



CARTA DE SERVIÇOS

Ouvidoria Geral do Município

1. OUVIDORIA GERAL

I – Serviços Oferecidos;

- Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes
- Pleitear respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas
- Informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegura o dever de sigilo;
- Acolher encaminhamentos de reclamações, denúncias, críticas, e solicitações de informação sobre atos considerados ilegais, sejam estes enquadrados como atos comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município ou agentes públicos de nosso município;

II – Documentação para acessar o serviço;

- Não há demanda de documentação para acessar o serviço

III – Principais etapas para processamento do serviço;

- Assim que protocolada a ordem de serviço, a mesma será encaminhada ao setor competente para análises e /ou execução

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

- 20 dias úteis, prorrogáveis por igual período;

V – Forma de prestação do serviço;

- Pessoalmente na Prefeitura Municipal
- Pelo telefone 3571-1122
- Pelo e-mail ouvidoriasaude@siqueiracampos.pr.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS

ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

- Pessoalmente ou através dos Canais de Comunicação

VII – Prioridade de atendimento;

- Prioridade de atendimento para idosos, gestantes e deficientes

VIII – Previsão de tempo de espera para atendimento;

- Atendimento feito na hora

IX – Mecanismo de comunicação com usuários;

- Pessoalmente ou através dos Canais de Comunicação

X – Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;

- Pessoalmente ou através dos Canais de Comunicação

XI – Consulta do andamento; por parte dos usuários ao serviço solicitado;

- Pessoalmente ou através dos Canais de Comunicação

2. OUVIDORIA GERAL DO SUS

I – Serviços Oferecidos;

- Identificar e encaminhar reclamações e elogios sobre o Sistema Único de Saúde
- Encaminhar elogios e críticas aos profissionais do SUS
- Encaminhar dados obtidos até a Secretaria da Saúde, onde esta desempenha o papel de efetivar as possíveis soluções das demandas geradas pelos municípios

II – Documentação para acessar o serviço;

- Não há demanda de documentação para acessar o serviço

III – Principais etapas para processamento do serviço;

- Assim que protocolada a ordem de serviço, a mesma será encaminhada ao setor competente para análises e /ou execução

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

- 20 dias úteis

V – Forma de prestação do serviço;

- Pessoalmente na Prefeitura Municipal
- Pelo telefone 3571-1122
- Pelo e-mail ouvidoria.saude@siqueiracampos.pr.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS

ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

VI – Prioridade de atendimento;

- Casos de urgência, gestantes e idosos

VII – Previsão de tempo de espera para atendimento;

- Feito na hora

VIII – Mecanismo de comunicação com usuários;

- Pessoalmente na Pessoalmente na Rua Marechal Deodoro, nº 1837, centro; Horário de atendimento: 8h às 17h
- Pelo telefone 3571-1122 das 8h às 17h

IX– Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;

- Pessoalmente na Pessoalmente na Rua Marechal Deodoro, nº 1837, centro; Horário de atendimento: 8h às 17h
- Pelo telefone 3571-1122 das 8h às 17h

X – Consulta do andamento; por parte dos usuários ao serviço solicitado;

- Pessoalmente na Pessoalmente na Rua Marechal Deodoro, nº 1837, centro; Horário de atendimento: 8h às 17h
- Pelo telefone 3571-1122 das 8h às 17h

3. RECEPÇÃO (INCLUSIVA)





PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS

ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

I – Serviços Oferecidos;

- Acolher e recepcionar os munícipes na Prefeitura de Siqueira Campos, identificando-os e prestando informações sobre os setores requisitados
- Registrar efetivamente as informações de cada visitante
- A recepção da Prefeitura possui atendentes com informação para atendimento de pessoas com deficiência

II – Documentação para acessar o serviço;

- Não há demanda de documentação para acessar o serviço

III – Principais etapas para processamento do serviço;

- Não há demanda de etapas para processamento do serviço

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

- Não há demanda de previsão de prazo para prestação de serviço

V – Forma de prestação do serviço;

- O usuário deve se encaminhar ao endereço: na Rua Marechal Deodoro, nº 1837, centro; Horário de atendimento: 8h às 17h

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

- Pessoalmente ou através dos Canais de Comunicação

VII – Prioridade de atendimento;

- Prioridade de atendimento para idosos, gestantes e deficientes

VIII – Previsão de tempo de espera para atendimento;

- Normalmente na hora

IX – Mecanismo de comunicação com usuários;

- Não há demanda de mecanismo de comunicação com usuários

X – Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;

- Não há procedimentos para receber responder as manifestações dos usuários

XI – Consulta do andamento; por parte dos usuários ao serviço solicitado;

- Não há demanda de consulta do andamento; por parte dos usuários ao serviço



PREFEITURA MUNICIPAL DE SIQUEIRA CAMPOS
ESTADO DO PARANÁ - CPNJ: 76.919.083/0001-89

solicitado

5. SIC (SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO)

I – Serviços Oferecidos;

- Garantir a qualquer pessoa física ou jurídica acesso a informação sobre Administração Municipal

II – Documentação para acessar o serviço;

- Não há demanda de documentação para acessar o serviço

III – Principais etapas para processamento do serviço;

- Assim que protocolada a ordem de serviço, a mesma será encaminhada ao setor competente para análises e /ou execução

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

- 20 dias (corridos)

V – Forma de prestação do serviço;

- Pessoalmente ou através dos Canais de Comunicação

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

- Pessoalmente ou através dos Canais de Comunicação

VII – Prioridade de atendimento;

- Prioridade de atendimento para idosos, gestantes e deficientes

VIII – Previsão de tempo de espera para atendimento;

- Normalmente atendimento é feito na hora

IX – Mecanismo de comunicação com usuários;

- Pessoalmente ou através dos Canais de Comunicação

X – Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;

- Pessoalmente ou através dos Canais de Comunicação

XI – Consulta do andamento; por parte dos usuários ao serviço solicitado;

- Pessoalmente ou através dos Canais de Comunicação