

Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SESP)

- Serviços oferecidos:

- Podas de árvores em locais públicos;
- Limpeza de ruas;
- Jardinagem de canteiros públicos da cidade;
- Limpeza dos banheiros públicos;
- Manutenção e limpeza de praças públicas;
- Recolhimento de entulhos (exceto restos de obras);
- Recolhimento de móveis;
- Roçadas;
- Limpeza de contêineres de lixo;
- Autorização para uso de praças públicas;
- Cemitério Municipal;
- Instalação, manutenção e limpeza das paradas de ônibus;
- Instalação e manutenção das sinaleiras (semáforos);
- Iluminação pública (manutenção e troca de lâmpadas queimadas)

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

Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SESP)

Telefone: (51) 3120-4058

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

Presencial: Avenida Independência n°110 - Centro, Santa Cruz do Sul/RS

Horário de Atendimento: das 08h às 16h sem fechar ao meio-dia

Iluminação Pública

Telefone: (51) 3120-4077 (também recebe mensagens via WhatsApp)

Presencial: Rua Bruno Francisco Kliemann, n° 101 - Bairro Ana Nery, Santa Cruz do Sul/RS

Cemitério Municipal

Telefone e WhatsApp: (51) 99794-6742

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

Presencial: Avenida Independência, s/n - Centro, Santa Cruz do Sul/RS

- Principais etapas para processamento do serviço:

Solicitar demanda nos canais de atendimento, logo é distribuída para as equipes.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Conforme demanda ou urgência.

- Forma de prestação do serviço:

Manual ou, se necessário, utilização de máquinas.

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

Na Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SESP):

Telefone: (51) 3120-4058

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

Presencial: Avenida Independência n°110 - Centro, Santa Cruz do Sul/RS

Horário de Atendimento: das 08h às 16h sem fechar ao meio-dia

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:

Para atendimento dos serviços solicitados é conforme gravidade da situação.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:

Dependendo da disponibilidade de mão de obra, em torno de 15 dias.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:

Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SESP)

Telefone: (51) 3120-4058

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

Presencial: Avenida Independência nº110 - Centro, Santa Cruz do Sul/RS

Horário de Atendimento: das 08h às 16h sem fechar ao meio-dia

Iluminação Pública

Telefone: (51) 3120-4077 (também recebe mensagens via WhatsApp)

Presencial: Rua Bruno Francisco Kliemann, nº 101 - Bairro Ana Nery, Santa Cruz do Sul/RS

Cemitério Municipal

Telefone e WhatsApp: (51) 99794-6742

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

Presencial: Avenida Independência, s/n - Centro, Santa Cruz do Sul/RS

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

Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SESP)

Telefone: (51) 3120-4058

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

Presencial: Avenida Independência nº110 - Centro, Santa Cruz do Sul/RS

Horário de Atendimento: das 08h às 16h sem fechar ao meio-dia

Iluminação Pública

Telefone: (51) 3120-4077 (também recebe mensagens via WhatsApp)

Presencial: Rua Bruno Francisco Kliemann, nº 101 - Bairro Ana Nery, Santa Cruz do Sul/RS

Cemitério Municipal

Telefone e WhatsApp: (51) 99794-6742

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

Presencial: Avenida Independência, s/n - Centro, Santa Cruz do Sul/RS

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

Secretaria Municipal de Serviços Públicos (SESP)

Telefone: (51) 3120-4058

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

Presencial: Avenida Independência nº 110 - Centro, Santa Cruz do Sul/RS

Horário de Atendimento: das 08h às 16h sem fechar ao meio-dia

Iluminação Pública

Telefone: (51) 3120-4077 (também recebe mensagens via WhatsApp)

Presencial: Rua Bruno Francisco Kliemann, nº 101 - Bairro Ana Nery, Santa Cruz do Sul/RS

Cemitério Municipal

Telefone e WhatsApp: (51) 99794-6742

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

Presencial: Avenida Independência, s/n - Centro, Santa Cruz do Sul/RS

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.