



**IPASGU**

**INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA  
DOS SERVIDORES DE GURUPI**

**CARTA DE SERVIÇOS  
AO USUÁRIO**



## APRESENTAÇÃO

Com a finalidade de proporcionar maior facilidade de acesso aos usuários dos serviços públicos e transparência aos atos de gestão praticados, o Instituto de Assistência dos Servidores de Gurupi - IPASGU apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário.

Esta Carta fundamenta-se na Lei n.º 13.460/2017 e tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo IPASGU, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Aqui, você também encontrará informações e orientações sobre como se comunicar com o IPASGU e utilizar os seus serviços.

Nossa Ouvidoria está pronta para receber suas demandas e opiniões também sobre esta Carta - acesse:

<http://transparencia.gurupi.to.gov.br/institucional.php>

Após a leitura, solicite, questione e colabore. As informações aqui prestadas irão facilitar o seu dia a dia.



## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
O QUE É CARTA DE SERVIÇOS?	4
PÚBLICO-ALVO DA CARTA DE SERVIÇOS	4
<b>2. SOBRE O IPASGU</b>	<b>5</b>
<b>3. CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO</b>	<b>7</b>
<b>3.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL, VIA TELEFONE OU E-MAIL</b>	<b>7</b>
DIREÇÃO EXECUTIVA	7
GERÊNCIA DE BENEFÍCIOS	7
CONTABILIDADE	7
GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO	7
PROCURADORIA	7
CONTROLADORIA	7
GERÊNCIA DE FINANÇAS	8
<b>3.2 OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO PARA ACESSO A INFORMAÇÕES E ESCLARECIMENTOS DE DÚVIDAS</b>	<b>8</b>
<b>4. SERVIÇOS OFERECIDOS</b>	<b>9</b>
<b>5. COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO</b>	<b>12</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>12</b>



## 1. INTRODUÇÃO

### O QUE É CARTA DE SERVIÇOS?

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada 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.

### PÚBLICO-ALVO DA CARTA DE SERVIÇOS

Constitui Público-Alvo desta Carta de Serviços, os usuários que demandam e utilizam os serviços do Instituto de Assistência dos Servidores de Gurupi – IPASGU.



## 2. SOBRE O IPASGU

O Ipasgu, Instituto de Assistência dos Servidores de Gurupi é uma autarquia municipal regulamentada, que possui personalidade jurídica de direito público e autonomia administrativa e financeira. É Autarquia Municipal regido pela Lei Municipal nº1370/2000, regulamentada pela Lei Municipal nº2.656/2023.

O IPASGU tem como objetivo oferecer a assistência à saúde dos servidores municipais, conforme o rol de cobertura estabelecido em tabelas próprias de procedimentos para as modalidades de assistência médica, ambulatorial, hospitalar, psicológica, fonoaudiológica, fisioterapêutica, nutricional e odontológica.

Os serviços são disponibilizados aos titulares e dependentes, observados a prévia inscrição e os períodos de carência previstos na legislação. Atualmente o IPASGU possui cerca de 8.605 vidas assistidas, que são beneficiadas com a prestação de serviços em saúde por uma rede credenciada, com 66 estabelecimentos de saúde credenciados (clínicas, laboratórios, hospitais e afins) no Estado do Tocantins.

Quanto à estrutura administrativa, o IPASGU é composto pelos seguintes órgãos:

- a) Presidência;
- b) Diretoria Administrativa e Financeira;
- c) Diretoria de Recursos Humanos e Contabilidade;
- d) Procuradoria Jurídica;
- e) Controladoria;
- f) Coordenadoria de Perícias Médicas e Odontológicas.



### 3. CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

#### 3.1 Atendimento Presencial, via Telefone ou E-mail



##### ONDE ESTAMOS?

Atendimento – Guichê IPASGU  
Av. Goiás, nº 3401 – St. Uniao V,  
Gurupi – TO, 77410-010



##### HORÁRIO DE ATENDIMENTO?

07h às 19h – Segunda à Sexta-feira  
08h às 12h – Sábado



##### LIGUE-NOS OU ENTRE EM CONTATO

(63) 3312-3727

[ipasgu@gurupi.to.gov.br](mailto:ipasgu@gurupi.to.gov.br)

[administrativo.ipasgu@gurupi.to.gov.br](mailto:administrativo.ipasgu@gurupi.to.gov.br)

#### UNIDADES DE ATENDIMENTO



##### PRESIDÊNCIA

FÁBIO ARAÚJO SILVA – PRESIDENTE

(63) 3312-3727

[ipasgu@gurupi.to.gov.br](mailto:ipasgu@gurupi.to.gov.br)

[administrativo.ipasgu@gurupi.to.gov.br](mailto:administrativo.ipasgu@gurupi.to.gov.br)

07h às 13h – Segunda-feira à Sexta-feira



DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRO  
ALESSANDRA MILHOMEM DE SOUZA  
(63) 3312-3727  
ipasgu@gurupi.to.gov.br  
administrativo.ipasgu@gurupi.to.gov.br  
07h às 13h - Segunda à Sexta-feira



CONTABILIDADE  
AMORIM - PRESTADOR DE SERVIÇO  
CONTADOR  
(63) 3312-3727  
amorim\_gpi@hotmail.com  
07h às 13h - Segunda à Sexta-feira



PROCURADORIA GERAL DO IPASGU  
KELLEN PATRÍCIA R. PORTES GUIMARÃES  
PROCURADORA GERAL DO IPASGU  
(63) 3312-3727  
procuradoria.ipasgu@gurupi.to.gov.br  
07h às 13h - Segunda à Sexta-feira



CONTROLADORIA GERAL DO IPASGU  
ANTONIO GONÇALVES DA COSTA NETO  
(63) 3312-3727  
ipasgu@gurupi.to.gov.br  
administrativo.ipasgu@gurupi.to.gov.br  
07h às 13h - Segunda à Sexta-feira





COORDENADORIA DE PERÍCIAS MÉDICAS E  
ODONTOLÓGICAS

MIRIA AZEVEDO FONSECA  
COORDENADORA DE PERÍCIAS

(63) 3312-3727

[ipasgu@gurupi.to.gov.br](mailto:ipasgu@gurupi.to.gov.br)

[administrativo.ipasgu@gurupi.to.gov.br](mailto:administrativo.ipasgu@gurupi.to.gov.br)

07h30 às 11h30 13h30 às 17h30

Segunda à Sexta-feira

### 3.2 Outros canais de atendimento para acesso a informações e esclarecimentos de dúvidas

Site Institucional: <http://servidor.gurupi.to.gov.br/ipasgu.php>

**Portal da Transparência:** sítio eletrônico onde estão disponibilizadas as informações da gestão administrativa da entidade de forma digital, que caracteriza a transparência ativa:

<http://transparencia.gurupi.to.gov.br/>

**Ouvidoria:** é o espaço indicado para você registrar suas críticas, elogios, reclamações, sugestões, pedidos de informações e denúncias sobre os serviços prestados pela autarquia municipal de assistência do servidor público:

<http://cidadao.gurupi.to.gov.br/ouvidoria.php>

**E-SIC:** Para realizar pedido de acesso à informação: O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

Encontado através do link :

<http://transparencia.gurupi.to.gov.br/ouvidoria.php>



# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SERVIÇO OFERECIDO	USUÁRIO	REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO	PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	PRAZO PARA A PRESTACAO DO SERVIÇO	FORMA DE PRESTACAO DO SERVIÇO E LOCAL DE ACESSO	UNIDADE ADMINISTRATIVA RESPONSÁVEL
Facultativo	Usuário/Segurado	Servidor que não perde a condição de servidor quando é cedido para outro ente público ou requer licença sem remuneração.	<p>I - Protocolo do pedido e conferência dos documentos;                      Central de Atendimento;                      II - Autuação do processo no sistema PRODATA;                      Departamento de Guias;                      III - Diretoria Administrativa;                      IV - Faturamento;                      V - Controladoria;                      VI - Procuradoria jurídica;                      VII - Presidência;                      VIII - Financeiro;                      IX - Arquivo</p>	30 dias contados do ato que concedeu a licença ou a disposição do servidor para outro ente, sob pena de incidir novo período de carência.	Presencial, no Guichê de Atendimento do IPASGU	Presidência



SERVIÇO OFERECIDO	USUÁRIO	REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO	PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	PRAZO PARA A PRESTACAO DO SERVIÇO	FORMA DE PRESTACAO DO SERVIÇO E LOCAL DE ACESSO	UNIDADE ADMINISTRATIVA RESPONSÁVEL
Inscrição do Titular e Dependente	Inscrição do Titular e Dependente	Inscrição do Titular e Dependente do Usuário A inscrição dos dependentes incumbe ao próprio segurado titular: I - cônjuge e filhos II - companheira ou companheiro III - equiparado a filho IV - pais V - demais	Todo processo de inclusão e exclusão deverá seguir o seguinte fluxograma: I - Protocolo do pedido e conferência dos documentos; Central de Atendimento; II - Autuação do processo no sistema PRODATA; Departamento de Guias; III - Diretoria Administrativa; IV - Procuradoria jurídica; V - Presidência; VI - Departamento de guias VII - Arquivo	30 dias	Presencial, no Guichê de Atendimento do IPASGU	Presidência



SERVIÇO OFERECIDO	USUÁRIO	REQUISITOS PARA ACESSAR O SERVIÇO	PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	PRAZO PARA A PRESTACAO DO SERVIÇO	FORMA DE PRESTACAO DO SERVIÇO E LOCAL DE ACESSO	UNIDADE ADMINISTRATIVA RESPONSÁVEL
Reembolso	Titular e Dependentes	<p>O reembolso somente será concedido:</p> <p>I – Por inexistência de profissionais, serviços e estabelecimentos de saúde credenciados no IPASGU;</p> <p>II – Quando existir credenciados, mas comprovadamente o atendimento não for realizado pelo mesmo;</p> <p>III – O reembolso será de 70% do valor de tabela pago pelo IPASGU para o atendimento/procedimento.</p>	<p>Todo processo de reembolso deverá seguir o seguinte fluxograma:</p> <p>I – Protocolo do pedido e conferência dos documentos;</p> <p>Central de Atendimento;</p> <p>II – Autuação do processo no sistema PRODATA;</p> <p>Departamento de Guias;</p> <p>III – Diretoria Administrativa</p> <p>IV – Faturamento;</p> <p>V – Perícia médica;</p> <p>VI – Faturamento;</p> <p>VII – Procuradoria jurídica;</p> <p>VIII – Presidência;</p> <p>IX – Diretoria de Contabilidade;</p> <p>empenho, liquidação e Ordem de pagamento</p> <p>X- Controladoria</p> <p>XI – Diretoria Financeira;</p> <p>Pagamento;</p> <p>XII – Arquivo</p>	Pagamento em até 30 dias	Presencial, no Guichê de Atendimento do IPASGU	Presidência





## 5. COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO

Com vistas à melhoria da gestão e ao atendimento de qualidade ao usuário, o IPASGU tem como compromisso na prestação de seus serviços:

- Garantir o atendimento com respeito, qualidade e atenção aos seus usuários;
- Fomentar a inovação e a melhoria contínua da qualidade dos serviços oferecidos;
- Reconhecer e valorizar os prestadores de serviços médicos e correlatos como parceiros importantes das atividades, privilegiando aqueles que respeitem padrões de qualidade compatíveis;
- Oferecer aos colaboradores e servidores oportunidades de desenvolvimento profissional e segurança na realização das atividades;
- Manter sempre atualizada todas as normativas aplicáveis nas questões jurídicas de interesse do IPASGU e de seus usuários;
- Buscar comprometimento, parceria e espírito de equipe entre o IPASGU e seus colaboradores;

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a apresentação desta Carta de Serviços, o IPASGU espera facilitar ainda mais o acesso aos seus serviços pelos usuários.

O propósito deste documento é estabelecer diretrizes que devem pautar a conduta ética e o relacionamento do IPASGU com as principais partes interessadas, a saber, todos os servidores, usuários, fornecedores, órgãos de controle e fiscalização e público em geral, no qual expõe as condutas esperadas e que serão observadas em todas as atividades e compromissos com o Instituto, traduzindo os valores éticos e os princípios adotados pela instituição.