

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DE SANTA CRUZ **DO ARARI**

Carta de Serviços ao Usuário

O atendimento ao cidadão na entrega de políticas públicas de qualidade é sempre o objetivo finalístico da Gestão Pública, que deve primar pela modernização, eficiência, excelência e democratização de seus resultados, assegurando o princípio fundamental constitucional da cidadania. Desta forma, a Instituto de Previdência de Santa Cruz do Arari, cumprindo a Lei 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, que estabelece a Carta de Serviços ao Cidadão, tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, formas de acesso e respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentado em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social. Nesse sentido, convidamos os cidadãos a conhecer nossa Carta de Serviços e descobrir o que o instituto tem a oferecer.

Serviços ao Usuário

Seção de Informações ao Cidadão, Protocolo e Arquivo	
Atendimento geral ao cidadão, Serviço de Informações ao Cidadão – SIC de que trata a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e de protocolo geral de documentos/requerimentos, com encaminhamento aos setores competentes.	
Requisitos	Nenhum

Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	- Informações solicitadas via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão): 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade; - Atendimento geral ao cidadão e protocolo de documentos: De imediato, respeitando-se apenas o tempo de espera para atendimento de até 20 minutos.
Forma de atendimento e acesso	Eletrônico ou presencial
Local / Horário de atendimento	Endereço: Travessa Lídia Leal s/n – centro – Santa Cruz do Arari CEP: 68.850-000 E-mail: impscainstituto@gmail.com Telefone: (91) 98413-1758 Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira de 07h30 às 13:30h

Ouvidoria	
Acesso ao Serviço de Ouvidoria, que consiste na promoção e atuação direta na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos através do recebimento, análise e encaminhamento das manifestações.	
Requisitos	Nenhum
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	30 dias
Forma de atendimento e acesso	Eletrônico ou presencial
Local / Horário de atendimento	Endereço: Travessa Lídia Leal s/n – centro – Santa Cruz do Arari CEP: 68.850-000 E-mail: impscainstituto@gmail.com Telefone: (91) 98413-1758 Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira de 07h30 às 13:30h

Fale Conosco	
Para sanar dúvidas, obter informações, ou até mesmo dar sua opinião de como melhorar o nosso Portal, entre em contato conosco através de nosso telefone, e-mail, ou faça-nos uma visita.	
Requisitos	Nenhum
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	30 dias

Forma de atendimento e acesso	Endereço: Travessa Lídia Leal s/n – centro – Santa Cruz do Arari CEP: 68.850-000 E-mail: impscainstituto@gmail.com Telefone: (91) 98413-1758 Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira de 07h30 às 13:30h
Local / Horário de atendimento	

Mais serviços, notícias ou informações acesse o Portal da Transparência do Instituto de Previdência.