

Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria Municipal de Habitação (SEHAB)

Departamento de Assistência Social/Equipe Operacional da Habitação:

– SERVIÇO OFERECIDO:

Distribuição Gratuita de Materiais de Construção.

Endereço:

Rua Coronel Oscar Rafael Jost, nº 1551
Bairro Centro
CEP: 96.815-713
Santa Cruz do Sul-RS

Telefone:

(51) 3120-4280

– Critérios para Concessão:

Famílias com renda familiar mensal inferior a 03 (três) salários-mínimos que residem em áreas regulares.

– Acesso ao Serviço:

O serviço deve ser acessado diretamente na sede da Secretaria Municipal de Habitação, mediante avaliação da Equipe Técnica de Assistentes Sociais.

– Documentos necessários:

- CF e RG;
- Comprovante de residência;
- Comprovante de renda;
- CPF e RG ou Certidão de Nascimento dos demais moradores da residência;
- Atestado Médico contendo o tipo de deficiência e o CID (Classificação Internacional de Doenças), para famílias que possuam pessoas com deficiência no núcleo familiar;
- Outros documentos que comprovem a situação de vulnerabilidade social.

– Principais etapas para processamento do serviço:

- 1) Solicitação;
- 2) Atendimento aos critérios;
- 3) Parecer da Assistente Social – deferido ou indeferido;
- 4) Concessão;
- 5) Encaminhamento para a Equipe Operacional (somente se for concedido o benefício);
- 6) Recebimento do benefício no endereço indicado.

– Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

De acordo com critérios prioritários e orçamentários.

– Forma de prestação do serviço:

Atendimento no Órgão Municipal e/ou através de visitas domiciliares.

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

Comparecimento na sede da Secretaria Municipal de Habitação – SEHAB.

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:

- Mulheres Chefes de Família com filhos menores;
- Mulheres vítimas de violência doméstica;
- Famílias compostas por pessoas com deficiência e idosos;
- Sinistros (incêndios/enchentes).

– Previsão de tempo de espera para atendimento:

O atendimento é realizado por ordem de chegada.

– Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Contato Presencial e
- Contato Telefônico.

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

Não se aplica

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

Atendimento na sede da SEHAB ou via contato telefônico;

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.

Departamento de Regularização Fundiária

– SERVIÇO OFERECIDO:

Regularização Fundiária de Lotes Urbanizados: Consiste na regularização de lotes urbanizados de propriedade do Município de Santa Cruz do Sul, para pessoas de baixa renda, na forma da Lei Municipal nº 9.285, de 31 de maio de 2023, nos bairros dispostos na Lei Complementar nº 545, de 26 de dezembro de 2012 (Dona Carlota – Loteamento Beckenkamp, Santa Vitória, Faxinal Menino Deus, Pedreira, Bom Jesus, Rauber, Santuário e Progresso).

Endereço:

Rua Coronel Oscar Rafael Jost, nº 1551
Bairro Centro
CEP: 96.815-713
Santa Cruz do Sul-RS

Telefone:

(51) 3120-4280

– Critérios para Concessão:

I – comprovarem não possuir imóvel;

II – comprovem residência no município de Santa Cruz do Sul, há no mínimo, 24 (vinte e quatro) meses, exceto o pessoal do efetivo da Brigada Militar;

III – comprovem renda familiar de até 05 (cinco) salários-mínimos ou, no caso de servidores da área da segurança pública, pertencentes ao efetivo da Brigada Militar, Bombeiros, Polícia Civil, Superintendência dos Serviços Penitenciários e Exército, comprovem renda familiar de até 07 (sete) salários-mínimos;

IV – não tenham sido beneficiadas, através de Programas Habitacionais;

V – destinem o imóvel para fins residenciais e/ou comerciais;
VII – atendam às exigências específicas dos programas habitacionais;
VIII – não tenham participado de invasões ou invadido áreas públicas municipais nos 24 (vinte e quatro) meses anteriores ao cadastramento.

– Acesso ao Serviço:

O serviço deve ser acessado diretamente na sede da Secretaria Municipal de Habitação, no Departamento de Regularização Fundiária.

Endereço:

Rua Coronel Oscar Rafael Jost, nº 1551
Bairro Centro
CEP: 96.815-713
Santa Cruz do Sul-RS

Telefone:

(51) 3120-4280

– Documentos necessários:

- I – CPF e RG;
- II – Certidão de Nascimento dos filhos menores;
- III – Certidão de Estado Civil (nascimento, casamento, divórcio, óbito do cônjuge);
- IV – Comprovante de residência atual (contas de água ou energia elétrica);
- V – Comprovante de residência de 2 anos ou declaração de residência;
- VI – 03 (três) últimos comprovantes de renda (documento do INSS, caso seja aposentado);
- VII – Certidão negativa de bens;
- VIII – Matrícula do imóvel.

– Principais etapas para processamento do serviço:

- 1) Abertura de processo administrativo específico e juntada de documentação;
- 2) Encaminhamento para Comissão Especial de Avaliação e Análise de Processos de Regularização e Remissão de Débitos Populares;
- 3) Trâmite processual, em conformidade com a legislação pertinente.

– Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo dependerá do atendimento dos requisitos legais, da entrega de documentos pelo beneficiário(a) do processo de regularização fundiária, bem como da conclusão dos trâmites procedimentais nos órgãos envolvidos.

– Forma de prestação do serviço:

Atendimento no Órgão Municipal.

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

Comparecimento na sede da Secretaria Municipal de Habitação.

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:

O prazo dependerá do atendimento dos requisitos legais, da entrega de documentos pelo beneficiário(a) do processo de Regularização Fundiária, bem como da conclusão dos trâmites procedimentais nos Órgãos envolvidos.

– Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Contato Presencial e
- Contato Telefônico.

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

Não se aplica

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

Atendimento na sede da SEHAB ou via contato telefônico;

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.

Departamento de Assistência Social / Departamento de Projetos e Parcerias / Núcleo Administrativo

– SERVIÇO OFERECIDO:

Programa Aluguel Social: consiste na concessão de benefício financeiro, por tempo determinado, destinado ao subsídio para pagamento de aluguel de imóvel de terceiros, na ausência de outro imóvel próprio e comprovada a renda mensal inferior a 03 (três) salários-mínimos, nos termos da Lei Municipal nº 9.669, de 21 de maio de 2024.

Endereço:

Rua Coronel Oscar Rafael Jost, nº 1551

Bairro Centro

CEP: 96.815-713

Santa Cruz do Sul-RS

Telefone:

(51) 3120-4280

– Critérios para Concessão:

I – situação habitacional de emergência – necessidade de desocupação de imóvel por motivo decorrente de situação de calamidade pública devidamente reconhecida pelo Poder Público, situação de emergência, incêndio, alagamento, desabamento ou interdição da Defesa Civil.

II – condição de extrema vulnerabilidade social – atestada pela equipe técnica da Secretaria Municipal de Habitação.

III – às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar – deverá ser apresentado medida protetiva de urgência deferida pelo Juízo, na forma da Lei Federal nº 11.340, de 07 de agosto de 2006, cuja prorrogação do benefício ocorrerá mediante avaliação da equipe técnica da Secretaria Municipal de Habitação.

IV – ao adolescente/jovem que sofreu ruptura de vínculos familiares, decorrente de Ação de Destituição do Poder Familiar ou que esteja impossibilitado de retornar ao núcleo familiar, seja em razão do decurso do tempo em que tiveram acolhidos institucionalmente, seja por circunstâncias pessoais – deverá comprovar documentalmente sua vinculação à rede de ensino (matrícula e frequência escolar) e a inserção no mercado de trabalho.

– Acesso ao Serviço:

O serviço deve ser acessado diretamente na sede da Secretaria Municipal de Habitação, mediante avaliação da Equipe Técnica de Assistentes Sociais.

– Documentos necessários:

Do Beneficiário(a)

- Carteira de Trabalho;
- Comprovação de baixa renda, anexando cópia dos rendimentos dos interessados, que deverá ser inferior a 03 (três) salários-mínimos;
- Comprovante de Inscrição ou em Lista de Espera em Plano Habitacional;
- Cópia dos documentos do responsável pela assinatura do contrato (CPF e RG, Certidão de Casamento, se houver) e dos integrantes da família (CPF e RG, Certidão de Nascimento);
- Comprovante de Matrícula em rede regular de Ensino e Comprovante de Frequência Escolar;
- Medida protetiva de urgência deferida pelo Juízo, na forma da Lei Federal nº 11.340, de 07 de agosto de 2006 para mulheres vítimas de violência doméstica e familiar;
- Comprovante de inserção no mercado de trabalho para o adolescente/jovem que sofreu ruptura de vínculos familiares, decorrente de Ação de Destituição do Poder Familiar ou que esteja impossibilitado de retornar ao núcleo familiar.

Do Proprietário(a) ou Imobiliária

- CPF;
- RG;
- Comprovante de Residência;
- Matrícula do Imóvel Atualizada – Registro;
- Contrato de Locação (entre o beneficiário e o proprietário ou imobiliária) com cláusula específica de que o locatário(a) é beneficiário (a) do Programa Aluguel Social, nos termos da Lei Municipal nº 9.669, de 21 de maio de 2024 e Decreto nº 12.048, de 21 de maio de 2024;
- Ciência e assinatura do documento juntado ao Contrato de Locação (entregue pela SEHAB);
- Identificação da Conta Bancária (Termo de Autorização do Beneficiário);
- Procuração do proprietário do Imóvel para a administradora (Imobiliária) (Pessoa Jurídica);
- Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa Municipal, dentro do período de validade (Pessoa Física e Jurídica);
- Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa Estadual, dentro do período de validade (Pessoa Jurídica);
- Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa Federal e de débitos previdenciários, dentro do período de validade (Pessoa Jurídica);
- Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa débitos Trabalhistas, dentro do período de validade (Pessoa Jurídica);
- Certificado de Regularidade do FGTS, dentro do período de validade (Pessoa Jurídica);
- Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional Pessoa Jurídica – CNPJ (Pessoa Jurídica);
- Estatuto ou Contrato Social em vigor (Pessoa Jurídica).

– Principais etapas para processamento do serviço:

- 1) Solicitação;
- 2) Atendimento aos critérios;
- 3) Parecer da Assistente Social – Deferido ou Indeferido;
- 4) Termo de Concessão, se deferido;
- 5) Parecer Técnico de Uso Exclusivo emitido pelo Responsável Técnico Vistoria do Imóvel escolhido pela(o) beneficiária(o);
- 6) Encaminhamento ao Núcleo Administrativo da SEHAB para abertura de Processo Administrativo específico e juntada de documentação;
- 7) Assinatura do Termo de Compromisso celebrado entre o Município de Santa Cruz do Sul e o(a) beneficiário(a) do Aluguel Social e demais documentos pertinentes;
- 8) Publicação Legal do Termo de Compromisso na imprensa Diário Oficial dos Municípios – FAMURS;
- 9) Emissão de Nota de Empenho;
- 10) Pagamento do Aluguel Mensal.

– Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Prazo variável considerando as etapas do processo.

– Forma de prestação do serviço:

Atendimento no Órgão Municipal.

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

Comparecimento na sede da Secretaria Municipal de Habitação.

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:

Famílias que contenham em seu núcleo:

- Crianças, idosos, gestantes, pessoas com deficiência ou doentes graves, que estejam em áreas de maior risco de habitabilidade, conforme parecer técnico da Defesa Civil;
- As mulheres vítimas de violência doméstica e familiar;
- Adolescente/jovem que sofreu ruptura de vínculos familiares, decorrente de Ação de Destituição do Poder Familiar ou que esteja impossibilitado de retornar ao núcleo familiar, seja em razão do decurso do tempo em que tiveram acolhidos institucionalmente, seja por circunstâncias pessoais.

– Previsão de tempo de espera para atendimento:

Conforme verba disponível.

– Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Contato Presencial e
- Contato Telefônico.

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

Não se aplica

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

Atendimento na sede da SEHAB ou via contato telefônico;

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.

Departamento de Assistência Social / Departamento de Projetos e Parcerias / Núcleo Administrativo

– SERVIÇO OFERECIDO:

Programa Estadia Solidária Municipal: propiciar suporte financeiro temporário para a família acolhedora do núcleo familiar desabrigado por enchentes ou outras calamidades naturais., nos termos da Lei Municipal nº 9.680 de 04 de junho de 2024.

Endereço:

Rua Coronel Oscar Rafael Jost, nº 1551
Bairro Centro
CEP: 96.815-713
Santa Cruz do Sul-RS

Telefone:

(51) 3120-4280

– Critérios para Concessão

Terão acesso ao Programa Estadia Solidária Municipal – ESM, famílias com domicílio em imóvel afetado ou destruído por motivo decorrente de situação de emergência ou calamidade pública, incêndio, alagamento, deslizamento e desabamento reconhecidas pela Defesa Civil, através de laudo de vistoria devidamente fundamentado, que não possuam outro imóvel próprio em condições de habitabilidade.

– Acesso ao Serviço:

O serviço deve ser acessado diretamente na sede da Secretaria Municipal de Habitação, mediante avaliação da Equipe Técnica de Assistentes Sociais.

– Documentos necessários:

- a) Cadastro de Pessoa Física – CPF.
- b) Comprovante de Domicílio anterior a situação emergência ou calamidade pública decretada pelo Poder Público Municipal.
- c) Laudo emitido pela Defesa Civil que determine a desocupação do imóvel que residia.

– Principais etapas para processamento do serviço:

- 1) Solicitação;
- 2) Atendimento aos critérios;
- 3) Parecer da Assistente Social – deferido ou indeferido;
- 4) Encaminhamento ao Núcleo Administrativo da SEHAB, para abertura de Processo Administrativo Específico e juntada de documentação;
- 5) Assinatura do Termo de Compromisso celebrado entre o Município de Santa Cruz do Sul e o(a) beneficiário(a) da Estadia Solidária e demais documentos pertinentes;
- 6) Publicação Legal do Termo de Compromisso na imprensa Diário Oficial dos Municípios – FAMURS;
- 7) Emissão de Nota de Empenho;
- 8) Pagamento do benefício à Família Solidária.

– Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Prazo variável considerando as etapas do processo.

– Forma de prestação do serviço:

Atendimento no Órgão Municipal.

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

Comparecimento na sede da Secretaria Municipal de Habitação.

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:

Famílias que contenham em seu núcleo:

- Crianças, idosos, gestantes, pessoas com deficiência;

– Previsão de tempo de espera para atendimento:

Conforme verba disponível.

– Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Contato Presencial e
- Contato Telefônico.

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

Não se aplica

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

Atendimento na sede da SEHAB ou via contato telefônico;

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.

Departamento de Regularização Fundiária

– SERVIÇO OFERECIDO:

Regularização Fundiária de lotes urbanizados, de acordo com as disposições contidas na Lei Municipal nº 9.285, de 31 de maio de 2023.

Endereço:

Rua Coronel Oscar Rafael Jost, nº 1551

Bairro Centro

CEP: 96.815-713

Santa Cruz do Sul-RS

Telefone:

(51) 3120-4280

– Critérios para Concessão:

I – comprovarem não possuir imóvel;

II – comprovem residência no município de Santa Cruz do Sul, há no mínimo, 24 (vinte e quatro) meses, exceto o pessoal do efetivo da Brigada Militar;

III – comprovem renda familiar de até 05 (cinco) salários-mínimos ou, no caso de servidores da área da segurança pública, pertencentes ao efetivo da Brigada Militar, Bombeiros, Polícia Civil, Superintendência dos Serviços Penitenciários e Exército, comprovem renda familiar de até 07 (sete) salários-mínimos;

IV – não tenham sido beneficiadas através de Programas Habitacionais;

V – destinem o imóvel para fins residenciais e/ou comerciais;

VII – atendam às exigências específicas dos programas habitacionais;

VIII – não tenham participado de invasões ou invadido áreas públicas municipais nos 24 (vinte e quatro) meses anteriores ao cadastramento.

– Acesso ao Serviço:

O serviço deve ser acessado diretamente na sede da Secretaria Municipal de Habitação, no Departamento de Regularização Fundiária.

– Documentos necessários:

- CPF;
- RG;
- Título de eleitor;
- Certidão de estado civil (nascimento, casamento, divórcio, óbito do cônjuge);
- Certidão de Nascimento dos filhos menores;
- Comprovante de residência atual (contas de água ou energia elétrica);
- Comprovante de residência de 2 anos ou declaração de residência;
- 12 últimos comprovantes de renda (documento do INSS, caso seja aposentado);
- Certidão negativa de bens;
- Matrícula do imóvel.

– Principais etapas para processamento do serviço:

- 1) Solicitação da regularização;
- 2) Abertura de processo (juntada de documentos);
- 3) Avaliação do imóvel (Secretaria Municipal de Planejamento e Orçamento);
- 4) Negociações com o beneficiário;
- 5) Elaboração de Contrato de Compra e Venda;
- 6) Avaliação e aprovação Conselho Municipal de Habitação – COMHAB;
- 7) Encaminhamento do Processo Administrativo para análise da Procuradoria-Geral do Município e posterior assinatura do Prefeito Municipal;
- 8) Elaboração do carnê (Secretaria Municipal de Fazenda);
- 9) Após a quitação do contrato o adquirente deve solicitar o encaminhamento da escritura junto à SEHAB.

– Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo dependerá do atendimento dos requisitos legais, da entrega de documentos pelo beneficiário(a) do processo de Regularização Fundiária, bem como da conclusão dos trâmites procedimentais nos Órgãos envolvidos.

– Forma de prestação do serviço:

Atendimento no Órgão Municipal.

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

Comparecimento na sede da Secretaria Municipal de Habitação.

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:

O prazo dependerá do atendimento dos requisitos legais, da entrega de documentos pelo beneficiário(a) do processo de Regularização Fundiária, bem como da conclusão dos trâmites procedimentais nos Órgãos envolvidos;

– Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Contato Presencial e
- Contato Telefônico.

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

Não se aplica

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

Atendimento na sede da SEHAB ou via contato telefônico;

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.

Departamento de Regularização Fundiária

– SERVIÇO OFERECIDO:

Regularização Fundiária Urbana de Interesse Social – Reurb-S: Abrange medidas jurídicas, urbanísticas, ambientais e sociais destinadas à incorporação dos núcleos urbanos informais (loteamentos irregulares e Clandestinos; invasões/ocupações consolidadas e conjuntos habitacionais) ao ordenamento territorial urbano e à titulação de seus ocupantes, de acordo com o disposto na Lei Federal nº 13.465, de 11 de julho de 2017.

Endereço:

Rua Coronel Oscar Rafael Jost, nº 1551

Bairro Centro

CEP: 96.815-713

Santa Cruz do Sul-RS

Telefone:

(51) 3120-4280

– Critérios para Concessão:

Aplicável aos núcleos urbanos informais ocupados predominantemente por população de baixa renda, assim declarados em ato do Poder Público Municipal, na forma da lei.

– Acesso ao Serviço:

O serviço deve ser acessado diretamente na sede da Secretaria Municipal de Habitação, no Departamento de Regularização Fundiária.

– Documentos necessários:

- CPF;
- RG;
- Título de eleitor;
- Certidão de estado civil (nascimento, casamento, divórcio, óbito do cônjuge);
- Certidão de Nascimento dos filhos menores;
- Comprovante de renda;
- Comprovante de residência atual (contas de água ou energia elétrica).

– Principais etapas para processamento do serviço:

- 1) Instauração da REURB;
- 2) Levantamento topográfico georreferenciado;
- 3) Notificação dos lindeiros/edital;
- 4) Impugnação/Mediação/Arbitragem;
- 5) Demarcação Urbanística/Averbação;
- 6) Levantamento socioeconômico dos ocupantes da área;
- 7) Projeto da REURB;
- 8) Titulação;
- 9) CRF (Certidão de Regularização Fundiária);
- 10) Protocolo no Registro de Imóveis.

– Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo dependerá do atendimento dos requisitos legais, da entrega de documentos pelo beneficiário(a) do processo de Regularização Fundiária, bem como da conclusão dos trâmites procedimentais nos Órgãos envolvidos;

– Forma de prestação do serviço:

Através de requerimento por escrito.

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

Comparecimento na sede da Secretaria Municipal de Habitação.

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:

O prazo dependerá do atendimento dos requisitos legais, da entrega de documentos pelo beneficiário(a) do processo de Regularização Fundiária, bem como da conclusão dos trâmites procedimentais nos Órgãos envolvidos.

– Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Contato Presencial e
- Contato Telefônico.

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

Não se aplica

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

Atendimento na sede da SEHAB ou via contato telefônico;

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.

Departamento de Projetos e Parcerias

– SERVIÇO OFERECIDO:

Autorização de ligação de energia elétrica e abastecimento de água e troca de titularidade das contas energia e água em áreas de propriedade do município.

Endereço:

Rua Coronel Oscar Rafael Jost, nº 1551
Bairro Centro
CEP: 96.815-713
Santa Cruz do Sul-RS

Telefone:

(51) 3120-4280

– Critérios para Concessão:

Não residir em área verde ou área de risco

– Acesso ao Serviço:

O serviço deve ser acessado diretamente na sede da Secretaria Municipal de Habitação.

– Documentos necessários:

- CPF;
- RG;
- Conta antiga na troca de titularidade;
- Comprovante de residência na ligação nova (não é obrigatório a apresentação).

– Principais etapas para processamento do serviço:

- 1) Solicitação do pedido;
- 2) Análise cadastral;
- 3) Visita (se necessário);
- 4) Deferimento ou indeferimento.

– Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo dependerá da entrega de documentos pelo(a) beneficiário(a).

– Forma de prestação do serviço:

Atendimento no Órgão Municipal.

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

Comparecimento na sede da Secretaria Municipal de Habitação.

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:

- Ligação Nova: 30 dias
- Troca de Titularidade: 10 dias

– Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Contato Presencial e
- Contato Telefônico.

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

Não se aplica

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

Atendimento na sede da SEHAB ou via contato telefônico;

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.