

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

PREFEITURA MUNICIPAL DE MARUMBI-PR

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 Prefeitura Municipal de MARUMBI-PR, 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 a prefeitura 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 da prefeitura e horário de atendimento; Site da prefeitura

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 da prefeitura e horário de atendimento; Site da prefeitura https://marumbi.eloweb.net/portal-contribuinte/inicio .

Tributação	
Requisitos	Nenhum
Quem pode acessar?	Qualquer cidadão
Prazo máximo para resposta	15 uteis
Forma de atendimento e acesso	E- mail (tributação@marumbi.pr.gov.br) ou telefone 43 3441-1212
Local / Horário de atendimento	Prefeitura Municipal de Marumbi Rua Vereador João Fuzetti, 800, Centro, CEP : 86910-000 Horário 7:30 H á 12 H , da 13:30 as 17h