



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

PREFEITURA MUNICIPAL DE TAILÂNDIA

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 Tailândia, 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 | Presencial: Avenida Belém, S/N – Centro – CEP: 68695-000 / Tailândia/PA Horário: 08h00 às 13h30 de segunda a sexta-feira Atendimento Eletrônico: http://tailandia.pa.gov.br/atendimento/sic/ |

| 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 | Presencial: Avenida Belém, S/N – Centro – CEP: 68695-000 / Tailândia/PA Horário: 08h00 às 13h30 de segunda a sexta-feira Atendimento Eletrônico: http://tailandia.pa.gov.br/atendimento/ouvidoria/ |