úteis; casos de risco ou continuidade de dano podem ser priorizados.
Custo	Gratuito.
Unidade responsável	Coordenadoria de Fiscalização / Departamento de Licenciamento e Controle. Responsável: [INFORMAR].
Forma de acompanhamento	Protocolo da denúncia ou manifestação; informações protegidas não serão divulgadas indevidamente.

Crítérios de prioridade	Risco à segurança; dano ambiental/urbanístico relevante; parcelamento irregular; ocupação de área pública; continuidade da infração.
Resultado esperado	Vistoria, orientação, medida fiscalizatória, encaminhamento ou arquivamento fundamentado.

INFORMAÇÃO E ATENDIMENTO INSTITUCIONAL

SEINFRA-11 - Informações sobre obras públicas, projetos, contratos e convênios

O que é	Prestação de informações disponíveis sobre objeto, localização, etapa, prazo, execução, interrupções, responsáveis e documentos de obras, projetos, contratos e convênios da área da SEINFRA.
Quem pode solicitar	Qualquer cidadão, empresa, entidade, órgão de controle ou instituição pública, observadas as restrições legais.
Informações e documentos	Identificação da obra/projeto, endereço, contrato ou assunto; descrição objetiva da informação desejada; formato preferencial.
Canais de acesso	• Atendimento e e-mail da SEINFRA para informações simples • Portal da Transparência • e-SIC para pedidos formais de acesso à informação.
Etapas do atendimento	• Recebimento • Localização da informação • Verificação de publicidade/restrrição • Resposta ou encaminhamento ao e-SIC/setor competente.
Prazo proposto	Informações simples: meta de até 10 dias úteis; pedidos formais: prazos previstos na Lei de Acesso à Informação e regulamentação municipal.
Custo	Gratuito no formato digital; poderá haver cobrança do custo de reprodução, quando legalmente cabível.
Unidade responsável	Secretaria Executiva / Fiscalização e gestão de contratos / Equipe técnica. Responsável: [INFORMAR].
Forma de acompanhamento	Protocolo, e-mail ou sistema e-SIC.
Crítérios de prioridade	Prazos legais, demandas de órgãos de controle e situações que afetem segurança ou continuidade de serviço.
Resultado esperado	Informação fornecida, documento disponibilizado, indicação de fonte oficial ou negativa fundamentada com possibilidade de recurso.

SEINFRA-12 - Análise técnica de demandas institucionais e interferências em áreas públicas

O que é	Análise de solicitações de órgãos públicos, concessionárias, empresas e responsáveis técnicos que envolvam intervenção, travessia, ocupação temporária, compatibilização de projeto ou interferência em via, drenagem, obra ou equipamento público municipal.
Quem pode solicitar	Órgãos e entidades públicas, concessionárias, prestadores de serviço, empresas e profissionais habilitados.

Informações e documentos	Ofício/requerimento; identificação e representação; projeto/croqui; localização; método executivo; cronograma; ART/RRT; plano de sinalização e segurança; licenças e autorizações correlatas; plano de recomposição da área.
Canais de acesso	Protocolo formal da Prefeitura/SEINFRA.
Etapas do atendimento	• Protocolo • Conferência • Análise técnica e compatibilização • Consulta a outros órgãos • Exigências • Autorização/anuência condicionada ou indeferimento • Fiscalização e recomposição.
Prazo proposto	Primeira análise em até 20 dias úteis após documentação completa; prazo total conforme complexidade e consultas externas.
Custo	Conforme legislação municipal e natureza da intervenção.
Unidade responsável	Departamento de Obras / Licenciamento e Controle / Arquitetura e Projetos / Drenagem. Responsável: [INFORMAR].
Forma de acompanhamento	Número do processo e comunicações oficiais.
Crítérios de prioridade	Emergências de serviços essenciais, segurança, compatibilização com obra pública em execução e prazos legais.
Resultado esperado	Autorização/anuência com condicionantes, exigência de complementação, encaminhamento ou indeferimento fundamentado.

8. DEMANDAS A SEREM DIRECIONADAS A OUTROS ÓRGÃOS

A triagem correta evita duplicidade e atraso. O quadro abaixo deverá ser atualizado com os contatos oficiais de cada órgão antes da divulgação:

Tipo de demanda	Órgão/unidade de destino
Limpeza urbana, coleta, varrição, capinação, roçagem, poda em área pública, conservação de praças, iluminação pública, Rodoviária e Casa do Feirante	SMZESU - Secretaria Municipal de Zeladoria e Serviços Urbanos
Vazamento de água, falta de abastecimento, rede de água, esgoto sanitário operacional e ligação de serviços	SAAEBS - Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Brejo Santo
Licenciamento ambiental, poluição, resíduos com repercussão ambiental, poda/supressão com análise ambiental	SEMMA - Secretaria Municipal do Meio Ambiente
Semáforos, sinalização viária, estacionamento, circulação, fiscalização de trânsito	SCST / DEMUTRAN
Falta de energia, queda de fase, medidor, ramal e rede da distribuidora	Concessionária de energia elétrica
Defesa civil, desabamento, inundação grave e risco imediato	Defesa Civil e serviços de emergência
Tributos, taxas, cadastro imobiliário fiscal e certidões fiscais	SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças

PROCEDIMENTO DE TRIAGEM

Quando a demanda chegar à SEINFRA por engano, o usuário deve receber orientação sobre o órgão competente. Sempre que o sistema permitir, a demanda deverá ser encaminhada internamente, evitando que o cidadão tenha de iniciar novo relato.

9. DIREITOS, DEVERES E MANIFESTAÇÕES DO USUÁRIO

9.1 Direitos do usuário

- Receber atendimento com urbanidade, respeito, acessibilidade e igualdade;
- Obter informação clara sobre requisitos, prazos, etapas, pendências e responsável pelo atendimento;
- Receber protocolo e acompanhar a solicitação;
- Ter seus dados pessoais protegidos e sua identidade preservada nas hipóteses legais;
- Receber decisão motivada em caso de indeferimento, impossibilidade ou alteração de prioridade;
- Apresentar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou pedido de simplificação;
- Avaliar o serviço e apresentar recurso ou pedido de revisão quando previsto.

9.2 Deveres e responsabilidades do usuário

- Fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas;
- Apresentar documentos legíveis e tecnicamente adequados;
- Responder às solicitações de complementação dentro do prazo informado;
- Manter atualizados os canais de contato e guardar o número do protocolo;
- Permitir acesso ao local quando a vistoria tiver sido previamente comunicada e depender de ingresso autorizado;
- Tratar servidores, prestadores e demais usuários com respeito;
- Não iniciar obra ou intervenção sujeita a licença antes da expedição do ato competente.

9.3 Tipos de manifestação

Solicitação	Pedido de providência ou atendimento de serviço público.
Reclamação	Relato de insatisfação, atraso, falha ou atendimento inadequado.
Denúncia	Comunicação de possível irregularidade, infração ou conduta ilícita.
Sugestão	Proposta de melhoria de serviço, procedimento ou política pública.
Elogio	Reconhecimento de atendimento, equipe ou serviço prestado.
Simplificação	Proposta de redução de exigência, etapa ou burocracia desnecessária.

9.4 Avaliação dos serviços

Recomenda-se que o Município disponibilize formulário simples de avaliação, físico ou eletrônico, contendo no mínimo: facilidade de acesso; clareza das informações; tempo de resposta; qualidade do atendimento; resolutividade; e campo para sugestão. Os resultados devem ser consolidados periodicamente para revisão dos padrões desta Carta.

10. ATUALIZAÇÃO, APROVAÇÃO E REFERÊNCIAS

A Carta deverá ser revisada, no mínimo, uma vez por ano e sempre que houver alteração de competência, estrutura administrativa, responsável, endereço, telefone, e-mail, horário, requisito, taxa, prazo, formulário ou canal de atendimento.

A unidade responsável por cada serviço deverá comunicar imediatamente à Secretaria Executiva qualquer alteração. A versão atualizada deverá ser encaminhada à SECOV e publicada nos canais oficiais do Município.

10.1 Aprovação

Após validação técnica, administrativa e jurídica, aprova-se a presente Carta de Serviços ao Usuário da Secretaria Municipal da Infraestrutura, Obras e Urbanismo - SEINFRA, para divulgação nos canais oficiais do Município de Brejo Santo/CE.

Brejo Santo/CE, 16 de SETEMBRO de 2026.

LUCAS BEZERRA FEITOSA DOS SANTOS

Secretário Municipal da Infraestrutura, Obras e Urbanismo
Portaria nº 014/2025

10.2 Referências consultadas

- Ofício nº 12/2026/SECOV, de 25 de maio de 2026;
- Lei Federal nº 13.460/2017;
- Lei Federal nº 12.527/2011;
- Lei Federal nº 13.709/2018;
- Lei Municipal nº 865/2015 e alterações;
- Leis Municipais nº 1.115/2021, nº 1.239/2023 e nº 1.318/2024;
- Portal oficial da Prefeitura Municipal de Brejo Santo - páginas da SEINFRA, Secretarias, Telefones Úteis, e-SIC/Ouvidoria e Carta de Serviços da SMZESU, consultadas em setembro de 2026.

ANEXO A - FORMULÁRIO-PADRÃO DE SOLICITAÇÃO

Este formulário pode ser adaptado para atendimento presencial, protocolo eletrônico ou Ouvidoria. Não solicitar dados que não sejam necessários para a análise da demanda.

1. Serviço solicitado	Código: _____ Serviço: _____
2. Solicitante	Nome/Razão social: _____
3. Identificação	CPF/CNPJ: _____ Representante: _____
4. Contato	Telefone: _____ E-mail: _____
5. Local da demanda	Endereço/estrada/comunidade: _____
6. Referência	Bairro: _____ Ponto de referência: _____
7. Coordenadas	Latitude/Longitude, se disponíveis: _____
8. Descrição	_____ _____ _____
9. Risco/impacto	☐ Risco à segurança ☐ Acesso interrompido ☐ Escola/saúde ☐ Alagamento ☐ Outro
10. Anexos	☐ Fotos ☐ Vídeos ☐ Projeto ☐ ART/RRT ☐ Documento do imóvel ☐ Outros
11. Resposta preferencial	☐ E-mail ☐ Telefone ☐ Presencial ☐ Sistema eletrônico
12. Declaração	Declaro que as informações prestadas são verdadeiras e autorizo seu uso para análise da solicitação, nos limites da legislação.
13. Data e assinatura	Brejo Santo/CE, ____/____/____ Assinatura: _____
14. Uso interno	Protocolo: _____ Unidade: _____ Prioridade: _____