

Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa (SECULT)

ESPAÇO MULTICULTURAL – COWORKING ARTÍSTICO

– Descrição:

Espaço destinado a fruição cultural com ambientes para apresentações, ensaios e o pensar cultural, sendo eles: palco multicultural com possibilidade de uso interno ou a Praça da Cultura, estúdio de ensaio musical, sala de reunião, ambiente de estudo e camarim. O uso do local pode ser configurado conforme a necessidade de utilização.

– Como acessar o Serviço:

O agendamento deve ser feito por meio de preenchimento de formulário eletrônico no site: <https://www.santacruz.rs.gov.br/conteudo/coworking-cultural> ou presencialmente na SECULT.

– Unidade Organizacional responsável pela execução/encaminhamento:

Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa (SECULT)

– Endereço do local:

Rua Tiradentes, 15 – Centro.

– Telefone para contato:

Telefone/WhatsApp: (51) 3120-4057 e (51) 99809-1845 (Somente texto)

– Principais etapas para o processamento do serviço:

Após cadastro via formulário específico, será analisado e dado retorno via contato indicado.

– Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

O serviço de inscrição está aberto 24 horas, 7 dias por semana. A confirmação das informações será em 15 dias úteis.

– Forma de prestação de serviço:

Diretamente pelos servidores que atendem na Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa.

– Como acompanhar o andamento da solicitação:

Via contato telefônico ou e-mail cadastrado.

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

Comparecimento na sede da Secretaria de Cultura e Economia Criativa, via Telefone/WhatsApp: (51) 3120-4057, (51) 99809-1845 (Somente texto) ou e-mail: cultura@santacruz.rs.gov.br

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: 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:** Não se aplica
- **Previsão de tempo de espera para atendimento:** 1 (um) dia útil
- **Mecanismos de comunicação com os usuários:** E-mail e WhatsApp
- **Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:**
 - Tabela de agenda via link: <https://www.santacruz.rs.gov.br/conteudo/coworking-cultural>
 - WhatsApp: (51) 99809-1845 (Somente texto) ou e-mail: cultura@santacruz.rs.gov.br
- **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:**

Se protocoladas na Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa (SECULT), entrar em contato através dos meios de comunicação da SECULT.

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.

CADASTRO MUNICIPAL DE ENTES E AGENTES CULTURAIS

– Descrição:

O Cadastro Municipal de Entes e Agentes Culturais (CMEAC) é o cadastro realizado pelos artistas ou espaços culturais do Município de Santa Cruz do Sul, com o objetivo de mapear a Cultura no Município e para que os Entes e Agentes possam acessar os Editais, recursos e/ou demais serviços da Secretaria.

– Como acessar o Serviço:

O cadastro deve ser feito por meio de preenchimento de formulário eletrônico: <https://www.santacruz.rs.gov.br/conteudo/cadastro-de-agentes-culturais> e, se necessário, presencialmente, mediante agendamento por telefone.

– Unidade Organizacional responsável pela execução/encaminhamento:

Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa.

– Endereço do local:

Rua Marechal Floriano, 19 – Centro.

– Telefone para contato:

Telefone/WhatsApp: (51) 3120-4057 e (51) 99809-1845 (Somente texto)

– Principais etapas para o processamento do serviço:

Após cadastramento, o Ente ou Agente Cultural receberá um número de cadastro via e-mail, confirmando que foi realizado com sucesso.

– Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

O serviço de inscrição está aberto 24 horas, 7 dias por semana. A confirmação das informações será em 5 (cinco) dias úteis.

– Forma de prestação de serviço:

Diretamente, pelos servidores que atendem na Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa.

– Como acompanhar o andamento da solicitação:

Via contato telefônico ou e-mail cadastrado.

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

Comparecimento na sede da Secretaria de Cultura e Economia Criativa, via Telefone/WhatsApp: (51) 3120-4057, (51) 99809-1845 (Somente texto) ou e-mail: cultura@santacruz.rs.gov.br

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: 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:** Não se aplica

- **Previsão de tempo de espera para atendimento:** 15 dias úteis

- **Mecanismos de comunicação com os usuários:** E-mail e WhatsApp

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

- WhatsApp: (51) 99809-1845 (Somente texto) ou e-mail: cultura@santacruz.rs.gov.br

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:

Se protocoladas na Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa (SECULT), entrar em contato através dos meios de comunicação da SECULT.

- Atendimento presencial na SECULT: Rua Marechal Floriano, 19 – Centro.

- Contato Telefone/WhatsApp: (51) 3120-4057 e (51) 99809-1845 (Somente texto)

- Ou via e-mail: cultura@santacruz.rs.gov.br

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.

EDITAIS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA E ECONOMIA CRIATIVA

– Descrição:

A Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa recentemente implantou a prática de Editais de Fomento e premiações culturais, com recursos próprios, do Estado e da União, com o objetivo de movimentar o meio cultural do Município, auxiliando os artistas locais a propagar sua arte e premiar aqueles que atuam em prol da cultura.

– Como acessar o Serviço:

Os Editais são divulgados, conforme a disponibilidade financeira, pelos meios de comunicação locais (jornal, rádio...) e pelo site oficial da Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul. As inscrições podem ser feitas via formulário online: <https://www.santacruz.rs.gov.br/conteudo/editais-secult> e presencialmente, mediante agendamento.

– Unidade Organizacional responsável pela execução/encaminhamento:

Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa

– Endereço do local:

Rua Marechal Floriano, 19 – Centro

– Telefone para contato:

Telefone/WhatsApp: (51) 3120-4057 e (51) 99809-1845 (Somente texto)

– Principais etapas para o processamento do serviço:

Para poder participar nos Editais vigentes da SECULT, o ente e agente cultural deverá obrigatoriamente estar devidamente cadastrado no Cadastro Municipal de Entes e Agentes Culturais – CMEAC. Deverá cumprir o disposto nos Editais para a inscrição e acompanhar as divulgações dos resultados no site oficial do Município.

– Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Conforme as etapas de cada Edital.

– Forma de prestação de serviço:

Via Editais próprios do Município e/ou por cofinanciamento da União ou Estado.

– Como acompanhar o andamento da solicitação:

Via site oficial do Município ou contato telefônico.

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

Comparecimento na sede da Secretaria de Cultura e Economia Criativa, via Telefone/WhatsApp: (51) 3120-4057 e (51) 99809-1845 (Somente texto) ou e-mail: cultura@santacruz.rs.gov.br

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: 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:** Não se aplica

- **Previsão de tempo de espera para atendimento:** 5 (cinco) dias úteis

- **Mecanismos de comunicação com os usuários:** E-mail e WhatsApp

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

- WhatsApp: (51) 99809-1845 (Somente texto) ou e-mail: cultura@santacruz.rs.gov.br

- **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:**

Se protocoladas na Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa (SECULT), entrar em contato através dos meios de comunicação da SECULT.

- Atendimento presencial na SECULT: Rua Marechal Floriano, 19 – Centro.

- Contato Telefone/WhatsApp: (51) 3120-4057 e (51) 99809-1845 (Somente texto)

- Ou via e-mail: cultura@santacruz.rs.gov.br

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.

CENTRAL DE ATENDIMENTO (PNAB E PROJETOS CULTURAIS)

– Descrição:

Consiste em ofertar atendimento aos entes e agentes culturais a respeito dos Editais - orientações para:

- inscrição;
- processo de seleção de projetos;
- habilitação para receber os recursos;
- contrapartidas;
- prestação de contas.

– Como acessar o Serviço:

Via contato telefônico ou presencialmente, mediante agendamento.

– Unidade Organizacional responsável pela execução/encaminhamento:

Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa

– Endereço do local:

Rua Marechal Floriano, 19 – Centro.

– Telefone para contato:

Telefone/WhatsApp: (51) 3120-4057 e (51) 99809-1845 (Somente texto)

– Principais etapas para o processamento do serviço:

Os atendimentos serão prestados pelos servidores da gestão da SECULT.

– Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Permanente.

– Forma de prestação de serviço:

Orientações aos entes e agentes culturais via contato telefônico ou presencialmente, mediante agendamento.

– Como acompanhar o andamento da solicitação:

Via contato telefônico ou presencialmente, mediante agendamento.

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

Comparecimento na sede da Secretaria de Cultura e Economia Criativa, via telefone/WhatsApp: (51) 3120-4057 e (51) 99809-1845 (Somente texto) ou e-mail: cultura@santacruz.rs.gov.br

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: 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:** Não se aplica

- **Previsão de tempo de espera para atendimento:** 1 (um) dia útil

- **Mecanismos de comunicação com os usuários:** E-mail e WhatsApp

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

- WhatsApp: (51) 99809-1845 (Somente texto) ou e-mail: pnabsantacruzdosul@gmail.com

- **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:**

Se protocoladas na Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa (SECULT), entrar em contato através dos meios de comunicação da SECULT.

- Atendimento presencial na SECULT: Rua Marechal Floriano, 19 – Centro.

- Contato Telefone/WhatsApp: (51) 3120-4057 e (51) 99809-1845 (Somente texto)

- Ou via e-mail: cultura@santacruz.rs.gov.br

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.

BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL

– Descrição:

A Biblioteca Pública Municipal Profª "Elisa Gil Borowski" foi criada pela Lei Municipal nº 3.286, de 1998, sendo reinaugurada em 2019 em um prédio histórico, o qual foi construído para servir de Presídio Municipal no ano de 1910. O espaço foi ressignificado com a vinda da Biblioteca, tornando-se um local de leitura, estudo, uma cadeia de conhecimento.

– Como acessar o Serviço:

Presencialmente na Biblioteca Pública Municipal, após preenchimento da Ficha Cadastral para a retirada de livros e outros. Necessário apresentar documento com foto e comprovante de residência. Para pesquisa on-line: <https://biblioteca.santacruz.rs.gov.br/>

– Unidade Organizacional responsável pela execução/encaminhamento:

Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa.

– Endereço do local:

Rua Marechal Floriano, 19 – Centro.

– Telefone para contato:

Telefone/ WhatsApp (Somente texto): (51) 3120-4057

– Principais etapas para o processamento do serviço:

Após cadastramento, o usuário poderá retirar os itens disponíveis no acervo da Biblioteca, bem como acesso para a leitura no local.

– Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Permanente, conforme disponibilidade do acervo.

– Forma de prestação de serviço:

Diretamente pelos colaboradores que atendem na Biblioteca (repcionista e bibliotecário)

– Como acompanhar o andamento da solicitação:

Via contato telefônico ou presencialmente.

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

Comparecimento na sede da Secretaria de Cultura e Economia Criativa, via telefone/WhatsApp (Somente texto): (51) 3120-4057 ou e-mail: cultura@santacruz.rs.gov.br

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: 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:** conforme previsto em Lei (Idosos e PCDs)

- **Previsão de tempo de espera para atendimento:** 30 minutos

- **Mecanismos de comunicação com os usuários:** presencial, E-mail e WhatsApp

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

- WhatsApp: (51) 3120-4057 (Somente texto) ou e-mail: cultura@santacruz.rs.gov.br

- **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:**

Se protocoladas na Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa (SECULT), entrar em contato através dos meios de comunicação da SECULT.

- Atendimento presencial na SECULT: Rua Marechal Floriano, 19 – Centro.

- Contato Telefone/WhatsApp: (51) 3120-4057 e (51) 99809-1845 (Somente texto)

- Ou via e-mail: cultura@santacruz.rs.gov.br

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.

OFICINAS CULTURAIS

– Descrição:

Consiste em aulas em diversos segmentos culturais, teóricas e práticas, nas áreas da música, pintura, desenho, escultura e informática.

– Como acessar o Serviço:

As inscrições podem ser realizadas via formulário Online, no endereço: <https://www.santacruz.rs.gov.br/conteudo/oficinas-de-cultura> ou entrando em contato com a Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa, pelo telefone (51) 3717-3674.

– Unidade Organizacional responsável pela execução/encaminhamento:

Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa

– Endereço do local:

Rua Fernando Abott, 533 – Centro

– Telefone para contato:

Telefone/WhatsApp (Somente texto): (51) 3120-4057

– Principais etapas para o processamento do serviço:

Deverá ser realizada a inscrição nos cursos, presencialmente ou via formulário eletrônico: <https://www.santacruz.rs.gov.br/conteudo/oficinas-de-cultura>, conforme a disponibilidade de cursos ofertados e de vagas.

– Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Conforme disponibilidade de vagas e interesse da população.

– Forma de prestação do serviço:

Diretamente por profissional concursado ou indiretamente por profissional contratado para curso específico.

– Como acompanhar o andamento da solicitação:

Através do e-mail cadastrado na inscrição ou ligando para a Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa.

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

Comparecimento na Secretaria de Cultura e Economia Criativa, via telefone/WhatsApp (Somente texto): (51) 3120-4057 ou e-mail: cultura@santacruz.rs.gov.br

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: 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:** conforme previsto em Lei (Idosos e PCDs)

- **Previsão de tempo de espera para atendimento:** 30 minutos

- **Mecanismos de comunicação com os usuários:** presencial, e-mail e WhatsApp

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

- Telefone e WhatsApp: (51) 3120-4057 ou e-mail: cultura@santacruz.rs.gov.br

- **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:**

Se protocoladas na Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa (SECULT), entrar em contato através dos meios de comunicação da SECULT.

- Atendimento presencial na SECULT: Rua Marechal Floriano, 19 – Centro.

- Contato Telefone/WhatsApp: (51) 3120-4057 e (51) 99809-1845 (Somente texto)

- Ou via e-mail: cultura@santacruz.rs.gov.br

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.

ESPAÇO PARA EXPOSIÇÕES – CENTRO DE CULTURA JORNALISTA FRANCISCO JOSÉ FRANTZ

– Descrição:

Consiste em ofertar um espaço adequado para promover exposições artísticas, de diversos segmentos da Cultura, especialmente das Artes Visuais, a fim de possibilitar a população aproximação e o acesso à Cultura.

– Como acessar o serviço:

Para utilizar o espaço de exposição o interessado deverá entrar em contato com a Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa, pelo telefone (51) 3717-3674 e preencher formulário eletrônico.

Para visitação das exposições: os interessados podem acessar o local, conforme os horários de visitação. Para grupos específicos (exemplo: escolas, grupo de idosos...) é necessário agendamento por telefone.

– Unidade Organizacional responsável pela execução/encaminhamento:

Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa

– Endereço do local:

Rua Ernesto Alves, 817 – Centro (Antiga Estação Férrea).

– Telefone para contato:

Telefone/WhatsApp (Somente texto): (51) 3120-4057

– Principais etapas para o processamento do serviço:

As exposições devem ser agendadas na SECULT, com cronograma estabelecido para o período de visitação, sendo que o artista/expositor deverá acompanhar todo o processo. Para mais informações, vide Manual de Exposição disponível no site da SECULT (<https://www.santacruz.rs.gov.br/secretarias/cultura-e-economia-criativa>)

– Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

O espaço poderá ser ocupado por 15 dias, podendo ser prorrogado em caso de disponibilidade e mediante autorização.

– Forma de prestação de serviço:

Disponibilizar local adequado para artistas realizarem exposições.

– Como acompanhar o andamento da solicitação:

Via site oficial do Município, e-mail e contato telefônico.

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

Comparecimento na sede da Secretaria de Cultura e Economia Criativa, via Telefone/WhatsApp (Somente texto): (51) 3120-4057 ou e-mail: cultura@santacruz.rs.gov.br

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: 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:** conforme previsto em Lei (Idosos e PCDs)
- **Previsão de tempo de espera para atendimento:** 30 minutos
- **Mecanismos de comunicação com os usuários:** presencial, e-mail e WhatsApp
- **Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:**
 - Telefone: (51) 3120-4057 ou e-mail: cultura@santacruz.rs.gov.br

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:

Se protocoladas na Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa (SECULT), entrar em contato através dos meios de comunicação da SECULT.

- Atendimento presencial na SECULT: Rua Marechal Floriano, 19 – Centro.
- Contato Telefone/WhatsApp: (51) 3120-4057 e (51) 99809-1845 (Somente texto)
- Ou via e-mail: cultura@santacruz.rs.gov.br

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.