



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

INSTITUTO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA DE PORTEL

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 Portel, 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.



INSTITUTO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA DE
PORTEL



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 - Atendimento geral ao cidadão e protocolo de documentos: de imediato, respeitando-se apenas o tempo de espera para atendimento de até 10 minutos.
Forma de atendimento e acesso	Presencial
Local / Horário de atendimento	Avenida Floriano Peixoto, s/n, Bairro Centro – CEP 68.480-000; Site: www.impp.portel.pa.gov.br



INSTITUTO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA DE
PORTEL



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	Imediato ou 05 dias
Forma de atendimento e acesso	Eletrônico ou presencial
Local / Horário de atendimento	Avenida Floriano Peixoto, s/n, Bairro Centro – CEP 68.480-000; Site: www.impp.pa.portel.gov.br

Setor de Tesouraria

Atendimento de entrega e informações de Contracheques e pagamentos.

Requisitos	Ser usuário
Quem pode acessar?	Usuário
Prazo máximo para resposta	Imediata ou 03 dias
Forma de atendimento e acesso	Presencial
Local / Horário de atendimento	Avenida Floriano Peixoto, s/n, Bairro Centro – CEP 68.480-000;



INSTITUTO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA DE
PORTEL



Setor de Benefício	
Informações sobre possíveis benefícios, emissão de Certidões.	
Requisitos	Nenhum
Quem pode acessar?	Cidadão Interessado
Prazo máximo para resposta	Imediata ou 15 dias
Forma de atendimento e acesso	Presencial
Local / Horário de atendimento	Avenida Floriano Peixoto, s/n, Bairro Centro – CEP 68.480-000;