

Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria Municipal de Administração (SEAD)

- Serviços oferecidos:

*Concurso Público: regido através das Leis 737 (plano de carreira dos servidores) e 738 (regime jurídico) de 04 de abril de 2019. Lei 295 (plano de carreira do magistério) de 11 de outubro de 2005.

*Processo Seletivo Simplificado: Realizado através de inscrições presenciais, nos dias informados no edital de abertura, via contrato emergencial, ocorre perante a necessidade administrativa, não havendo mais banca de concursados disponível para chamamento.

*Processo Seletivo para Estagiário: Realizado através de inscrições com aplicação de prova classificatória. Inscrições e provas são realizadas on-line através do site do CIEE.

*Atendimento ao Servidor Público (certidões, licenças): Servidor ativo ou inativo solicita certidão via telefone (51 3120-4100), via e-mail (administracao@santacruz.rs.gov.br) ou presencial (Rua Coronel Oscar Rafael Jost, nº 1551, 2º piso), tendo prazo de até 15 dias para a retirada documento.

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

* Eletrônico: intranet (<https://www.santacruz.rs.gov.br/intranet/index.php>)

* E-mail: administracao@santacruz.rs.gov.br

* Telefone: (51) 3120-4100

* Presencial: Rua Coronel Oscar Rafael Jost, nº 1551, 2º piso

* Portal do servidor: <https://www.santacruz.rs.gov.br/conteudo/portal-do-servidor>

- Principais etapas para processamento do serviço: N/A

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: N/A

- Forma de prestação do serviço:

O atendimento é feito por servidores concursados, contratados e estagiários através dos canais de atendimento já citados.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:

Pelos canais de atendimento da Secretaria de Administração e Transparência

* Eletrônico: intranet (<https://www.santacruz.rs.gov.br/intranet/index.php>)

* E-mail: administracao@santacruz.rs.gov.br

* Telefone: (51) 3120-4100

* Presencial: Rua Coronel Oscar Rafael Jost, nº 1551, 2º piso

Ou através da Ouvidoria-Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração

municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação 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;
 - Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;
 - Presencial: 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:** Idosos, gestantes e mãe com crianças de colo.

- **Previsão de tempo de espera para atendimento:** Máximo meia hora.

- **Mecanismos de comunicação com os usuários:**

* Eletrônico: intranet (<https://www.santacruz.rs.gov.br/intranet/index.php>)

* E-mail: administracao@santacruz.rs.gov.br

* Telefone: (51) 3120-4100

* Presencial: Rua Coronel Oscar Rafael Jost, nº 1551, 2º piso

- **Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:**

* Eletrônico: intranet (<https://www.santacruz.rs.gov.br/intranet/index.php>)

* E-mail: administracao@santacruz.rs.gov.br

* Telefone: (51) 3120-4100

* Presencial: Rua Coronel Oscar Rafael Jost, nº 1551, 2º piso

- **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:**

Pelos canais de atendimento da Secretaria de Administração e Transparência

* Eletrônico: intranet (<https://www.santacruz.rs.gov.br/intranet/index.php>)

* E-mail: administracao@santacruz.rs.gov.br

* Telefone: (51) 3120-4100

* Presencial: Rua Coronel Oscar Rafael Jost, nº 1551, 2º piso

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria-Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

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: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;
 - Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.
- Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.