

## Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Inovação (SEDECON)

### Estrutura de Atendimento e Serviços:

#### Serviços oferecidos

A SEDECON de Santa Cruz do Sul tem passado por uma transição estratégica importante, deixando de ser apenas um órgão de fomento industrial tradicional para se tornar um gestor de ecossistemas de tecnologia.

- **Programas de incentivo:** Concessão de benefícios fiscais, doação ou concessão de uso de terrenos e execução de infraestrutura para novas indústrias ou expansões.

Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Inovação (SEDECON):

Endereço: BR-471, nº 1105 - Bairro Vila Nova, Santa Cruz do Sul

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 16h

Telefone: (51) 3120-4090 (Secretaria)

E-mail: [desenvolvimento@santacruz.rs.gov.br](mailto:desenvolvimento@santacruz.rs.gov.br) / [smde@santacruz.rs.gov.br](mailto:smde@santacruz.rs.gov.br)

- **Gauten Parque de Inovação e Tecnologia:** Gestão estratégica do ecossistema de startups e empresas de base tecnológica, oferecendo infraestrutura e rede de contatos.

Endereço: BR-471 - Distrito Industrial, Santa Cruz do Sul - RS

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h (fechado aos sábados e domingos)

Telefone: (51) 3120-4090

E-mail: [desenvolvimento@santacruz.rs.gov.br](mailto:desenvolvimento@santacruz.rs.gov.br) / [smde@santacruz.rs.gov.br](mailto:smde@santacruz.rs.gov.br)

- **Banco do Povo:** Programa de microcrédito orientado para fomentar o capital de giro e investimentos de MEIs e microempresas locais.

Endereço: Rua Galvão Costa, 755 – Parque da Oktoberfest (junto à Secretaria Municipal de Turismo / Pavilhão Central), Santa Cruz do Sul - RS

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 16h (sem fechar ao meio-dia)

Telefones: (51) 3120-4071 / (51) 3120-4069 / (51) 3120-4070

E-mail: [bancodopovo@santacruz.rs.gov.br](mailto:bancodopovo@santacruz.rs.gov.br)

- **Casa do Empreendedor / Central de Alvarás:** Unificação de processos para abertura, licenciamento e regularização de empresas, servindo como ponto central de suporte ao empresário.

Endereço: Av. Independência, 100 - Centro, Santa Cruz do Sul - RS

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 16h (sem fechar ao meio-dia)

Telefone: (51) 3120-4053

E-mail: [desenvolvimento@santacruz.rs.gov.br](mailto:desenvolvimento@santacruz.rs.gov.br) / [smde@santacruz.rs.gov.br](mailto:smde@santacruz.rs.gov.br)

- **Aeroporto Luiz Beck da Silva:** Gestão e operação da infraestrutura aeroportuária municipal, sendo estratégico para a logística empresarial e transporte executivo da região.

Endereço: Av. Prefeito Orlando Oscar Baumhardt - Linha Santa Cruz, Santa Cruz do Sul – RS

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (fechado aos sábados e domingos)

Telefone: (51) 99653-3289

E-mail: [desenvolvimento@santacruz.rs.gov.br](mailto:desenvolvimento@santacruz.rs.gov.br) / [smde@santacruz.rs.gov.br](mailto:smde@santacruz.rs.gov.br)

#### Requisitos, documentos e informações necessárias

- **Para incentivos fiscais:** Plano de negócios detalhado, cronograma de investimentos, projeção da geração de empregos e certidões negativas de débitos (CNDs).

- **Para o Banco do Povo:** Documentos de identidade, comprovante de residência em Santa Cruz do Sul, registro ativo de MEI/Empresa e análise de viabilidade de crédito.
- **Para serviços aeroportuários:** Consulta de tarifas de pouso/permanência e normas da ANAC vigentes.
- **Para o Gauten:** Inscrição em editais de chamamento público, com foco em propostas de inovação e escalabilidade.

### Principais etapas para processamento do serviço

1. **Protocolo:** Abertura da solicitação via portal digital da prefeitura: <https://www.santacruz.rs.gov.br/conteudo/alvara-digital> ou guichê físico na Casa do Empreendedor, na Av. Independência, 100 – Centro.
2. **Triagem Técnica:** Validação documental e análise de enquadramento legal pela equipe da **SEDECON**.
3. **Avaliação de Mérito:** Projetos de grande impacto são submetidos ao Conselho Municipal de Desenvolvimento Econômico.
4. **Emissão de Parecer/Contrato:** Formalização do benefício, liberação do crédito, concessão de espaço ou emissão de alvará.
5. **Monitoramento:** Acompanhamento periódico para garantir o cumprimento das metas sociais e econômicas acordadas.

### Previsão do prazo máximo para prestação do serviço

- **Alvarás de baixo risco:** Concluídos em **poucas horas** via Central de Alvarás.
- **Microcrédito:** Entre **10 e 15 dias úteis**, dependendo da entrega da documentação e garantias.
- **Incentivos industriais:** Prazo médio de **30 a 90 dias**, devido à necessidade de laudos técnicos e aprovações de conselhos.

### Forma de prestação do serviço

- **Híbrida:**
  - a) Consultorias técnicas e reuniões de incentivos ocorrem presencialmente na sede da Secretaria ou na Casa do Empreendedor;
  - b) Protocolos e licenciamentos ocorrem de forma digital;
  - c) Operações aeroportuárias são presenciais e reguladas.

### Locais e formas para manifestação sobre a prestação do serviço

- **Diretamente na SEDECON:** Presencialmente, via e-mail oficial: [smde@santacruz.rs.gov.br](mailto:smde@santacruz.rs.gov.br) ou telefone: (51) 3120-4090 (Secretaria);
  - 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

### Prioridades de Atendimento

- **Preferencial:** Idosos, gestantes, pessoas com deficiência e lactantes, conforme legislação federal.
- **Técnica:** Projetos que demonstrem alto potencial de geração de empregos imediatos e inovação tecnológica relevante para a região.

### Previsão de tempo de espera

- **Atendimento presencial:** Média de **15 a 30 minutos** (para casos complexos, recomenda-se agendamento prévio).
- **Resposta a consultas digitais:** Retorno inicial em até **48 horas úteis**.

### Mecanismos de comunicação com os usuários

- Divulgação em redes sociais oficiais, site do município, comunicados via e-mail para empresas parceiras e informativos técnicos sobre a operação do aeroporto.

### Mecanismos de consulta de andamento

- **Sistema de protocolo online:** Rastreamento em tempo real do trâmite administrativo através do número gerado na abertura do pedido.
- **Atendimento direto:** Verificação de etapas internas via telefone da secretaria ou e-mail institucional.

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

- A **SEDECON** emite respostas fundamentadas, enviadas diretamente ao e-mail cadastrado do usuário, garantindo transparência e rastreabilidade da solução. ,

Presencialmente, via e-mail oficial: [smde@santacruz.rs.gov.br](mailto:smde@santacruz.rs.gov.br) ou telefone: **(51) 3120-4090**;

- 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.