

# **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**

<b>Seção de Informações ao Cidadão, Protocolo e Arquivo</b>	
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.	
<b>Requisitos</b>	Nenhum
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado
<b>Prazo máximo para resposta</b>	- 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.
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Eletrônico ou presencial
<b>Local / Horário de atendimento</b>	Endereço da prefeitura e horário de atendimento; Site da prefeitura

<b>Ouvidoria</b>	
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.	
<b>Requisitos</b>	Nenhum
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado
<b>Prazo máximo para resposta</b>	30 dias
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Eletrônico ou presencial
<b>Local / Horário de atendimento</b>	Endereço da prefeitura e horário de atendimento; Site da prefeitura <a href="https://marumbi.eloweb.net/portal-contribuinte/inicio">https://marumbi.eloweb.net/portal-contribuinte/inicio</a> .

<b>Tributação</b>	
<b>Requisitos</b>	Nenhum
<b>Quem pode acessar?</b>	Qualquer cidadão
<b>Prazo máximo para resposta</b>	15 uteis
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	E- mail ( <a href="mailto:tributação@marumbi.pr.gov.br">tributação@marumbi.pr.gov.br</a> ) ou telefone 43 3441-1212
<b>Local / Horário de atendimento</b>	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