

Carta de Serviços ao Usuário

Central de Atendimento ao Cidadão (CACI), Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e Ouvidoria-Geral

- Serviços oferecidos:

Central de Atendimento ao Cidadão (CACI)

Um canal para aperfeiçoar o relacionamento e a transparência com a comunidade, recebimento de determinadas demandas e orientação sobre acesso aos serviços públicos.

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

Identificação do usuário e telefone. Nos casos de encaminhamento de demandas, deverá ser indicado o local exato, como rua, número e bairro em que se encontra o problema, fotos e/ou vídeos também podem ser anexados. E em casos relacionados aos cadastros Municipais deve ser informado nome e CPF/CNPJ, além do endereço completo e número do referido cadastro.

A Central de Atendimento ao Cidadão (CACI) disponibiliza atendimento presencial diretamente no Palacinho da Praça da Bandeira, por telefone (51) 3120-4660, aplicativo WhatsApp (51) 98443-0312 (somente mensagens) e também via protocolo on-line através do site do município <https://www.santacruz.rs.gov.br/> clicando no botão **CACI** ou ao final da página no botão **Atendimento ao Cidadão**. Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

- Principais etapas para processamento do serviço: A demanda ou questionamento é recebido, analisado e encaminhado para a Secretaria responsável e/ou respondido.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: Quando possível, as demandas ou questionamentos são encaminhados e/ou respondidos instantaneamente, se não, conforme urgência e ordem cronológica. Já a execução das demandas encaminhadas é de responsabilidade das Secretarias Municipais.

- Forma de prestação do serviço: O atendimento é feito por servidor(a) concursado(a) e estagiários, presencialmente ou através dos canais de atendimento citados.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: Através dos canais de atendimento da Ouvidoria-Geral – sistema de protocolo digital no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município, por telefone (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024 ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento: Em caso de atendimento presencial, as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, com fibromialgia, pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA), os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos e sendo superior a 80 (oitenta) anos terão prioridade especial, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo, os doadores de sangue e os obesos terão atendimento prioritário.

- Previsão de tempo de espera para atendimento: O atendimento presencial será imediato, exceto havendo algum atendimento já em andamento no momento da chegada do usuário. Nos demais canais de atendimento, quando possível, as demandas ou questionamentos são encaminhados e/ou respondidos instantaneamente, se não, conforme urgência e ordem cronológica.

- **Mecanismos de comunicação com os usuários:** Presencial, telefone, sistema digital e aplicativo WhatsApp já citados.

- **Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:**
Para consultar o andamento do serviço poderá ser contatada a Secretaria responsável pelo mesmo.

- **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:** Através dos canais de atendimento da Ouvidoria-Geral – sistema de protocolo digital no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município, por telefone (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024 ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone ou presencialmente.

Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

É destinado ao atendimento dos Pedidos de Acesso à Informação, regulados pela Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 (LAI), Lei Municipal nº 8.039/2018 e Decreto Municipal nº 10.180/2018, relacionados a dados ou documentos públicos Municipais, caso não estejam publicados no Portal da Transparência do Executivo Municipal.

Ressaltamos que informações sobre serviços e formas de acesso estão disponíveis no site do município e na Carta de Serviços ao Usuário de cada Secretaria Municipal. Eventuais dúvidas podem ser verificadas com o setor responsável ou na Central de Atendimento ao Cidadão (CACI), não sendo necessário protocolar um Pedido de Acesso à Informação, nestes casos.

- **Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:** Qualquer interessado, seja pessoa física ou jurídica, devidamente identificada, pode ter acesso ao serviço.

Documentos e informações necessários, conforme Decreto Municipal nº 10.180/2018:

I - nome completo do requerente e número do CPF;

II - cópia de documento de identificação válido;

III - especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida;

IV - telefone de contato, endereço físico ou eletrônico do requerente, ou outro meio indicado para recebimento de comunicações ou da resposta requerida;

V - declaração de ciência de que sou responsável pelas informações obtidas, bem como pela destinação dada a elas.

O Pedido de Acesso à Informação, deverá ser protocolado preferencialmente de forma digital por meio do site <https://www.santacruz.rs.gov.br/servicos/lei-de-acesso-a-informacao-lai> e, na impossibilidade de utilização desse meio, presencialmente, utilizando formulário para Pedido de Acesso à Informação disponível no mesmo endereço eletrônico ou diretamente no local de entrega, no Palacinho da Praça da Bandeira. Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

O SIC responderá ao requerente da impossibilidade de prestar a informação solicitada, nos casos em que os pedidos de acesso à informação se mostrarem genéricos ou desproporcionais, forem classificados com o grau de sigilo reservado, ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção e tratamento de dados, que não sejam de competência do órgão ou entidade municipal.

Se o Município não possui a informação, comunicará ao solicitante, indicando, se for do seu conhecimento, o órgão, entidade ou organização, não pertencente à Administração Pública Municipal, que deve detê-la.

Quando não for autorizado o acesso, por se tratar de informação classificada como reservada ou sigilosa, o requerente poderá interpor recurso contra a decisão de indeferimento de acesso à informação ou

às razões da negativa do acesso, no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência, junto ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, para análise do Gabinete do Prefeito no prazo de 5 (cinco) dias.

Deverá ser custeado pelo requerente a prestação da informação por meio de cópia reprográfica (acima de 10). O SIC emitirá o boleto bancário, composto pelo custo de sua emissão do boleto, acrescido do valor correspondente à quantidade de impressões, a ser encaminhado para o e-mail informado no requerimento, devendo o pagamento ser comprovado antes da reprodução do material solicitado. O vencimento do boleto será na mesma data do prazo estabelecido para resposta. Após a comprovação do pagamento ao SIC, o material será disponibilizado ao requerente em até 10 (dez) dias.

Em caso de informação ou documento disponível apenas fisicamente, a critério da Administração Municipal, poderá ser dada vista ao solicitante.

- Principais etapas para processamento do serviço: O Pedido de Acesso à Informação é recebido, analisado e encaminhado para o setor responsável e/ou respondido. A Secretaria responsável pela informação, deverá responder ao SIC no prazo máximo de 15 (quinze dias).

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: O SIC prestará as informações solicitadas no prazo de até 20 (vinte) dias a contar do protocolo da requisição, podendo este prazo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias.

- Forma de prestação do serviço: O atendimento é feito por servidor(a) concursado(a) e estagiários presencialmente ou através do canal de atendimento já citado.

O fornecimento da informação será por meio digital, cópias reprográficas e no caso de impossibilidade destas, poderá a critério da Administração Municipal, ser dada vista dos documentos ao solicitante.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: Através dos canais de atendimento da Ouvidoria-Geral – sistema de protocolo digital no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município, por telefone (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024 ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento: Em caso de atendimento presencial, as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, com fibromialgia, pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA), os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos e sendo superior a 80 (oitenta) anos terão prioridade especial, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo, os doadores de sangue e os obesos terão atendimento prioritário.

- Previsão de tempo de espera para atendimento: O atendimento presencial será imediato, exceto havendo algum atendimento já em andamento no momento da chegada do usuário. No canal digital, os pedidos são encaminhados e/ou respondidos instantaneamente, se não, conforme ordem cronológica.

- Mecanismos de comunicação com os usuários: Telefone (51) 3120-4660 ramal 8023 ou 8024, e-mail: ouvidoria@santacruz.rs.gov.br e resposta pelo sistema de protocolos digital.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado: Para consultar o andamento do pedido, o solicitante pode acessar o protocolo digital com o número do protocolo e do código de acompanhamento no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> clicando em consultar protocolo, contatar presencialmente, via telefone (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024 ou e-mail: ouvidoria@santacruz.rs.gov.br

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma: Através dos canais de atendimento da Ouvidoria-Geral – sistema de

protocolo digital no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município, por telefone (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024 ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;
- Telefone ou presencialmente.

Ouvidoria-Geral

A Ouvidoria-Geral é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Através da Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. Exemplo: reclamações sobre solicitações já remetidas à Prefeitura, mas que não tenham sido atendidas no prazo ou com a qualidade desejada, reclamações ou elogios relacionados ao atendimento de servidores ou a um serviço prestado, denúncias de conduta ilegal de servidores, sugestões para melhoria dos serviços.

A atribuição da ouvidoria é receber, analisar e encaminhar aos setores responsáveis as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das mesmas, além de elaborar relatórios.

Ressaltamos que casos de denúncias de terreno sujo, calçada irregular, descarte ilegal de materiais, falta de alvará, obra irregular, poluição sonora, entre outros, informações sobre IPTU, vagas em creche e demais solicitações de serviços, como buraco na rua, esgoto pluvial e falta de iluminação pública, por exemplo, não devem ser protocoladas na Ouvidoria-Geral, mas sim, nos setores responsáveis pelas fiscalizações e pelos serviços (conforme Carta de Serviços ao Usuário) ou eventualmente via protocolo da Central de Atendimento ao Cidadão (CACI).

E os casos relacionados à Saúde e Segurança devem ser protocolados nas suas respectivas Ouvidorias. Os botões de acesso estão disponíveis no site do município.

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço: A manifestação deverá ter a identificação do usuário e seus contatos de e-mail e/ou telefone. Em casos de denúncias e serviços não atendidos, deverá ser indicado o número de protocolo quando houver, o local exato, como rua, número e bairro em que se encontra o problema, fotos e/ou vídeos também podem ser anexados. Nos casos referentes aos Cadastros Municipais deve ser informado nome e CPF/CNPJ, além do endereço completo e número do referido cadastro. Demandas relacionadas aos servidores municipais, preferencialmente deverá ser informado o nome do(a) mesmo(a). Sendo relativa aos veículos da frota municipal, deve ser informada a placa do veículo.

O acesso ao serviço é por meio do sistema de protocolo digital no site: <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município, por telefone (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024 ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

- Principais etapas para processamento do serviço: A manifestação do usuário dos serviços públicos é recebida, analisada e encaminhada à Secretaria responsável para conhecimento e manifestação, após é respondida ao usuário.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: Quando possível, as manifestações dos usuários são encaminhadas e/ou respondidas instantaneamente, se não, conforme ordem cronológica ou urgência.

A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada, por igual período.

A Ouvidoria encaminhará a resposta ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada, por igual período.

- **Forma de prestação do serviço:** O atendimento é feito por servidor(a) concursado(a) e estagiários presencialmente ou através dos canais de atendimento já citados.

- **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:** No Gabinete do Prefeito, telefone: (51) 3120-4660 ou e-mail: prefeito@santacruz.rs.gov.br

Endereço: Palacinho da Praça da Bandeira – Centro. Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- **Prioridades de atendimento:** Em caso de atendimento presencial, as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, com fibromialgia, pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA), os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos e sendo superior a 80 (oitenta) anos terão prioridade especial, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo, os doadores de sangue e os obesos terão atendimento prioritário.

- **Previsão de tempo de espera para atendimento:** O atendimento presencial será imediato, exceto havendo algum atendimento já em andamento no momento da chegada do usuário. Nos demais canais de atendimento, quando possível, as demandas ou questionamentos, são encaminhados e/ou respondidos instantaneamente, se não, conforme ordem cronológica ou urgência.

- **Mecanismos de comunicação com os usuários:** Telefone (51) 3120-4660 ramais 8023 ou 8024, e-mail: ouvidoria@santacruz.rs.gov.br e resposta pelo sistema de protocolos digital.

- **Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:** Para consultar o andamento do pedido, o solicitante pode acessar o protocolo digital com o número do protocolo e do código de acompanhamento no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo, contatar presencialmente, via telefone (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024 ou e-mail: ouvidoria@santacruz.rs.gov.br

- **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:** No Gabinete do Prefeito, telefone: (51) 3120-4660 ou e-mail: prefeito@santacruz.rs.gov.br

Endereço: Palacinho da Praça da Bandeira – Centro. Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.