

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Secretaria Municipal de Turismo (SETUR)

A Secretaria Municipal de Turismo tem como finalidade promover o desenvolvimento turístico do município, fomentando eventos, qualificando serviços e fortalecendo a imagem de Santa Cruz do Sul como destino turístico.

1. Serviços oferecidos

- Planejamento e desenvolvimento turístico;
- Promoção de eventos e apoio institucional;
- Gestão e utilização de espaços públicos turísticos (Parque da Oktoberfest, Complexo Esportivo Normélio Egídio Boettcher - Lago Prefeito Telmo Kirst, Parque da Gruta, Parque da Cruz, Anfiteatro e Parque de Eventos: Parque de Rodeios, Motocross e Autódromo);
- Apoio ao trade turístico (cadastros, orientações e qualificação);
- Divulgação de roteiros, atrativos turísticos e calendário de eventos;
- Articulação com entidades e parceiros do setor turístico.

2. Requisitos, documentos e informações necessárias

- Identificação do solicitante (nome, CPF/CNPJ, telefone e e-mail);
- Informações detalhadas sobre a solicitação (evento, atividade ou demanda);
- Documentos específicos conforme o serviço (ex.: projetos, ofícios ou formulários);
- Cadastro prévio quando exigido (ex.: CADASTUR e solicitações de uso de espaço público).
- Cadastro de eventos e serviços turísticos no <https://santacruzmaisturistica.com.br/>

3. Etapas para processamento do serviço

- Protocolo da solicitação (via e-mail, links oficiais ou atendimento presencial);
- Análise técnica pela equipe responsável;
- Solicitação de complementação de informações, quando necessário;
- Deferimento ou indeferimento;
- Encaminhamento e execução do serviço.

4. Prazo para prestação do serviço

- Conforme a complexidade da demanda;
- Solicitações simples: atendimento imediato ou em até 5 dias úteis;
- Solicitações que envolvam eventos ou uso de espaços públicos: conforme cronograma e análise prévia.

5. Formas de prestação do serviço

- Atendimento presencial, Rua Galvão Costa, 755 – Centro (Parque da Oktoberfest);
- Atendimento telefônico (51) 3120-4081;
- Atendimento por e-mail institucional: turismo@santacruz.rs.gov.br ;
- Plataformas digitais (**Instagram:** @Turismo.SCS) e site oficial do Município.

6. Canais para manifestações dos usuários

- Atendimento direto na Secretaria;

- E-mail institucional;
 - 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.

7. Compromissos e padrões de qualidade

- Atendimento com cordialidade, transparência e eficiência;
- Clareza nas informações prestadas;
- Cumprimento dos prazos estabelecidos;
- Acesso facilitado aos serviços;
- Melhoria contínua dos processos.

8. Padrões de atendimento

- Atendimento em dias úteis, das **8h às 16h**;
- Prioridade para demandas urgentes relacionadas a eventos e atividades turísticas.

9. Mecanismos de comunicação com os usuários

- Telefone institucional; **(51) 3120-4081**
- E-mail oficial; turismo@santacruz.rs.gov.br
- Redes sociais institucionais; @Turismo.SCS
- Site da Prefeitura. <https://www.santacruz.rs.gov.br/>

10. Consulta sobre andamento das solicitações

- E-mail: turismo@santacruz.rs.gov.br
- Telefone: **(51) 3120-4081**
- Atendimento presencial.

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

Se protocoladas na Secretaria Municipal de turismo:

- Registro da manifestação;
- Análise e encaminhamento interno;
- Resposta ao usuário dentro do prazo estabelecido;
- Adoção de melhorias, quando necessário.

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.

12. Informações ao usuário

Contato

- **Endereço:** Rua Galvão Costa, 755 – Centro (Parque da Oktoberfest)
- **Telefone:** (51) 3120-4081
- **E-mail:** turismo@santacruz.rs.gov.br
- **Instagram:** @Turismo.SCS

Horário de atendimento

- Dias úteis, das **8h às 16h**

13. Calendário de Eventos

Acompanhe os eventos programados no município por meio do calendário oficial, no site, Instagram e APP Santa Cruz + Turística

Observação: O calendário de eventos poderá sofrer alterações de datas e programações, seja por decisão dos organizadores ou por condições climáticas. Recomenda-se o acompanhamento frequente.

14. Serviços ao turista

A Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul disponibiliza serviços e informações voltadas ao atendimento do turista por meio dos canais oficiais.

15. Parceiros institucionais

Para mais informações sobre o turismo regional, acesse também:

- ATURVARP
- Film Commission

16. Reserva de espaços públicos para eventos

Para utilização de espaços públicos na realização de eventos, é necessário realizar solicitação prévia por meio de formulário específico, com o preenchimento de informações completas e claras.

Formulários disponíveis no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/conteudo/reservas-espaco-publico-solicitacao>

- Formulário – Autódromo Internacional de Santa Cruz do Sul
- Formulário – Parques

Prazos e critérios legais

A solicitação deverá ser realizada com **antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis**, conforme legislação vigente:

Lei nº 9.974/18 – Art. 16

“As solicitações de reserva ou de transferência de data, para eventos, deverão ser encaminhadas com, no mínimo, 10 (dez) dias úteis de antecedência, contados do protocolo na Secretaria responsável.”

Análise e retorno da solicitação

- A equipe da SETUR realizará a análise das informações encaminhadas;

- Poderão ser solicitadas informações complementares, se necessário;
- O solicitante receberá retorno quanto ao deferimento ou indeferimento;
- **Prazo de resposta:** até 5 dias úteis.

17. Serviços e conteúdos relacionados

- CADASTUR
- Calendário de Eventos
- Conselho Municipal de Turismo
- Editais de Turismo
- Estrutura da SETUR
- Lei de Patrocínios a Eventos
- Plano Municipal de Turismo
- Reservas de Espaço Público – Solicitação
- Serviços de Turismo