

## **Carta de Serviços ao Usuário**

Secretaria Municipal de Planejamento e Mobilidade Urbana (SEPLAN)

### **- Serviços oferecidos:**

Aprovação de projeto e licença para construção;  
Regularização de edificações existentes;  
Habite-se;  
Aprovação de demolição e tapume;  
Emissão de certidões diversas (Certidão de Zoneamento, de Quarteirão, de Imóvel Entrecortado, entre outras);  
Aprovação e licença de execução de loteamentos e condomínios;  
Aprovação de planimétricas (desmembramento e fusão de terrenos);  
Solicitação de cópia de processos;  
Aprovação MORE LEGAL.

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

A maioria dos serviços está disponível na seguinte plataforma digital:

<https://santacruzdosul.aprova.com.br/home>

Sendo necessário criar login e senha para acessar a carta de serviços.

Os serviços que não estão disponibilizados na plataforma digital, devem ser solicitados presencialmente junto ao Protocolo da Secretaria de Planejamento e Mobilidade Urbana, mediante assinatura em requerimento. Cada processo tem documentação específica para ser apresentada.

**- Principais etapas para processamento do serviço:** Abertura de protocolo digital ou físico.

**- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:** Cada serviço tem um prazo de atendimento. Serviços que dependem de vistoria, em geral, necessitam de prazo maior.

**- Forma de prestação do serviço:** Em geral, análise técnica de projetos, com emissão de pareceres e licenciamento das obras.

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

Secretaria Municipal de Planejamento e Mobilidade Urbana (SEPLAN)

Telefone: (51) 3120-4300

E-mail: [planejamento@santacruz.rs.gov.br](mailto:planejamento@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 OuvidoriaGeral:

- 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:** Ordem de chegada.

- **Previsão de tempo de espera para atendimento:** Como os processos demandam análise técnica, o tempo é variável.

- **Mecanismos de comunicação com os usuários:** Através da plataforma digital de tramitação dos processos. Os e-mails informados no processo recebem notificações do andamento.

- **Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:** Através da plataforma digital de tramitação dos processos. Os e-mails informados no processo recebem notificações do andamento.

- **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:** Através da plataforma digital de tramitação dos processos. Os e-mails informados no processo recebem notificações do andamento.

### **Divisão de Geoprocessamento**

#### Disponibilização de informações cartográficas do Município

- As informações são públicas e disponíveis pelos sites:

[www.santacruz.rs.gov.br/geo](http://www.santacruz.rs.gov.br/geo) (Geoprocessamento);

[www.santacruz.rs.gov.br/pd](http://www.santacruz.rs.gov.br/pd) (Plano Diretor);

[map.geo360.com.br/santacruzdosul/3734](http://map.geo360.com.br/santacruzdosul/3734) (portal SIG);

- Detalhes pelo e-mail: [geo@santacruz.rs.gov.br](mailto:geo@santacruz.rs.gov.br)

#### Disponibilização de informações cartográficas específicas do Município

- Informações públicas específicas podem ser solicitadas pelo e-mail da Secretaria ([planejamento@santacruz.rs.gov.br](mailto:planejamento@santacruz.rs.gov.br)) informando os dados da parte requerente, a finalidade do material a ser processado e parâmetros detalhados dos dados a serem tratados tais como: área física de interesse, espaço temporal, informações complementares e dados a desconsiderar. As informações serão salvas em formatos vetoriais próprios de ferramentas SIG tais com shp, kml, geojson e csv, dados rasters no formato geotif. Formatos alheios devem ser especificados no requerimento.

O prazo médio de levantamento e tratamento dos dados digitais é de uma semana podendo ser maior caso os documentos sejam físicos e dependem de outros setores. Mais informações pelo e-mail: [geo@santacruz.rs.gov.br](mailto:geo@santacruz.rs.gov.br)

#### Produção de mapas temáticos do Município (somente em PDF)

- Mapas genéricos ou temáticos podem ser solicitados pelo e-mail da Secretaria ([planejamento@santacruz.rs.gov.br](mailto:planejamento@santacruz.rs.gov.br)) informando os dados da parte requerente, a finalidade do material a ser processado e parâmetros detalhados. O prazo médio de processamento de dados digitais é de uma semana. A Secretaria não emite mapas físicos. O mapa gerado em pdf pode ser plotado (impresso) aos custos da parte interessada em diversas empresas do ramo. Dúvidas pelo e-mail [geo@santacruz.rs.gov.br](mailto:geo@santacruz.rs.gov.br)

Assuntos que podem ser resolvidos por telefone/pessoalmente:

- a) Noções do Plano Diretor (índices, usos, recuos, zonas, zona rural);
- b) Logradouros (largura e denominação);
- c) Canalizações pluviais de loteamentos;
- d) Numeração predial;
- e) CEPs de logradouros municipais;
- f) Emissão de mapa A4.

Demais informações devem ser solicitadas pelo e-mail [geo@santacruz.rs.gov.br](mailto:geo@santacruz.rs.gov.br)

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

Na Secretaria Municipal de Planejamento e Mobilidade Urbana (SEPLAN)

Telefone: (51) 3120-4300

E-mail: [planejamento@santacruz.rs.gov.br](mailto:planejamento@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:** Ordem de chegada.

- **Previsão de tempo de espera para atendimento:** Tempo médio de 5 a 15 minutos dependendo do serviço requerido.

- **Mecanismos de comunicação com os usuários:** Pessoalmente, telefone, e-mail.

- **Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:** Pessoalmente, telefone, e-mail, preferencialmente pelo canal de origem.

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

Telefone: (51) 3120-4315

E-mail: [geo@santacruz.rs.gov.br](mailto:geo@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 Planejamento e Mobilidade Urbana (SEPLAN)

Pessoalmente, telefone, e-mail, preferencialmente pelo canal de origem.

Telefone: (51) 3120-4300

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