

SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

1 - Localização:

A Seção de Serviço de Atendimento ao Cidadão localiza-se no endereço: Rua Fernandes de Barros, 685, térreo, Curitiba/PR.

2 - Horário de atendimento:

O horário de atendimento ao cidadão no SAC é realizado das 08h00min às 12h00min e das 13h00min às 16h00min de segunda a sexta feira.

3 - Forma de Atendimento:

O atendimento no SAC pode ser presencial, e-mail: sac@crm-v-pr.org.br e/ou telefônico através do número: (41) 3218-9456, estando apto a fazer o atendimento e a triagem o servidor responsável.

4 - Serviço Prestado:

Serviço de Informação ao Cidadão – SAC atende e orienta o público com informações sobre a Administração do CRMV-PR tramitação de documentos, entrada dos documentos e requerimentos de acesso à informação provenientes do Sistema e-SIC, os serviços prestados pelo SAC têm por objetivo receber, informar, identificar e encaminhar quando necessário o cidadão aos serviços prestados pelas Seções situadas na Sede do CRMV-PR, cujo procedimento dá-se em etapa única encerrando no momento do encaminhamento do cidadão às seções, localizadas do 1º e 2º andar; recebimento e encaminhamento de documentos do CRMV-PR. Os processos serão analisados de acordo com a data de entrada no sistema do SAC. O serviço de atendimento visa à democratização do acesso aos serviços eletrônicos para o cidadão, disponibilizando recursos informatizados de modo que o próprio cidadão possa acessar os serviços. Receber e encaminhar as denúncias, reclamações, solicitações de informações, elogios, sugestões e considerações referentes a quaisquer atos administrativos demandados pelo cidadão para providências pertinentes à administração pública, bem como propor as mudanças necessárias para a qualidade desses serviços.

5 - Prazo máximo para atendimento no SAC:

No SAC o atendimento será de imediato, e, de até 30 minutos para serviços. Terão prioridade no atendimento os cidadãos cujos casos estejam previstos em Lei: gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa, assim considerada com idade acima de 60 anos; e portadores de necessidades especiais. Por telefone será de até 3 toques, no procedimento de registro de manifestações será de até 10 minutos. Para prestação do serviço de autoatendimento será considerado o prazo máximo, imediato ou no limite de espera dos equipamentos disponíveis.

6 - Usuários do Serviço:

Qualquer cidadão que necessite de informações não disponibilizadas nos sítios eletrônicos do CRMV-PR. Temos a missão de prover soluções administrativas aos profissionais Médicos Veterinários e Zootecnistas, proprietários de empresas e demais cidadãos, contribuindo para a melhoria contínua no serviço público. Não há necessidade de identificação para uso do serviço. Em caso de fila ou qualquer outra dúvida consultar a atendente do serviço que prestará as orientações necessárias.

7 - Requisitos para Acessar o Serviço Desejado:

Ao se dirigir ao SAC, o cidadão deverá informar ao servidor responsável qual o serviço que deseja obter do CRMV-PR. Qualquer pessoa pode acessá-lo, seja presencialmente ou pelo site, a informação deve ser prestada imediatamente ou em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, observando-se os termos da legislação aplicável. O serviço de atendimento ao cidadão tem o compromisso de garantir um atendimento de qualidade, a partir dos seguintes princípios: atendimento preferencial, atendimento agendado para determinados serviços pelo telefone (41) 3218-9450 e e-mail sac@crm-pr.org.br; delegacias no interior nas cidades polos, visando garantia de acessibilidade, segurança e limpeza; atendimento por servidor qualificado; disponibilidade de sistemas online nos quais o cidadão pode acompanhar o andamento de sua demanda. Se você não encontrar aqui o que está procurando, tiver alguma dúvida ou precisar de mais orientações, informe-se no portal do CRMV-PR: www.crmv-pr.org.br, saiba como acessá-los, conheça os serviços, seus canais de atendimento e informações gerais. Se você não se sentir bem atendido, por favor, acesse a Ouvidoria do CRMV-PR. Temos o dever de lhe prestar um atendimento de qualidade e estamos à disposição para ouvi-lo.