

SECOM

Secretaria de Comunicação Social

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.

2

A SECOM

A Secretaria de Comunicação Social - SECOM tem por função estabelecer diálogo entre a gestão municipal e a população de João Pessoa, servindo como verdadeira porta de entrada para os pleitos do município e divulgando as melhorias que são realizadas pela gestão.

Esta pasta faz uso de diversos veículos de comunicação, tais como portais, rádios, blimps, TV, jornais e mídias impressas em geral, para que de maneira clara e objetiva, a informação seja disseminada a toda a população do município de João Pessoa.

Temos também o dever de junto com as demais secretarias, divulgar suas ações e campanhas da Prefeitura Municipal de João Pessoa.

3

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

SERVIÇO	REQUISITOS/DOCUMENTOS PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Divulgação de ações e campanhas da Prefeitura Municipal de João Pessoa.	Necessidade do usuário. No caso de atendimento presencial, o cidadão deve estar munido de uma solicitação por escrito informando o nome, número de contato, endereço e a dúvida em questão.	Presencial e Eletrônico.	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).	Rua Diógenes Chianca, nº1.777 – Água Fria. Redes Sociais: Prefeitura de João Pessoa (facebook), @Pmjoonline (twitter) Portal da Prefeitura Municipal de João Pessoa (http://www.joaopessoa.pb.gov.br/), buscando o link do SIC (http://sic.joaopessoa.pb.gov.br/open.php?)	No caso de atendimento presencial, de Segunda à Sexta-feira 08h às 12h 13h às 17h	Atendimento eletrônico: 15 dias; Atendimento presencial 15 dias úteis.