

Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria Municipal de Segurança e Trânsito (SEST)

→ Serviços prestados pela Secretaria:

→ CÓPIA DO AUTO DE INFRAÇÃO DE TRÂNSITO, DEFESA PRÉVIA/RECURSO DE INFRAÇÃO

Esse serviço é para a solicitação da cópia da autuação e/ou demais documentos pertinentes ao auto de infração de trânsito emitido pelos Fiscais de Trânsito do Município.

Dúvidas/Informações:

Endereço: Av. Dep. Euclides Nicolau Kliemann, 1515 – Arroio Grande, Santa Cruz do Sul - RS, CEP: 96.835-001.

Telefone: (51) 3120-4052 Ramal: 8609

E-mail: seguranca@santacruz.rs.gov.br ou transito@santacruz.rs.gov.br

Horário de atendimento: 8h às 16h

Como funciona este serviço:

É entregue/enviado uma cópia do auto de infração e/ou demais documentos pertinentes para o solicitante.

Previsão de Prazo para Realização do Serviço:

Prazo previsto: 5 dias úteis.

Formas de Prestação de Serviço:

Pessoalmente:

Endereço: Av. Dep. Euclides Nicolau Kliemann, 1515 – Arroio Grande, Santa Cruz do Sul - RS, CEP: 96.835-001.

Telefone: (51) 3120-4052 Ramal: 8609

E-mail: seguranca@santacruz.rs.gov.br ou transito@santacruz.rs.gov.br

Horário de atendimento: 8h às 16h

Anexar requerimento assinado informando o documento solicitado, cópia da notificação ou similar, cópia do documento de identificação contendo assinatura e procuração, quando for o caso.

Importante: Somente será fornecida cópia ao proprietário, ao condutor identificado ou apresentado, ou procurador.

Para as demais cópias relativas à infração de trânsito, julgamento de Defesa Prévia/Recurso de 1ª Instância, o procedimento é o mesmo citado acima.

→ RESTITUIÇÃO DE VALORES

Esse serviço é para a devolução de valores nos casos em que a multa foi paga em duplicidade ou provida por defesa, recurso ou decisão judicial, sendo o Município o órgão responsável pela autuação (autuador).

Verifique o órgão atuador na Notificação de Autuação de Infração de Trânsito (NAIT) ou na Notificação de Imposição da Penalidade (NIP).

Dúvidas/Informações:

Endereço: Av. Dep. Euclides Nicolau Kliemann, 1515 – Arroio Grande, Santa Cruz do Sul - RS, CEP: 96.835-001.

Telefone: (51) 3120-4052 Ramal: 8609

E-mail: seguranca@santacruz.rs.gov.br ou transito@santacruz.rs.gov.br

Horário de atendimento: 8h às 16h

Como funciona este serviço:

O requerimento é recebido, analisado e encaminhado à Secretaria Municipal de Fazenda para devolução do valor pago.

Documentos Necessários:

- Cópia simples do documento de identificação contendo: foto, assinatura, RG e CPF;
- Cópia simples do comprovante de residência (opcional, para confirmação de endereço de contato);
- Comprovante bancário de pagamento emitido pelo banco, rede credenciada ou home-banking;
- Cópia simples do CRLV;
- Cópia simples da NIP (Notificação de Imposição de Penalidade);
- Se veículo em nome de pessoa jurídica, anexar contrato social.

Observações:

1 – Se o Requerente não for proprietário do veículo, preencher procuração conforme modelo.

2 – Se o Beneficiário não for proprietário do veículo, preencher autorização conforme modelo.

Previsão de Prazo para Realização do Serviço:

Prazo previsto: 30 dias

Formas de Prestação de Serviço:

Pessoalmente:

Endereço operacional: Av. Dep. Euclides Nicolau Kliemann, 1515 – Arroio Grande, Santa Cruz do Sul - RS, CEP: 96.835-001.

Telefone: (51) 3120-4052 Ramal: 8609

E-mail: seguranca@santacruz.rs.gov.br ou transito@santacruz.rs.gov.br

Horário de atendimento: 8h às 16h

→ DEFESA DA AUTUAÇÃO

Esse serviço é para o protocolo de defesa da autuação da infração de trânsito.

Dúvidas/Informações:

Endereço: Av. Dep. Euclides Nicolau Kliemann, 1515 – Arroio Grande, Santa Cruz do Sul - RS, CEP: 96.835-001.

Telefone: (51) 3120-4052 Ramal: 8609

E-mail: seguranca@santacruz.rs.gov.br ou transito@santacruz.rs.gov.br

Horário de atendimento: 8h às 16h

Como funciona este serviço:

A defesa da autuação, de infrações de competência do município, apresentada pelo proprietário do veículo autuado (pessoa física), pelo condutor identificado ou pelo representante legal é feita presencialmente ou encaminhada pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. Após o cadastro, o processo é encaminhado para análise do requerimento.

Documentos Necessários

- Requerimento com as razões de defesa (assinado);
- Cópia da notificação da autuação ou auto de infração ou documento que conste placa e o número do auto de infração de trânsito;
- Cópia da CNH ou outro documento de identificação que comprove a assinatura do requerente e, em caso de pessoa jurídica, documento que comprove a representação;
- Procuração, quando for o caso.

Observação: a Secretaria de Segurança e Trânsito disponibiliza um formulário para preenchimento (não obrigatório).

Importante:

- Sempre leia atentamente todo o conteúdo das notificações e cartas.
- Siga as instruções integralmente.
- Atentar para os prazos informados.
- Atentar para o local de entrega da defesa.
- Identificação do condutor deve ser realizada separada da defesa, seguindo as orientações contidas na Notificação.

A defesa segue o regramento definido na Resolução CONTRAN nº 900/22 e 918/22.

Informações podem ser obtidas no site <https://www.detran.rs.gov.br/infracoes-multas>

Previsão de Prazo para Realização do Serviço:

Prazo previsto: variável, dependendo da demanda.

Formas de Prestação de Serviço:

Pessoalmente ou via Correios:

Endereço operacional: Av. Dep. Euclides Nicolau Kliemann, 1515 – Arroio Grande, Santa Cruz do Sul - RS, CEP: 96.835-001.

Telefone: (51) 3120-4052 Ramal: 8609

E-mail: seguranca@santacruz.rs.gov.br ou transito@santacruz.rs.gov.br

Horário de atendimento: 8h às 16h

➔ RECURSO DE MULTAS 1º INSTÂNCIA

Recurso de multa em primeira instância a JARI – Junta Administrativa de Recurso de Infrações.

Este serviço é para o recorrer da autuação imposta pela autoridade de trânsito do município que ocorre após o período de defesa prévia.

Dúvidas/Informações:

Endereço: Av. Dep. Euclides Nicolau Kliemann, 1515 – Arroio Grande, Santa Cruz do Sul - RS, CEP: 96.835-001.

Telefone: (51) 3120-4052 Ramal: 8609

E-mail: seguranca@santacruz.rs.gov.br ou transito@santacruz.rs.gov.br

Horário de atendimento: 8h às 16h

Como funciona este serviço:

O proprietário e/ou condutor que discorda de penalidade imposta pela autoridade de trânsito competente, decorrente de infração de trânsito prevista no CTB, pode apresentar recurso à JARI do órgão autuador.

Documentos necessários:

- Requerimento com as razões do recurso (assinado);
- Cópia da notificação de penalidade;
- Cópia da CNH ou outro documento de identificação que comprove a assinatura do requerente e, em caso de pessoa jurídica, documento que comprove a representação;
- Procuração, quando for o caso.

O recurso deverá ser interposto por escrito de forma legível, no prazo estabelecido, contendo no mínimo os seguintes dados:

1. Nome do órgão ou entidade de trânsito responsável pela autuação ou pela aplicação da penalidade de multa;
2. Nome, endereço completo com CEP, número de telefone, número do documento de identificação, CPF/CNPJ do requerente;
3. Placa do veículo e número do auto de infração de trânsito;
4. Exposição dos fatos, fundamentos legais e/ou documentos que comprovem a alegação;
5. Data e assinatura do requerente ou de seu representante legal.

Observação: a Secretaria de Segurança e Trânsito disponibiliza um formulário para preenchimento (não obrigatório).

Importante:

- Sempre leia atentamente todo o conteúdo das notificações e cartas.
- Siga as instruções integralmente.
- Atentar para os prazos informados.
- Atentar para o local de entrega do recurso.

O recurso segue o regramento definido na Resolução CONTRAN nº 900/22 e 918/22.

Informações podem ser obtidas no site: <https://www.detran.rs.gov.br/infracoes-multas>

Previsão de Prazo para Realização do Serviço:

Prazo previsto: variável, dependendo da demanda.

Formas de Prestação de Serviço:

Pessoalmente ou via Correios:

Secretaria de Segurança e Trânsito

Endereço: Av. Dep. Euclides Nicolau Kliemann, 1515 – Arroio Grande, Santa Cruz do Sul - RS, CEP: 96.835-001.

Telefone: (51) 3120-4052 Ramal: 8609

E-mail: seguranca@santacruz.rs.gov.br ou transito@santacruz.rs.gov.br

Horário de atendimento: 8h às 16h

→ Emissão de Declaração de Acidente de trânsito

Declaração de acidente de trânsito sem vítimas, pode ser feita diretamente na página da Prefeitura, na aba da Secretaria de Segurança e Trânsito (SEST), pelo link:

<https://dat.santacruz.rs.gov.br/declarante/declaracao>

Ou mediante solicitação à SEST:

Após o pedido, o prazo máximo para entrega é de 3 dias úteis.

O condutor deve solicitar pelo WhatsApp (51) 98967-6811 (mensagem de texto) ou pelo telefone 153.

O documento será enviado ao e-mail informado no atendimento.

Obs: O pedido pode ser feito até 6 meses após o sinistro.

Endereço: Av. Dep. Euclides Nicolau Kliemann, 1515 – Arroio Grande, Santa Cruz do Sul - RS, CEP: 96.835-001.

Telefone: (51) 3120-4052 Ramal: 8637

E-mail: seguranca@santacruz.rs.gov.br ou transito@santacruz.rs.gov.br

Horário de atendimento: 8h às 16h

→ FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO – INFRAÇÕES

Este serviço é para a denúncia de veículos cometendo infrações de trânsito.

Cabe a Fiscalização de Trânsito do município a verificação e a coibição do cometimento de infrações de trânsito.

Ao presenciar veículos cometendo infrações de trânsito o cidadão pode abrir um pedido de averiguação junto ao Departamento de Fiscalização de Trânsito.

O auto de infração será lavrado apenas quando o agente verificar e visualizar a infração, sendo proibido a lavratura à pedido de terceiros, conforme normas legais.

Dúvidas/Informações:

Endereço: Av. Dep. Euclides Nicolau Kliemann, 1515 – Arroio Grande, Santa Cruz do Sul - RS, CEP: 96.835-001.

Telefone: 153 / (51) 3719-6354 / (51) 98967-6811 – WhatsApp – 24 horas por dia

E-mail: seguranca@santacruz.rs.gov.br ou transito@santacruz.rs.gov.br

Horário de atendimento presencial: 8h às 16h

Como funciona este serviço:

Para fazer o pedido de averiguação é necessário informar o local, a infração e o problema apresentado. Exemplo: veículo estacionado em local proibido.

Previsão de Prazo para Realização do Serviço:

O pedido de averiguação depende da disponibilidade de viatura e do deslocamento da mesma, sendo a solicitação atendida com a maior brevidade e segurança possível.

Formas de Prestação de Serviço:

Pessoalmente:

Secretaria de Segurança e Trânsito

Endereço: Av. Dep. Euclides Nicolau Kliemann, 1515 – Arroio Grande, Santa Cruz do Sul - RS, CEP: 96.835-001.

Telefone: 153 / (51) 3719-6354 / (51) 98967-6811 – WhatsApp – 24 horas por dia

E-mail: seguranca@santacruz.rs.gov.br ou transito@santacruz.rs.gov.br

Horário de atendimento: 8h às 16h

➔ AUTORIZAÇÃO PARA BLOQUEIO DE VIA/RESERVA DE ESTACIONAMENTO/AUTORIZAÇÃO PAPA ENTULHO E CONTAINER

Este serviço é para autorização nos casos que é necessário bloquear total ou parcialmente a via, reserva de estacionamento para atividades como eventos, mudanças e afins.

Nos casos que se faz necessário bloquear o trânsito de veículos ou pedestres na via devido a obras, eventos ou outro fato, bem como na necessidade de reservar área de estacionamento, é necessário solicitar a autorização no prazo mínimo de 05 (cinco) dias de antecedência.

A ausência da autorização incorre em infração prevista no código de trânsito.

Dúvidas/Informações:

Endereço: Av. Dep. Euclides Nicolau Kliemann, 1515 – Arroio Grande, Santa Cruz do Sul - RS, CEP: 96.835-001.

Telefone: (51) 3120-4052 Ramal: 8647

E-mail: seguranca@santacruz.rs.gov.br ou transito@santacruz.rs.gov.br

Horário de atendimento: 8h às 16h

Como funciona este serviço:

Para expedição da autorização é necessário protocolar o pedido contendo:

- Nome do Responsável
- CPF ou CNPJ
- Telefone
- Local
- Prazo previsto
- Tipo de evento, obra ou serviço

A autorização deve ser retirada pessoalmente na Secretaria de Segurança e Trânsito ou requisitada por e-mail.

Atenção: O material necessário para o bloqueio ou sinalização é de responsabilidade do requerente, não cabendo a administração pública a cedência de materiais.

Previsão de Prazo para Realização do Serviço:

Prazo previsto: A resposta será fornecida em até 02 (dois) dias.

Formas de Prestação de Serviço:

Pessoalmente:

Secretaria de Segurança e Trânsito

Endereço: Av. Dep. Euclides Nicolau Kliemann, 1515 – Arroio Grande, Santa Cruz do Sul - RS, CEP: 96.835-001.

E-mail: seguranca@santacruz.rs.gov.br ou transito@santacruz.rs.gov.br

Horário de atendimento: 8h às 16h

→ FISCALIZAÇÃO DO TRANSPORTE COLETIVO

Denúncias, reclamações, dúvidas ou sugestões sobre o sistema municipal de transporte público; Verificação, registro e apuração de irregularidades no Transporte Público Municipal, tais como o controle de linhas de transportes coletivos, terminais, tarifas, tabelas e horários, bem como do estado de conservação, segurança e higiene dos modais de transporte público e controlar a operação de embarque e desembarque dos usuários de coletivos, fazendo cumprir a legislação de Transporte Público Municipal;

Verificar o número de ônibus em serviço, exercendo o controle nas estações ordenadas e terminais do centro e dos bairros, controlar a lotação de passageiros.

Formas de Prestação de Serviço

Por e-mail: seguranca@santacruz.rs.gov.br ou transito@santacruz.rs.gov.br

→ FISCALIZAÇÃO:

- Prédios e construções inacabados e abandonados;
- Obstrução de passeios públicos por mesas, cadeiras, material publicitário, material de construção ou qualquer material que intercepte ou prejudique o livre trânsito de pedestres;
- Obstrução de vias públicas por mesas, cadeiras, material publicitário, material de construção ou qualquer outro material que intercepte ou prejudique o livre trânsito de veículos.

Formas de Prestação de Serviço

Endereço Secretaria de Segurança e Trânsito; Rua Galvão Costa, 755 - Bairro Centro. Parque da Oktoberfest, pavilhão central em frente ao pórtico de entrada do Parque.

Horário de atendimento: 8h às 16h

Telefone (51) 3120 4052 Ramal: 8618

E-mail: fiscal.sesmob@santacruz.rs.gov.br ou seguranca@santacruz.rs.gov.br

→ DEPARTAMENTO OPERACIONAL DE SINALIZAÇÃO VIÁRIA

Sinalização viária, placas, vagas de carga e descarga, embarque / desembarque, 15 min, 30 min, tachões, gradil, rampa para acesso, placa de ônibus, placa de logradouros, etc.

Formas de Prestação de Serviço

Secretaria de Segurança e Trânsito

Endereço: Rua Galvão Costa, 755, Bairro Centro. Parque da Oktoberfest, pavilhão central , em frente ao pórtico de entrada do Parque.

Horário de atendimento: 8h às 16h

Preferencialmente por telefone: (51) 3120-4052 Ramal: 8627 / WhatsApp: (51) 98967-5168

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

→ GUARDA MUNICIPAL

Apresentação de veículos regularizados, demandas de estacionamento irregular de veículos, sinistros de trânsito sem lesões corporais, atendimentos de trânsito em geral, sinalização de fontes de perigo, bloqueio total ou parcial de vias públicas, autorização especial de trânsito, apoio a outras secretarias, atividades da ronda escolar, projeto guarda-costas e projetos sociais (patrulhamento preventivo e presença em eventos escolares, palestras, ações e eventos comunitários, blitz educativas de trânsito), entre outras.

Formas de Prestação de Serviço

Apresentação de veículos regularizados:

Endereço: Av. Dep. Euclides Nicolau Kliemann, 1515 – Arroio Grande, Santa Cruz do Sul - RS, CEP: 96.835-001.

Telefone: (51) 3120-4052 Ramal: 8637

E-mail para dúvidas ou informações: transito@santacruz.rs.gov.br

Horário de atendimento: 8h às 16h

Guarda Municipal:

Endereço: Av. Dep. Euclides Nicolau Kliemann, 1515 – Arroio Grande, Santa Cruz do Sul - RS, CEP: 96.835-001.

Telefone: 153 / (51) 3719-6354 / (51) 98967-6811 – WhatsApp – 24 horas por dia

E-mail: seguranca@santacruz.rs.gov.br ou guardamunicipal@santacruz.rs.gov.br

Projetos Sociais:

Endereço: Rua Galvão Costa, 755, Bairro Centro. Parque da Oktoberfest, pavilhão central em frente ao pórtico de entrada do Parque.

Horário de atendimento: 8h às 16h

Telefone: (51) 3120-4052 Ramal: 8651 / WhatsApp: (51) 98967-5168

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

→ OUVIDORIA DA GUARDA MUNICIPAL

Recebe, examina e encaminha reclamações, sugestões, elogios e denúncias sobre a conduta de Guardas Municipais.

Formas de Prestação de Serviço

Presencial: Av. Dep. Euclides Nicolau Kliemann, 1515 – Arroio Grande, Santa Cruz do Sul - RS, CEP: 96.835-001.

Telefone: (51) 3120-4052 Ramal: 8626

E-mail: ouvidoria.guarda@santacruz.rs.gov.br

Horário de atendimento: 8h às 12h e das 13h às 17h

→ CORREGEDORIA DA GUARDA MUNICIPAL

Apurar eventuais infrações disciplinares atribuídas aos guardas municipais.

Formas de Prestação de Serviço

Presencial: Rua Galvão costa, 755 - Bairro Centro. Parque da Oktoberfest, pavilhão central em frente ao pórtico de entrada do Parque.

Horário de atendimento: 8h às 12h e das 13h às 17h

Telefone (51) 3120-4052 Ramal: 8648

E-mail: corregedoria.guarda@santacruz.rs.gov.br

→ Unidade de Processamento de Permissões – UPP

– Serviços Oferecidos:

1. Cartão de estacionamento para pessoas com deficiência, com dificuldade de locomoção – Lei Ordinária Nº 8.312, de 20 de novembro de 2019 e Decreto Nº 10.787, de 22 de dezembro de 2020;
2. Cartão de estacionamento para idosos (60 anos completos) – Lei Ordinária Nº 8.312, de 20 de novembro de 2019 e Decreto Nº 10.787, de 22 de dezembro de 2020;
3. Permissão para exploração de serviço de táxi – Lei Complementar Nº 150, de 18 de outubro de 2002;
4. Cartão de Identificação do Condutor (taxistas);
5. Permissão para exploração de serviço de transporte escolar – Lei Ordinária Nº 8.447, de 8 de julho de 2020;
6. Credenciamento do transporte motorizado por aplicativo.

Formas de Prestação de Serviço

Presencial: Rua Galvão costa, 755 - Bairro Centro. Parque da Oktoberfest, pavilhão central em frente ao pórtico de entrada do Parque.

Informações: Telefone (51) 3120-4052 - Ramal 8623

E-mail: seguranca.upp@santacruz.rs.gov.br

Horário de atendimento: 8h às 16h

→ Credencial de estacionamento para vaga especial:

Idosos (pessoas com 60 anos ou mais):

O credenciamento pode ser feito pelo site do Município: Basta acessar o link <https://www.santacruz.rs.gov.br/conteudo/credencial-de-estacionamento-para-idoso>

e depois clicar em:

CLIQUE AQUI para emitir a sua credencial de estacionamento!

Também é possível emitir no aplicativo da Carteira Digital de Trânsito, na aba condutor, e em seguida credencial de estacionamento.

Presencialmente na Secretaria de Segurança e Trânsito:

Documentos necessários:

- Documento de identidade com foto;
- CPF;

- Comprovante de residência recente (não superior a 180 dias);
- Informar a naturalidade (caso não conste no documento de identidade) e nº de telefone para contato.

Pessoas com Deficiência com Dificuldade de Locomoção:

Documentos necessários:

- Documento de identidade com foto;
- CPF;
- Comprovante de residência recente (não superior a 180 dias);
- Laudo atestando o grau e tipo de deficiência. Deve ser recente e constando o número do Código Internacional de Doença – CID, devidamente assinado.

Obs: O atestado deverá constar de forma expressa a dificuldade de locomoção permanente.

Se a deficiência for temporária, deverá conter o período em que a pessoa terá dificuldade de locomoção.

Os documentos podem ser digitalizados e enviados por e-mail para: seguranca.upp@santacruz.rs.gov.br ou pelo Whatsapp: (51) 99777-6261 para agilizar a confecção. Mas a retirada da credencial dependerá da apresentação dos documentos originais.

Observações:

- Caso a credencial tenha sido extraviada (perdida), para solicitar a segunda via deverá ser apresentado o Boletim de Ocorrência (BO) informando que o referido documento foi perdido.
- O Menor deverá estar acompanhado dos responsáveis, com respectivos documentos.
- O prazo médio para a entrega do cartão de estacionamento é de 10 dias.

Endereço: Rua Galvão Costa, nº 755 - Pavilhão Central do Parque da Oktoberfest.

Telefone: (51) 3120-4052, Ramal 8601 / WhatsApp: (51) 99777-6261

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 16h

→ COORDENADORIA DE DEFESA CIVIL

Serviços oferecidos

Coordenar ações preventivas, de apoio emergencial, reabilitadoras e reconstrutivas, destinadas a evitar desastres ou minimizar seus impactos para a população e a restabelecer a normalidade social.

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

Presencial: Pavilhão Central do Parque da Oktoberfest (Entrada pela Av. Independência, portão 7).
Telefones: 199, (51) 3120-4296, (51) 92001-3351 (ligações e mensagens via WhatsApp)
E-mail: defesacivil@santacruz.rs.gov.br
ou encaminhamento de outras secretarias.

Principais etapas para processamento do serviço

Chamado > triagem > vistoria > acionamento de estrutura (outras secretarias) > acompanhamento > encerramento do chamado
ou chamado > triagem > vistoria > encerramento do chamado

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Emergência – despacho imediato e ocorrências normais até 15 dias.

Forma de prestação do serviço

Vistoria para encaminhamento e laudos para eventuais intervenções
Monitoramento de cenários de riscos e situações

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

Em segunda instância, eventuais manifestações podem ser feitas por meio da Ouvidoria Geral do Município. 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

Emergência por desastre, serviços públicos e situações críticas (estrutura colapsada, árvores já com iminência de queda, eventos climáticos e geológicos e acidentes graves de diversas naturezas).

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

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral, 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 ou presencialmente.