

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

### CONSÓRCIO PÚBLICO AGÊNCIA AMBIENTAL DO VALE DO PARAÍBA

#### Apresentação

A Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo informar, de forma clara e acessível, **quais serviços a Agência Ambiental oferece**, como acessá-los, quais são os prazos, requisitos, canais de atendimento e direitos dos usuários.

A Agência Ambiental do Vale do Paraíba é um **consórcio público** formado por municípios da região, com foco em **licenciamento ambiental**, fiscalização ambiental, orientação técnica e apoio à gestão ambiental municipal.

#### 1. SERVIÇOS OFERECIDOS

A seguir, os serviços prestados pela Agência, com descrição, requisitos, prazos e formas de acesso.

##### 1.1. LICENCIAMENTO AMBIENTAL

#### Descrição do serviço

Análise, emissão, renovação e acompanhamento de licenças ambientais para empreendimentos e atividades potencialmente poluidoras.

#### Quem pode solicitar

Empresas, empreendedores, órgãos públicos e cidadãos que necessitem de licenciamento ambiental.

#### Como acessar

- Sistema informatizado de licenciamento: disponível no site da Agência
- Acesso direto: “Licenciamento Ambiental – Acesso ao Sistema”  
[agenciaambientaldovale.sp.gov.br](http://agenciaambientaldovale.sp.gov.br)
- Manual do Sistema disponível online

#### Documentos necessários

Variam conforme o tipo de licença. O sistema orienta automaticamente os documentos exigidos.

### Prazos

Os prazos variam conforme a complexidade do processo. O usuário pode acompanhar o andamento em **Processos Publicados**.

### Canais de atendimento

- Atendimento técnico (WhatsApp): (12) 99730-2407
- Telefone geral: (12) 2170-7720
- Atendimento presencial mediante agendamento

## 1.2. CONSULTA E ACOMPANHAMENTO DE PROCESSOS

### Descrição do serviço

Consulta pública aos processos de licenciamento ambiental em andamento ou concluídos.

### Como acessar

- Seção “Processos Publicados” no site da Agência <https://www.agenciaambientaldovale.sp.gov.br/publicas>

### Finalidade

Garantir transparência e permitir que o cidadão acompanhe os resultados dos processos concluídos no âmbito da entidade, envolvendo: identificação do(s) interessado(s), local e objeto da solicitação, parecer final incluindo documentação autorizativa ou termo de indeferimento.

## 1.3. REGISTRO DE DENÚNCIAS AMBIENTAIS

### Descrição do serviço

Canal para denúncias de crimes e infrações ambientais, com garantia de anonimato.

### Como acessar

- Botão “Denúncia” no site
- Formulário online simples e rápido (leva cerca de 1 minuto) <https://www.agenciaambientaldovale.sp.gov.br/denuncias/>

### **Quem pode denunciar**

Qualquer cidadão.

### **Prazos**

O recebimento é imediato; a análise segue fluxo interno da Agência.

## **1.4. ORIENTAÇÃO TÉCNICA AMBIENTAL**

### **Descrição do serviço**

Atendimento técnico para esclarecimento de dúvidas sobre licenciamento, legislação ambiental e procedimentos.

### **Como acessar**

- Contato via WhatsApp técnico: (12) 99730-2407
- Atendimento presencial mediante agendamento
- E-mail [contato@agenciaambientaldovale.sp.gov.br](mailto:contato@agenciaambientaldovale.sp.gov.br)
- Através da área “Consulta prévia” no Portal de Licenciamento Ambiental <https://licenciamento.agenciaambientaldovale.sp.gov.br/forms/login.php>

## **1.5. CONCURSOS PÚBLICOS**

### **Descrição do serviço**

Informações sobre concursos abertos, em andamento e encerrados.

### **Como acessar**

- Seção “Concursos” no site da Agência <https://www.agenciaambientaldovale.sp.gov.br/concursos/>

### **Conteúdos disponíveis**

- Editais
- Cronogramas
- Resultados
- Histórico de concursos

## **1.6. TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO (e-SIC/OUVIDORIA)**

### **Descrição do serviço**

Canal oficial para pedidos de acesso à informação, conforme a Lei 12.527/2011.

### **Como acessar**

- Menu “Transparência”
- Link para o e-SIC no site da Agência <https://www.agenciaambientaldovale.sp.gov.br/e-sic/>

### **O que pode ser solicitado**

- Dados administrativos
- Informações financeiras
- Contratos
- Atos oficiais
- Outras informações públicas

## **2. CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

### **Atendimento presencial**

Rua Euclides Miragaia, 433 – Sala 201/202 – Crystal Center Centro – São José dos Campos – SP – CEP 12245-902 Horário: **Segunda a Sexta, das 08h30 às 11h30 e das 13h30 às 16h30**

### **Telefones**

- Administrativo: (12) 99746-8731
- Técnico: (12) 99730-2407
- Central: (12) 2170-7720

### **E-mail**

contato@agenciaambientaldovale.sp.gov.br

### **Formulário de contato**

Disponível na página “Contato” do site.

### **3. Direitos dos Usuários**

Conforme a Lei 13.460/2017, o usuário tem direito a:

- Atendimento adequado, eficiente e respeitoso;
- Acompanhamento de solicitações;
- Informação clara e acessível;
- Privacidade e proteção de dados pessoais;
- Acesso a canais de manifestação (denúncia, reclamação, sugestão, elogio)

### **4. Compromissos da Agência Ambiental**

- Garantir transparência ativa e passiva;
- Manter atualizadas as informações sobre serviços;
- Assegurar acessibilidade digital e física;
- Respeitar prazos e fluxos de atendimento;
- Promover melhoria contínua dos serviços prestados.

### **5. Como registrar manifestações sobre os serviços**

O usuário pode registrar reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias ambientais por meio de:

- Formulário de denúncia;
- Formulário de contato;
- Telefone;
- Atendimento presencial;
- e-SIC (para pedidos de informação).