

Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura (SEOI)

- Serviços oferecidos:

Desassoreamento de sangas;
Asfaltamento e recapeamento (tapa buracos);
Calçamento e reposição (conserto);
Canalização e troca de canos de esgoto pluvial;
Construção e conserto de bocas de lobo (bueiros);
Colocação e conserto de cordões meios-fios;
Construção e conserto de pontes e galerias;
Manutenção de estradas e ruas sem pavimento.

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

Telefone: (51) 3120-4051

WhatsApp: (51) 3120-4051 (não recebe ligações)

E-mail: obras@santacruz.rs.gov.br

Através do WhatsApp ou do e-mail, o cidadão deverá se identificar, informar o serviço que deseja, o endereço e se possível enviar fotos do local.

- Principais etapas para processamento do serviço:

De acordo com a urgência.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Dependendo da urgência.

- Forma de prestação do serviço:

Manual, se necessário com máquinas.

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

Na Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura (SEOI):

Telefone: (51) 3120-4051

WhatsApp: (51) 3120-4051 (não recebe ligações)

E-mail: obras@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:

Serviço de desobstrução.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:

Dependendo da disponibilidade de mão de obra para realização do serviço, em torno de 6 meses.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:

Telefone: (51) 3120-4051

WhatsApp: (51) 3120-4051 (não recebe ligações)

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

Telefone: (51) 3120-4051

WhatsApp: (51) 3120-4051 (não recebe ligações)

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

Se protocoladas na Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura (SEOI):

Telefone: (51) 3120-4051

WhatsApp: (51) 3120-4051 (não recebe ligações)

E-mail: obras@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.