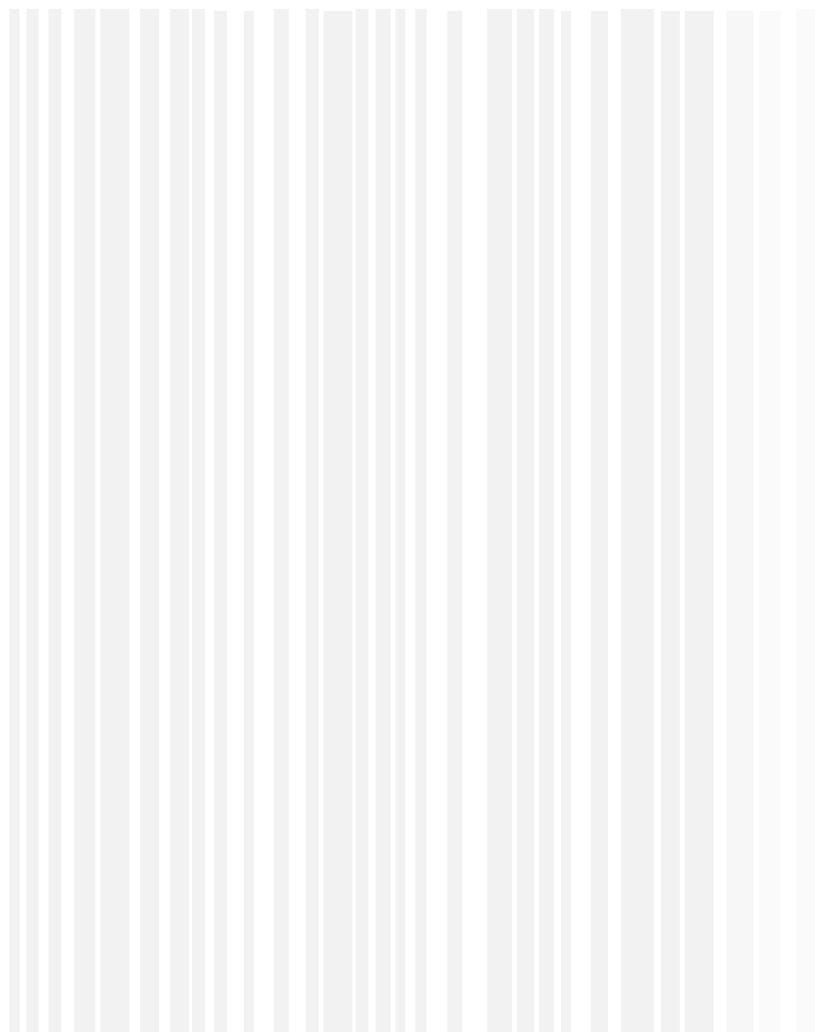


EMLUR

AUTARQUIA ESPECIAL MUNICIPAL DE LIMPEZA URBANA

CARTA DE SERVIÇO
AO USUÁRIO

2019



1 Apresentação da Carta

De acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Carta de Serviço ao Usuário dispõe sobre serviços prestados pelos órgãos ou entidades, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, devendo trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados. Funciona como um poderoso instrumento de cidadania pois, quanto mais informações disponíveis, mais facilmente o cidadão consegue reivindicar direitos. A Carta de Serviços ao Usuário é, portanto, poderoso mecanismo de indução da melhoria de gestão das organizações, com a função em detalhar os padrões de qualidade do atendimento relativos aos seguintes aspectos: prioridades de atendimento; tempo de espera para atendimento; prazos para a realização dos serviços; mecanismos de comunicação com os usuários; procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações; fornecimento de informações, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos; mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado; tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento; requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento; condições mínimas a serem observadas, em especial no que se refere a acessibilidade, limpeza e conforto; procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível e outras informações julgadas de interesse dos usuários.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: <<http://www.in.gov.br/web/dou/-/lei-no-13-460-de-26-de-junho-de-2017-19141216>>. Acesso em: 27 jun. 2019.

SOBRE A EMLUR

A Autarquia Especial Municipal de Limpeza Urbana - EMLUR é uma autarquia da Prefeitura Municipal de João Pessoa - PMJP vinculada ao Gabinete do Prefeito, tendo sua estrutura e atuação pautadas nas normas a seguir:

Lei Federal nº 11.445/2007 - Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico.

Lei Federal Nº 12.305/2010 - Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

Lei Nº 1.924/1974 - Cria a Empresa Municipal de Urbanização.

Lei Nº 6.390/1990 - Dá nova denominação a URBAN - Empresa Municipal de Urbanização para EMLUR - Empresa Municipal de Limpeza Urbana.

Lei Nº 6.811/1991 - Altera a natureza jurídica da Empresa Municipal de Limpeza Urbana.

Lei Nº 12.957/2014 - Dispõe sobre o Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos do município de João Pessoa.

Decreto Nº 8.886/2016 - Dispõe sobre a Política Municipal de Resíduos Sólidos do município de João Pessoa.

Lei Complementar Nº 93/2015 - Dispõe sobre a Política Municipal de Saneamento Básico do município de João Pessoa.

Devido à quantidade de serviços prestados, à grande área de abrangência das suas atribuições e ao tamanho da população atendida, a EMLUR terceirizou parte da prestação dos serviços, contando com empresas contratadas para a realização de suas atividades-fim, cabendo à Autarquia realizar a gestão de todas as atividades exercidas.

Nesse sentido, a Carta de Serviços tem o objetivo de manter a população informada a respeito dos serviços prestados pela EMLUR, podendo o cidadão contribuir para a fiscalização e aperfeiçoamento de tais atividades. Dentro desse objetivo, a EMLUR está disponível para receber as demandas, críticas, sugestões e elogios, pretendendo assim, melhorar os serviços prestados atendendo às necessidades da população.

2 Serviços, Requisitos, Documentos, Formas e Informação de Acesso ao serviço.

- **Descrição:** Serviço de coleta de Resíduos Sólidos Urbanos (lixo convencional úmido e misto) das residências e comércios assemelhados às residências, com volume diário limitado, respectivamente a 100 (cem) litros e 200 (duzentos) litros de resíduos sólidos indiferenciados, por unidade autônoma.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Coleta de Resíduos Sólidos Domiciliares e Comerciais	Para solicitar o serviço informe: <ul style="list-style-type: none"> Nome completo, endereço, telefone; Acondicionar o lixo corretamente; Disponibilizar o lixo somente 02 (duas) horas antes do início do turno de coleta; Informar o endereço completo da demanda. 	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	0800 083 2425	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	5 dias úteis a partir da tramitação interna
		Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) Atendimento por equipe especializada Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Av. Minas Gerais, Nº 177 – Bairro dos Estados – João Pessoa – PB	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	5 dias úteis a partir da tramitação interna
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicação 	E-mail: teleatendimento.emlur@joaopessoa.pb.gov.br	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	5 dias úteis a partir da tramitação interna

- **Descrição do Serviço:** Compreende a execução dos serviços de coleta, transporte e destinação dos resíduos sólidos secos nos domicílios, instituições e comércios das áreas urbanas de João Pessoa.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Coleta Seletiva (resíduos secos)	Para solicitar o serviço informe: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acondicionar o lixo corretamente; ▪ Dispor o lixo somente 02 (duas) horas antes do início do turno de coleta; ▪ Nome completo, endereço, telefone; ▪ Informar o endereço completo da demanda. 	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Registro da demanda ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	0800 083 2425	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	5 dias úteis a partir da tramitação interna
		Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Av. Minas Gerais, Nº 177 – Bairro dos Estados – João Pessoa – PB	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	5 dias úteis a partir da tramitação interna
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis ▪ Comunicação 	E-mail: teleatendimento.emlur@joaopessoa.pb.gov.br	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	5 dias úteis a partir da tramitação interna

- **Descrição do serviço:** A EMLUR realiza a coleta de entulho depositado irregularmente nos logradouros públicos quando não há a identificação dos infratores, pois a responsabilidade da adequada destinação de entulho é do gerador.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Coleta de entulho disposto irregularmente	Para solicitar o serviço informe: <ul style="list-style-type: none"> Nome completo, endereço, telefone; 	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	0800 083 2425	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	5 dias úteis a partir da tramitação interna
		Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) Atendimento por equipe especializada Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Av. Minas Gerais, Nº 177 – Bairro dos Estados – João Pessoa – PB	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	5 dias úteis a partir da tramitação interna
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicação 	E-mail: teleatendimento.emlur@joaopessoa.pb.gov.br	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	5 dias úteis a partir da tramitação interna

- **Descrição do serviço:** A EMLUR realiza a coleta de resíduo de Grandes Geradores mediante contrato de remoção com valores calculados em relação ao volume de resíduos, pois a responsabilidade da adequada destinação do resíduo é do gerador.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Coleta resíduos de grandes geradores	<p>Para solicitação o serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nome completo, endereço, telefone e CPF/CNPJ; Ter uma geração de resíduos acima de 200 (duzentos) litros diários 	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	(83) 3214-7615	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	5 dias úteis a partir da tramitação interna
		Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) Atendimento por equipe especializada Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Av. Minas Gerais, Nº 177 – Bairro dos Estados – João Pessoa – PB	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	5 dias úteis a partir da tramitação interna
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicação 	E-mail: dicom.emlur@joaopessoa.pb.gov.br	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	5 dias úteis a partir da tramitação interna

- **Descrição do serviço:** Recolhimento de animais de grande porte mortos exclusivamente em áreas públicas. Exemplos: cavalos, cachorros, animais marinhos, entre outros.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recolhimento de animais mortos em áreas públicas	Para solicitar o serviço informe: <ul style="list-style-type: none"> Nome completo, endereço, telefone e CPF; Indicação do ponto exato de recolhimento do animal de grande porte morto na via pública; 	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	0800 083 2425	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	24 h da solicitação
		Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) Atendimento por equipe especializada Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Av. Minas Gerais, Nº 177 – Bairro dos Estados – João Pessoa – PB	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	24 h da solicitação
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicação 	E-mail: teleatendimento.emlur@joaopessoa.pb.gov.br	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	24 h da solicitação

- **Descrição do serviço:** Recebimento de resíduos sólidos urbanos, podas, resíduos de entulho e resíduo industrial no Aterro Sanitário Metropolitano de João Pessoa.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Disposição final no Aterro Sanitário Metropolitano de João Pessoa	<ul style="list-style-type: none"> O material deve estar devidamente acondicionado; A carga deve ser identificada e indicada à origem e o volume. 	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	(83) 3214-7622	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	Imediato
		Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) Atendimento por equipe especializada Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Av. Minas Gerais, Nº 177 – Bairro dos Estados – João Pessoa – PB	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	Imediato
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicação 	E-mail: detradif.emlur@joaopes.soa.pb.gov.br	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	Imediato

- **Descrição do serviço:** Catação de resíduos em áreas públicas por equipes com ferramentas e utensílios necessários para a perfeita execução da remoção desses resíduos.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Catação manual de papéis e plásticos em áreas verdes e praias	Para solicitar o serviço informe: <ul style="list-style-type: none"> Nome completo, endereço, telefone; Informação do endereço completo da demanda.. 	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	(83) 3214-7642	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	02 dias úteis a partir da tramitação
		Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) Atendimento por equipe especializada Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Av. Minas Gerais, Nº 177 – Bairro dos Estados – João Pessoa – PB	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	02 dias úteis a partir da tramitação
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicação 	E-mail: devac.emlur@joaopessoa.pb.gov.br	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	02 dias úteis a partir da tramitação

- **Descrição do serviço:** Serviços de varrição manual de pavimentos, sarjetas e canteiros centrais; Esvaziamento dos cestos de lixo públicos e acondicionamento dos resíduos passíveis de serem contidos em sacos plásticos de até 100 (cem) litros, nas vias e logradouros públicos do município de João Pessoa.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Varrição de vias, logradouros e áreas especiais públicas	<ul style="list-style-type: none"> Para solicitar o serviço informe: Nome completo, endereço, telefone; Informar o endereço completo da demanda; 	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	(83) 3214-7642	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	Conforme disponibilidade de equipes de varrição
		Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) Atendimento por equipe especializada Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Av. Minas Gerais, Nº 177 – Bairro dos Estados – João Pessoa – PB	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	Conforme disponibilidade de equipes de varrição
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicação 	E-mail: devac.emlur@joaopessa.pb.gov.br	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	Conforme disponibilidade de equipes de varrição

➤ **Descrição do serviço:** Serviços de natureza complementar à varrição com a finalidade de ressaltar a limpeza dos logradouros/ruas.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Capinação, roço e pintura de meio-fio	<ul style="list-style-type: none"> Para solicitar o serviço informe: Nome completo, endereço, telefone; Informar o endereço completo da demanda; 	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	(83) 3214-7642	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	Conforme disponibilidade de equipes de capinação, roço e pintura
		Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) Atendimento por equipe especializada Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Av. Minas Gerais, Nº 177 – Bairro dos Estados – João Pessoa – PB	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	Conforme disponibilidade de equipes de capinação, roço e pintura
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicação 	E-mail: devac.emlur@joaopessoa.pb.gov.br	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	Conforme disponibilidade de equipes de capinação, roço e pintura

- **Descrição do serviço:** Limpeza de grandes eventos (públicos ou privados) realizados em área pública. Exemplo: shows, eventos religiosos, feiras, congressos, carnaval, inaugurações, entre outros.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Limpeza de grandes eventos	<ul style="list-style-type: none"> Autorização de realização do evento pela Administração Municipal; Envio de Carta Ofício ou e-mail do promotor do evento com antecedência de 10 (dez) dias úteis à EMLUR; Informação da previsão de público e estimativa de resíduos gerados; Guia de recolhimento de taxa paga relativa à estimativa de resíduos gerados. 	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	(83) 3214-7630	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	Imediato após a realização do evento
		Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) Atendimento por equipe especializada Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Av. Minas Gerais, Nº 177 – Bairro dos Estados – João Pessoa – PB	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	Imediato após a realização do evento
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicação 	E-mail: dirop.emlur@joaopessoa.pb.gov.br	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	Imediato após a realização do evento

- **Descrição do serviço:** A EMLUR realiza periodicamente serviços de limpeza no entorno de instalações públicas municipais como, por exemplo, parques, escolas municipais, praças.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Limpeza de próprios	<p>Envio de Carta Ofício ou e-mail solicitando a execução dos serviços, informando:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nome do responsável pelo órgão/próprio; Endereço completo do próprio; Descrição detalhada do tipo de serviço demandado; 	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	(83) 3214-7642	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	Conforme disponibilidade de equipes do DEVAC
		Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) Atendimento por equipe especializada Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Av. Minas Gerais, Nº 177 – Bairro dos Estados – João Pessoa – PB	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	Conforme disponibilidade de equipes do DEVAC
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicação 	E-mail: devac.emlur@joaopessoa.pb.gov.br	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	Conforme disponibilidade de equipes do DEVAC

➤ **Descrição do serviço:** Palestras sobre consumo consciente e coleta seletiva.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Palestra e atividades sobre consumo consciente, coleta seletiva e apresentação teatral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Envio de Carta Ofício ou e-mail a EMLUR com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis. ▪ Público mínimo de 30 (trinta) pessoas; ▪ Computador, projetor de slides, caixa de som e microfone, apenas em caso de público superior a 50 (cinquenta) pessoas. 	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Registro da demanda ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	0800 083 2425	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	Conforme disponibilidade das equipes da EMLUR
		Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Av. Minas Gerais, Nº 177 – Bairro dos Estados – João Pessoa – PB	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	Conforme disponibilidade das equipes da EMLUR
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis ▪ Comunicação 	E-mail: teleatendimento.emlur@joaopessoa.pb.gov.br	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	Conforme disponibilidade das equipes da EMLUR

➤ **Descrição do serviço:** Visitas guiadas às instalações do Aterro Sanitário Metropolitano de João Pessoa e Usina de Beneficiamento de RCC.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Visitas guiadas às unidades de tratamento de resíduos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Envio de Carta Ofício ou e-mail com 10 (dez) dias de antecedência a EMLUR; ▪ Público mínimo de 10 (dez) pessoas e máximo de 40 (quarenta) pessoas; ▪ Preenchimento de formulário enviado por e-mail pela EMLUR; ▪ Assinatura de termo de responsabilização. 	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Registro da demanda ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	0800 083 2425	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	Conforme disponibilidade de horários das unidades de tratamento de resíduos
		Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Av. Minas Gerais, Nº 177 – Bairro dos Estados – João Pessoa – PB	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	Conforme disponibilidade de horários das unidades de tratamento de resíduos
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis ▪ Comunicação 	E-mail: teleatendimento.emlur@joaopessoa.pb.gov.br	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	Conforme disponibilidade de horários das unidades de tratamento de resíduos

➤ **Descrição do serviço:** Divulgação de dados referentes a prestação de serviços feitas pela EMLUR.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Disponibilização de dados sobre os serviços prestados pela EMLUR	Para solicitar essas informações: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nome completo ▪ Endereço ▪ CPF ▪ Descrição das informações solicitadas 	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Registro da demanda ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	0800 083 2425	Das 8h às 14h de segunda a sexta (exceto feriados)	02 dias úteis a partir da tramitação
		Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Av. Minas Gerais, Nº 177 – Bairro dos Estados – João Pessoa – PB	Das 8h às 14h de segunda a sexta (exceto feriados)	02 dias úteis a partir da tramitação
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis ▪ Comunicação 	E-mail: teleatendimento.emlur@joaopessoa.pb.gov.br	Das 8h às 14h de segunda a sexta (exceto feriados)	02 dias úteis a partir da tramitação

➤ **Descrição do serviço:** Orientação aos órgãos públicos e à imprensa sobre a EMLUR.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Serviço de comunicação	Acionar a Assessoria de Comunicação (ASCOM) para solicitar essas informações: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nome completo ▪ Endereço ▪ CPF ▪ Descrição das informações solicitadas 	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Registro da demanda ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	(83) 3214-7649	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	10 dias úteis
		Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Av. Minas Gerais, Nº 177 – Bairro dos Estados – João Pessoa – PB	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	10 dias úteis
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis ▪ Comunicação 	E-mail: ascom.emlur@joaopesoa.pb.gov.br	Das 8h às 17h de segunda a sexta (exceto feriados)	10 dias úteis

EQUIPE DE MONITORAMENTO

Equipe de Monitoramento da Carta de Serviços da EMLUR:

Lucius Fabiani de Vasconcelos Sousa - **Superintendente**

Mozart de Castro Soares – **Diretor Operacional**

Dsc. José Dantas de Lima – **Engenheiro Civil**

Samyr Sampaio Freire – **Diretor do DETRADIF**

José Vicente Damante Ângelo e Silva – **Engenheiro Ambiental**

Joacir Rodrigues Lúcio Júnior – **Tecnólogo em Gestão Ambiental**

CONTATOS:**ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

De segunda a sexta-feira, Das 8h às 17h

UNIDADE	ENDEREÇO	CONTATO	E-MAIL
Superintendência	Av. Minas Gerais, Nº 177 – Bairro dos Estados – João Pessoa – PB	(83) 3214-7571	superintendencia.emlur@joaopessoa.pb.gov.br
DIROP		(83) 3214-7630	dirop.emlur@joaopessoa.pb.gov.br
DIRAF		(83) 3214-7614	diraf.emlur@joaopessoa.pb.gov.br
DETRADIF		(83) 3214-7622	detradif.emlur@joaopessoa.pb.gov.br
DEVAC		(83) 3214-7642	devac.emlur@joaopessoa.pb.gov.br
Assessoria de Comunicação		(83) 3214-7649	ascom.emlur@joaopessoa.pb.gov.br
DIFIL		(83) 3214-7624	difil.emlur@joaopessoa.pb.gov.br
Ouvidoria		(83) 3214-7634	ouvidoriaemlur@joaopessoa.pb.gov.br
Atendimento		0800 083 2425	teleatendimento.emlur@joaopessoa.pb.gov.br
Recepção		(83) 3214-7615	-

ATERRO SANITÁRIO

UNIDADE	ENDEREÇO	CONTATO	E-MAIL
Aterro Sanitário Metropolitano de João Pessoa	Fazenda Mumbaba III, S/N – Bairro Mussuré – João Pessoa - PB	3214-7622	detradif.emlur@joaopessoa.pb.gov.br

USINA

UNIDADE	ENDEREÇO	CONTATO	E-MAIL
USIBEN – Usina de Beneficiamento de Resíduos da Construção Civil	Rua Antonieta Sátiro, 60 - José Américo, João Pessoa - PB, 58074-699	3264-1909	detradif.emlur@joaopessoa.pb.gov.br

RESPONSABILIDADE

Um dos serviços prestados pela EMLUR é a coleta de Resíduos Sólidos, conforme respectiva constituição ou composição (Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos - PMGIRS). Demais resíduos têm sua responsabilidade definida por leis e resoluções específicas.

DE QUEM É A RESPONSABILIDADE?

TIPO DE RESÍDUO	RESPONSÁVEL	REFERÊNCIA LEGAL
Domiciliar	EMLUR	Decreto Municipal N° 8.886/16
Resíduos Públicos	EMLUR	Decreto Municipal N° 8.886/16
Comercial (Grandes Geradores)	GERADOR	Decreto Municipal N° 8.886/16
Saúde	GERADOR	Decreto Municipal N° 8.886/16
Industrial	GERADOR	Decreto Municipal N° 8.886/16
Portos, Aeroportos, Terminais Ferroviários e Rodoviários	GERADOR	Decreto Municipal N° 8.886/16
Agrossilvopastoris	GERADOR	Decreto Municipal N° 8.886/16
Entulho	GERADOR	Decreto Municipal N° 8.886/16
Metralha (Construção Civil)	GERADOR	Decreto Municipal N° 8.886/16
Volumosos	GERADOR	Decreto Municipal N° 8.886/16
Especiais	GERADOR	Decreto Municipal N° 8.886/16

Matriz de responsabilidade dos serviços públicos de infraestrutura:

São vinculados à Prefeitura Municipal de João Pessoa – PMJP os seguintes órgãos: Secretaria de Infraestrutura – SEINFRA, Secretaria de Desenvolvimento Urbano – SEDURB, Secretaria de Meio Ambiente – SEMAM, Superintendência de Mobilidade Urbana – SEMOB, Defesa Civil - COMPDEC, Autarquia Especial Municipal de Limpeza Urbana – EMLUR.

SERVIÇO	ORGÃO
Pintura de meio-fio	EMLUR
Retirada de animal morto em via pública	
Varrimento de vias públicas	
Catação manual em áreas verdes e praias	
Instalação de lixeiras e papeleiras	
Recolhimento de Podas	
Coleta de entulhos dispostos irregularmente	
Fiscalização de Limpeza Pública	
Coleta de Lixo Domiciliar	
Coleta de metralha disposta irregularmente	
Capinação, Roço	
Serviços congêneres de limpeza de Jardins Públicos e áreas verdes	
Serviços congêneres de limpeza de Parques	
Limpeza de Cemitérios	