

CARTA DE SERVIÇOS DO MUNICÍPIO DE SANTO ÂNGELO

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo Executivo Municipal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

Na Carta de Serviços ao Cidadão deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

1. ao serviços oferecidos;
2. aos requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
3. às etapas para processamento do serviço;
4. ao prazo para a prestação do serviço;
5. à forma de prestação do serviço;
6. à forma de comunicação com o solicitante do serviço;
7. aos locais e às formas de acessar o serviço.

Além das informações referidas anteriormente, a Carta de Serviços ao Cidadão deverá, para detalhar o padrão de qualidade o atendimento, estabelecer:

1. os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
2. o tempo de espera para o atendimento;
3. o prazo para realização dos serviços;
4. os mecanismos de comunicação com os usuários;
5. os procedimentos para receber, atender e gerir e responder às sugestões e reclamações;
6. as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;
7. os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
8. outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Principais Atividades

A Prefeitura Municipal de Santo Ângelo, órgão do Poder Executivo Municipal, é responsável pelo exercício da função executiva no âmbito do Município.

- Exercer funções executivas e administrativas;
- Conduzir as Políticas Públicas no Município;
- aprovar suas leis, expedir decretos e atos relativos ao interesse local;
- Administrar seus bens, adquiri-los, aliená-los, aceitar doações, legados e heranças e dispor de sua aplicação;
- Desapropriar, por necessidade ou utilidade pública, ou por interesse social, nos casos previstos em lei;
- Conceder e permitir os serviços públicos locais e os que lhe sejam concernentes;
- Organizar os quadros e estabelecer o regime jurídico único de seus servidores, através de lei;
- Elaborar o Plano de Desenvolvimento Urbano, estabelecendo as normas de edificação, loteamento e zoneamento, bem como diretrizes urbanísticas convenientes à ordenação de seu território;
- Estabelecer normas de prevenção e controle de ruídos, da poluição do meio ambiente, o espaço aéreo e das águas;

- Conceder e permitir os serviços de transporte coletivos, táxis e outros, fixando suas tarifas, itinerários, pontos de estacionamentos e paradas;
- Regular a utilização dos logradouros públicos e sinalizar as faixas de rolamento e zonas de silêncio;
- Regular e fiscalizar a instalação e funcionamento dos elevadores;
- Disciplinar os serviços de carga e descarga e a fixação da tonelagem máxima permitida;
- Estabelecer as servidões administrativas necessárias à realização de seus serviços;
- Disciplinar a limpeza dos logradouros públicos e a remoção do lixo domiciliar;
- Dispor sobre a prevenção de incêndio;
- Licenciar estabelecimentos industriais, comerciais, de prestação de serviços e outros, assim como cassar os alvarás de licença dos que se tornarem danosos à saúde, à higiene, ao bem-estar público e aos bons costumes;
- Fixar os feriados municipais e os horários de funcionamento dos estabelecimentos comerciais, industriais, de prestação de serviços e outros;
- Legislar sobre o serviço funerário e cemitérios, inclusive fiscalizando os pertencentes a entidades particulares;
- Interditar edificações em ruínas ou em condições de insalubridade e fazer demolir construções que ameacem a segurança coletiva;
- Regular a fixação de cartazes, anúncios, emblemas e quaisquer outros meios de publicidade e propaganda;
- Regular e fiscalizar as competições esportivas, os estádios, ginásios e demais locais destinados à prática esportiva e os locais de espetáculos e diversões públicas;
- Legislar sobre a apreensão e depósito de semoventes, mercadorias e móveis em geral, no caso de transgressão de leis e demais atos municipais, bem como sobre a forma e condições de venda das coisas apreendidas;
- Legislar sobre serviços públicos e regulamentar os processos de instalação, distribuição e consumo de água, gás, luz e energia elétrica e todos os demais serviços de caráter e uso coletivo.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A Prefeitura Municipal de Santo Ângelo atende ao público em sua sede, localizada na Avenida Brasil, nº 399 ou diretamente nas Secretarias, conforme endereços disponíveis no site oficial <https://www.santoangelo.rs.gov.br/municipio.htm> em “GOVERNO”, “Endereços Secretarias” e “Endereços Departamentos”, ou diretamente nos links: <https://pmsantoangelo.abase.com.br/site/conteudos/252-enderecos-das-secretarias> e <https://pmsantoangelo.abase.com.br/site/conteudos/253-enderecos-dos-departamentos> respectivamente.

Horário de Atendimento

De segunda à sexta-feira, das 8h30min às 11h30min e das 13h às 16h00min.

Canais de Comunicação

E-mail: O correio eletrônico oficial é através do endereço geral@santoangelo.rs.gov.br. Os e-mails serão recebidos pela Secretaria de Governo e Relações Institucionais e encaminhados aos destinatários responsáveis.

Telefone

O contato telefônico se dá através do (55) 3312-0100 para a Prefeitura. Os demais meios de contato específicos no site oficial <https://www.santoangelo.rs.gov.br/municipio.htm> em “GOVERNO”, “Endereços Secretarias” e “Endereços Departamentos”, ou diretamente nos links: <https://pmsantoangelo.abase.com.br/site/conteudos/252-enderecos-das-secretarias> e <https://pmsantoangelo.abase.com.br/site/conteudos/253-enderecos-dos-departamentos> respectivamente.

Contato Secretarias:

Cultura e Esporte	cultura@santoangelo.rs.gov.br	3312-0184
Desenvolvimento Econômico, Turismo e Inovação	desenvolvimentoeconomico@santoangelo.rs.gov.br	3312-0178
Desenvolvimento Rural	agricultura@santoangelo.rs.gov.br	3312-0163
Desenvolvimento Social e Cidadania	assistenciasocial@santoangelo.rs.gov.br	3312-0131
Educação	educacao@santoangelo.rs.gov.br	3312-0169
Gestão de Finanças	fazenda@santoangelo.rs.gov.br	3312-0100
Gestão de Recursos Humanos	administracao@santoangelo.rs.gov.br	3312-0100
Governo E Relações Institucionais	geral@santoangelo.rs.gov.br	3312-0100
Meio Ambiente e Desenvolvimento Urbano	meioambiente@santoangelo.rs.gov.br	3312-0129
Planejamento Urbano e Habitação	seplan@santoangelo.rs.gov.br	3312-0193
Saúde	saude@santoangelo.rs.gov.br	3312-9350

Site Oficial do Município

No Portal do Município (www.santoangelo.rs.gov.br), o usuário tem acesso às seguintes formas de contato:

FALE CONOSCO

O Fale Conosco, além de ser um canal direto com a Administração Municipal, foi criado para ampliar os meios de contato entre cidadão e a Administração Municipal. **Requisitos:** identificação através do fornecimento dos seguintes dados: nome e e-mail.

Para acessar basta acessar o portal do Município de Santo Ângelo (<https://www.santoangelo.rs.gov.br>), clicar no menu “SITE DO MUNICÍPIO” e, depois, clicar em “Fale Conosco” no botão abaixo:



Ou diretamente no link: <https://pmsantoangelo.abase.com.br/site/faleconosco>.

OUVIDORIA

A Ouvidoria busca a ampliação dos canais de comunicação entre a Administração e a população no acompanhamento e fiscalização da prestação dos

serviços públicos. **Requisitos:** Sem identificação: anônimo; Identificação com restrição: nome e e-mail; e Identificação sem restrição: nome, CPF, RG, gênero, e-mail, endereço.

Qualquer pessoa pode comunicar à Prefeitura Municipal de Santo Ângelo eventual irregularidade ocorrida no âmbito do Poder Executivo Municipal ou relacionada com matéria de sua competência. Além das denúncias, é possível utilizar esse serviço para comunicar reclamações, elogios e sugestões.

Basta acessar o portal do Município de Santo Ângelo (<https://www.santoangelo.rs.gov.br>), clicar no menu “SITE DO MUNICÍPIO” e, depois, clicar em “Ouvidoria” no botão abaixo:



Ou diretamente no link: <https://pmsantoangelo.abase.com.br/site/ouvidoria>.

PRAZO: O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

Caso não seja possível atendê-lo dentro deste prazo, a ouvidoria deverá informar sobre os encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva (resposta final), ou solicitar informações adicionais.

Quando o prazo final para responder ao pedido coincidir com final de semana ou feriado, ele também será prorrogado para o próximo dia útil. Por isso, o prazo para envio da resposta pode não ser sempre o de 30 dias corridos.

Forma de Acompanhamento:

Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a equipe da Ouvidoria realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas;

No processo de validação da demanda é feita análise do seu conteúdo para verificar se é matéria afeta ao serviço público prestado por órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal, se é matéria que deve tramitar no canal de ouvidoria e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato;

Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante;

Na resposta ao demandante a Ouvidoria zelarà pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

O requerente pode consultar a resposta através do número de protocolo em



<https://pmsantoangelo.abase.com.br/site/ouvidoria/Consulta>

Em caso de dúvidas consultar o menu:



**Perguntas
Frequentes**

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

É a forma oficial de atendimento à Lei de Acesso à Informação, no qual qualquer cidadão poderá solicitar informações diversas a instituição. **Requisitos:** identificação através do fornecimento dos seguintes dados: nome e e-mail.

O e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso a informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal. Por meio do sistema, além de

fazer o pedido, será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail; entrar com recursos, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, tem como finalidade:

1. atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
2. informar sobre a tramitação de documentos;
3. receber e registrar pedidos de acesso à informação

Para ter acesso basta acessar o portal do Município de Santo Ângelo (<https://www.santoangelo.rs.gov.br>), clicar no menu “SITE DO MUNICÍPIO” e, depois, clicar em “Acesso à Informação” no botão abaixo:



Ou diretamente no link: <https://pmsantoangelo.abase.com.br/site/sic>, preencher o formulário com nome, e-mail válido e descrição da solicitação. Também é possível fazer a requisição pessoalmente.

PRAZO: o prazo máximo para resposta aos pedidos de acesso à informação, estabelecido no artigo 11, § 1º e §2º, da Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, 20 (vinte) dias, e prorrogáveis por mais 10 (dez) dias. O prazo de resposta será contado a partir da data de apresentação do pedido ao SIC.

Redes Sociais

Facebook: <https://www.facebook.com/prefeituramunicipaldesantoangelo>

Instagram: <https://www.instagram.com/prefeituradesantoangelo>

Twitter: twitter.com/municipalsanto

PORTAL DO MUNICÍPIO DE SANTO ÂNGELO

O portal oficial na internet do Poder Executivo pode ser acessado através do seguinte endereço: www.santoangelo.rs.gov.br. O site oficial divulga uma série de informações institucionais e permite o acesso a diferentes serviços, tais como:

INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS E ADMINISTRATIVAS: competência e organização;

CONSULTAS: à legislação municipal, proposição, solicitação de informações, reclamação, denúncia e demais manifestações sobre serviços prestados.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA: contas públicas, informações funcionais, licitações, contratos, concursos, bens patrimoniais, execução orçamentária, entre outros.

PRINCIPAIS SERVIÇOS

CONSULTA À LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

O acervo de leis, decretos, resoluções, estatutos e códigos municipais podem ser acessadas no site oficial do Município, em  **Legislação Municipal** para acesso



das leis originais sem compilação e em leis compiladas.

para acesso às

Presencialmente, os atos normativos podem ser consultados no seu formato original.

Caso não seja possível localizar ou deseje mais informações em relação a uma legislação específica, poderá ser feita uma solicitação de informação ao SIC, seguindo seu prazo de cumprimento.