

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO
Secretaria Municipal de Administração e Planejamento

1. Apresentação

A Secretaria Municipal de Administração e Planejamento tem por finalidade planejar, coordenar e executar as políticas administrativas do Município, assegurando eficiência, transparência e qualidade nos serviços prestados ao cidadão. Esta Carta de Serviços tem como objetivo informar, de maneira clara e acessível, quais serviços são oferecidos, como utilizá-los, prazos, requisitos, canais e responsabilidades.

2. Estrutura Organizacional

- Gerência de Administração Financeira;
- Gerência de Compras, Patrimônio e Almoxarifado;
- Gerência de Comunicação Integrada;
- Gerência de Contabilidade;
- Gerência de Licitação e Contratos;
- Gerência de Logística Descentralizada/Integrada;
- Gerência de Manutenção de Veículos e Equipamentos;
- Gerência de Planejamento Estratégico;
- Gerência de Recursos Humanos;
- Gerência de Tecnologia da Informação.

3. Gerências com Atendimento ao Público

A Secretaria Municipal de Administração e Planejamento disponibiliza atendimento direto ao cidadão por meio de algumas de suas gerências, conforme descritas nos subitens a seguir. As demais gerências constantes no organograma da secretaria desempenham funções internas de suporte administrativo e operacional, não realizando atendimento público direto. Este formato garante que cada área atue de forma especializada, mantendo eficiência e qualidade nos serviços oferecidos ao cidadão.

3.1 Gerência de Recursos Humanos

- Atualização cadastral;
- Emissão de holerites;
- Declarações funcionais;
- Informações sobre concursos e processos seletivos.

Como solicitar

- Presencialmente ou por e-mail

- Servidores podem acessar holerites via sistema interno

Documentos necessários

- Documento pessoal com foto
- Número de matrícula/registro do servidor

Prazo de atendimento

- Imediato para serviços simples (holerites, declarações);
- Até 5 dias úteis para solicitações específicas.

3.2 Gerência de Licitação e Contratos

- Acesso a contratos;
- Cadastro de fornecedores;
- Informações a fornecedores;
- Impugnações e esclarecimentos;
- Publicação de editais.

Como solicitar

- Presencialmente
- Por e-mail institucional
- Pelo Portal da Transparência

Documentos necessários

- CNPJ, contrato social, certidões e documentos previstos no edital (para fornecedores)

Prazo de atendimento

- Até 72 horas para respostas gerais
- Prazos específicos definidos em edital para impugnações e esclarecimentos

3.3 Gerência de Contabilidade

- Balanços e demonstrativos;
- Execução orçamentária;
- Prestação de contas.

Como acessar

- Disponibilizados no Portal da Transparência

- Atendimento presencial para orientações

Prazo de atendimento

- Até 5 dias úteis para solicitações específicas

3.4 Gerência de Administração Financeira

- Atendimento a fornecedores;
- Informações financeiras;
- Informações sobre pagamentos e empenhos.

Como solicitar

- Presencialmente
- Por e-mail ou telefone

Documentos necessários

- Dados bancários e informações contratuais (quando aplicável)

Prazo de atendimento

- Até 5 dias úteis

3.5 Ouvidoria Municipal

A principal função da ouvidoria municipal é fomentar um canal direto de comunicação entre a Administração Pública e os cidadãos, ou seja, a ouvidoria desempenhará o papel de mediadora entre as secretarias municipais e os cidadãos. Os manifestantes poderão relatar as necessidades da cidade, fazer denúncias, reclamações, solicitações de informações, dar opiniões e fazer sugestões sobre qualquer assunto relacionado à cidade. Pela página da ouvidoria, qualquer pessoa, identificada ou não, poderá enviar manifestações à Prefeitura Municipal.

Como registrar uma manifestação

- Pelo site da Prefeitura
- Por e-mail
- Por telefone
- Presencialmente

Prazos

- Confirmação de recebimento: até 48 horas
- Resposta final: até 30 dias (prorrogável por igual período, mediante justificativa)

Canais

- Telefone: (46) 3227-1180
- Presencial: sede da Prefeitura Municipal
- Endereço: Rua Barão de Capanema, 134, Centro, Vitorino/PR
- Horário: Segunda a sexta, 08:00 às 11:30 e 13:30 às 17:00
- E-mail: ouvidoria@vitorino.pr.gov.br
- Registro online: Plataforma de Ouvidoria Municipal

3.6 Portal da Transparência

O Portal da Transparência disponibiliza informações públicas atualizadas, incluindo:

- Despesas e receitas
- Contratos e licitações
- Folha de pagamento
- Relatórios contábeis e fiscais
- Estrutura administrativa
- Programas, convênios e metas
- Obras Públicas
- Informações da Educação, saúde, social e demais secretarias

Atualização

- Informações financeiras: atualizadas diariamente
- Relatórios obrigatórios: conforme legislação federal

4. Compromissos da Secretaria

A Secretaria de Administração e Planejamento oferece um atendimento respeitoso e claro, garantindo que todas as informações sejam transmitidas de forma objetiva e compreensível, atuando com transparência em seus processos e procedimentos, disponibilizando ao cidadão dados e orientações necessárias para o acompanhamento dos serviços. As demandas serão tratadas com responsabilidade e cumprimento dos prazos estabelecidos, assegurando eficiência e previsibilidade. A Secretaria também zela pela acessibilidade, buscando garantir que todos os cidadãos, independentemente de suas condições, possam utilizar seus serviços de maneira plena. Além disso, mantém o sigilo das informações, protegendo adequadamente todos os dados

pessoais e sensíveis fornecidos pelo usuário.

5. Deveres do Cidadão

O cidadão compromete-se a fornecer informações corretas ao solicitar os serviços, garantindo a veracidade dos dados necessários para o adequado atendimento. Deve também respeitar as orientações repassadas pela Secretaria, contribuindo para o bom andamento dos procedimentos. Além disso, é fundamental utilizar os canais oficiais de comunicação e atendimento disponibilizados, assegurando que as solicitações sejam devidamente registradas e tratadas de forma adequada.

6. Canais de Atendimento Gerais da Secretaria

Atendimento Presencial: na sede da Prefeitura Municipal.

Atendimento Telefônico: (46) 3227-1222 / (46) 99105-2546

Endereço: Rua Barão de Capanema, 134, Centro, Vitorino/PR

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 17:30

E-mail: prefeitura@vitorino.pr.gov.br

7. Acessibilidade

A Prefeitura garante:

- Atendimento prioritário conforme legislação
- Materiais digitais compatíveis com leitores de tela
- Canais alternativos para pessoas com dificuldade de locomoção (telefone, e-mail)

8. Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

A Secretaria realiza o tratamento de dados pessoais de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados, garantindo:

- Finalidade específica e legítima
- Segurança e sigilo das informações
- Acesso restrito aos servidores responsáveis
- Possibilidade de o cidadão solicitar correção ou exclusão de dados, quando aplicável

9. Recursos e Instâncias Superiores

Caso o cidadão não fique satisfeito com o atendimento:

- Pode recorrer à chefia imediata da gerência responsável
- Pode registrar reclamação na Ouvidoria Municipal
- Pode acionar órgãos de controle, como o Ministério Público ou Tribunal de Contas

10. Atualização da Carta

A Carta de Serviços será revisada periodicamente ou sempre que houver alterações nos processos, legislações ou serviços ofertados.