



# **IAPSM**

## **INSTITUTO DE APOSENTADORIA E PENSÕES DOS SERVIDORES MUNICIPAIS**

---

### **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

## **INSTITUTO DE APOSENTADORIA E PENSÕES DOS SERVIDORES MUNICIPAIS**

#### **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 Aposentadoria e Pensões dos Servidores Municipais, 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.

## 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>	Horário de atendimento: 08:00 às 14:00 Endereço: Av. Dep. José Rodrigues Viana, 560, Cachoeira do Arari - CEP: 68840-000 Fone: (91) 98436-3209 Site oficial: <a href="https://iapsm.cachoeiradoarari.pa.gov.br/portal-da-transparencia/sic/">https://iapsm.cachoeiradoarari.pa.gov.br/portal-da-transparencia/sic/</a>

<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>	Horário de atendimento: 08:00 às 14:00 Endereço: Av. Dep. José Rodrigues Viana, 560, Cachoeira do Arari - CEP: 68840-000 Fone: (91) 98436-3209 Site oficial: <a href="https://iapsm.cachoeiradoarari.pa.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria/">https://iapsm.cachoeiradoarari.pa.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria/</a>

### Fale Conosco

Para sanar dúvidas, obter informações, ou até mesmo dar sua opinião de como melhorar o nosso Portal, entre em contato conosco através de nosso telefone, e-mail, ou faça-nos uma visita.

<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>	Horário de atendimento: 08:00 às 14:00 Endereço: Av. Dep. José Rodrigues Viana, 560, Cachoeira do Arari - CEP: 68840-000 Fone: (91) 98436-3209 Site oficial: <a href="https://iapsm.cachoeiradoarari.pa.gov.br/portal-da-transparencia/fale-conosco/">https://iapsm.cachoeiradoarari.pa.gov.br/portal-da-transparencia/fale-conosco/</a>

**Mais serviços, notícias ou informações acesse o Portal da Transparência do Instituto de Previdência neste endereço:**

<https://iapsm.cachoeiradoarari.pa.gov.br/>