

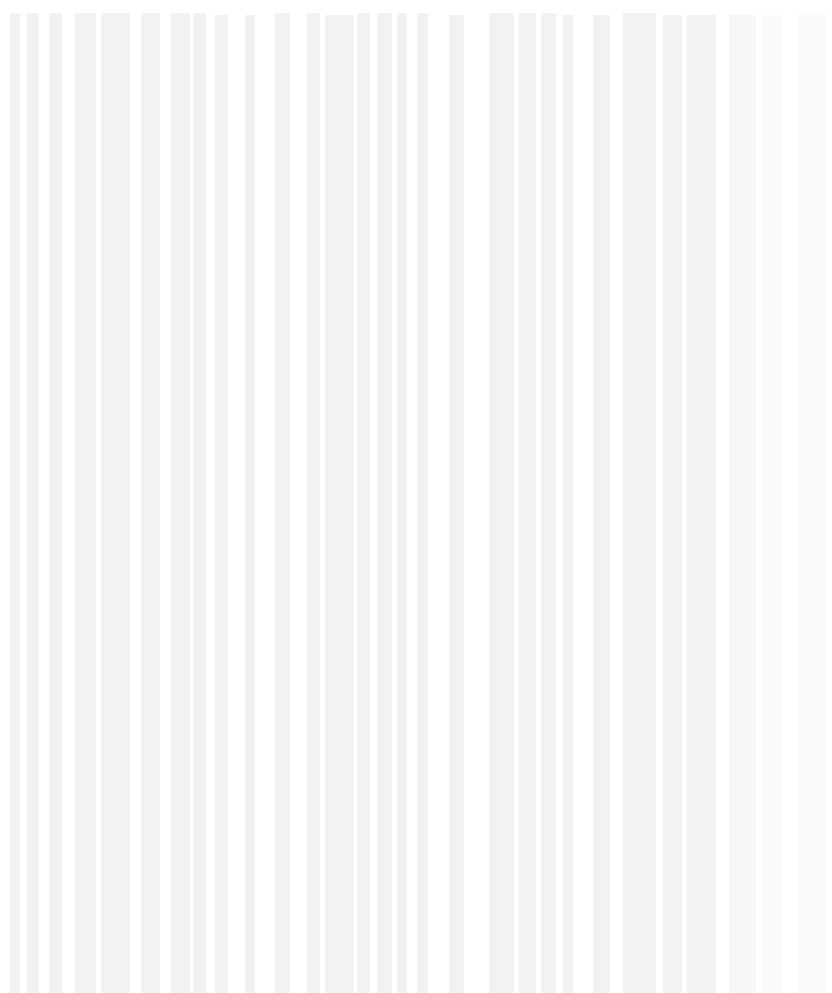
# SECITEC

SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

---

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

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

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Curso de Informática Básica	O Cidadão para se matricular, ser alfabetizado, ter no mínimo 12 anos de idade e portar os documentos pessoais (RG, CPF e comprovante de residência), no ato da matrícula.	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento por equipe especializada</li> <li>Registro da inscrição</li> <li>Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis</li> </ul>	<a href="tel:(83)3214-3424">(83) 3214-3424</a>	08:00hs às 12:00hs // 13:00hs às 17:00hs  Dias úteis	O prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa.
		Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>Atendimento por equipe especializada</li> <li>Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis</li> </ul>	<p>Centro Administrativo Municipal. Rua Diógenes Chianca,1777. Água Fria.</p> <p>Demais Locais para Atendimento:</p> <p><b>Casa da Pólvora</b> (Ladeira São Francisco, Centro, s/n)  <b>CRC Mandacarú</b> (Rua João Brito, s/n)  <b>CRJ Funcionários I</b> (Praça Lauro Vanderley, s/n)  <b>CRI Expedicionários</b> (Rua Capitão João Freire, 218)  <b>Associação dos Moradores do Grotão</b> (Principal do Grotão s/n)  <b>CRJ Rangel</b> (Av. Mourão s/n)  <b>CRJ Valentina</b> (Rua Padre Emiliano de Cristo, s/n)  <b>CRC Jardim Veneza</b> (Rua Antonio Alves s/n)  <b>CRJ Mangabeira</b> (Rua Janduy Dantas s/n)  <b>Centro Social e Educacional Neshor</b> (Av. Francisco Moura, 870, Treze de Maio)</p>	08:00hs às 12:00hs // 13:00hs às 17:00hs  Dias úteis	O prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa.

		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atendimento por equipe especializada</li> <li>▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis</li> <li>▪ Comunicação via email</li> </ul>	E-mail: <a href="mailto:secitec@joaopessoa.pb.gov.br">secitec@joaopessoa.pb.gov.br</a>	Ininterrupto 24h	O prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa.
Get Connected	<p>O Cidadão para se matricular precisa ser alfabetizado;</p> <p>Ter conhecimento básico em informática;</p> <p>Educação à distância (EAD).</p>	Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atendimento por equipe especializada</li> <li>▪ Registro da inscrição</li> <li>▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis</li> </ul>	<p>As inscrições são feitas através do site da prefeitura: <a href="http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/secitec/cursos-secitec/">http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/secitec/cursos-secitec/</a></p> <p>Página do curso: <a href="http://www.netacad.com">www.netacad.com</a></p>	Ininterrupto 24h	A cada dois meses é aberto o período de inscrição para os cursos. Feita a inscrições, em até dois dias úteis será enviado para o e-mail do aluno a página do curso onde ele poderá iniciar o curso imediatamente
Introdução à segurança cibernética		Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atendimento por equipe especializada</li> <li>▪ Registro da inscrição</li> <li>▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis</li> </ul>	<p>As inscrições são feitas através do site da prefeitura: <a href="http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/secitec/cursos-secitec/">http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/secitec/cursos-secitec/</a></p> <p>Página do curso: <a href="http://www.netacad.com">www.netacad.com</a></p>	Ininterrupto 24h	A cada dois meses é aberto o período de inscrição para os cursos. Feita a inscrições, em até dois dias úteis será enviado para o e-mail do aluno a página do curso onde ele poderá iniciar o curso imediatamente
Introdução a Internet das Coisas		Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atendimento por equipe especializada</li> <li>▪ Registro da inscrição</li> <li>▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis</li> </ul>	<p>As inscrições são feitas através do site da prefeitura: <a href="http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/secitec/cursos-secitec/">http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/secitec/cursos-secitec/</a></p> <p>Página do curso: <a href="http://www.netacad.com">www.netacad.com</a></p>	Ininterrupto 24h	A cada dois meses é aberto o período de inscrição para os cursos. Feita a



## **ESTAÇÕES DIGITAIS – INCLUSÃO DIGITAL**

### **(Fixas e Móveis)**

O projeto das Estações Digitais (ED) é uma iniciativa da Prefeitura Municipal de João Pessoa (PMJP), através da Secretaria de Ciência e Tecnologia (SECITEC), por meio de convênio com o Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) e o Ministério das Comunicações (MC), atual Ministério da Ciência, Tecnologia Inovações e Comunicações (MCTIC). O principal objetivo é combater a exclusão digital. As EDs são compostas por 11 computadores conectados à internet banda larga, uma impressora, scanner, data show, webcam e fones de ouvido para deficientes visuais. Todos os equipamentos têm o objetivo de facilitar o acesso da população às Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC), ou seja, compor um ambiente público que propicie o aprendizado das pessoas, tanto por meio de cursos, como através do acesso à internet. Destas, são frutos de convênio firmado com o MCTIC por meio do Termo de Doação com Encargos firmados com o Ministério das Comunicações, as demais são fruto de parcerias da PMJP com ONGs, associações e setores da prefeitura.

A escolha dos locais beneficiados com o projeto foi baseada no baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) das regiões. Logo, a prioridade foi envolver as comunidades cujo acesso aos computadores e à internet é mais escasso devido às condições socioeconômicas na qual estas se encontram. As principais atividades desenvolvidas pelas Estações Digitais são os cursos de informática, oficinas especializadas e acesso livre à internet. A Estação Digital Móvel (EDM) desenvolve o trabalho da ED de forma itinerante, chegando a lugares de difícil acesso e comunidades mais necessitadas. A EDM é semelhantemente estruturada à ED, formada por equipamentos que se adequam a necessidade e o propósito do mesmo.

## CISCO NETWORKING ACADEMY – EAD

A Prefeitura Municipal de João Pessoa (PMJP) realizou uma parceria com a multinacional americana Cisco Systems – através da sua plataforma de treinamento Cisco Networking Academy (CNA) no qual está ofertando cursos na área de tecnologia da informação.

**Cisco** – A Cisco Networking Academy é um programa dos Estados Unidos de desenvolvimento de habilidades profissionais e carreiras no setor de TI para instituições de ensino e indivíduos em todo o mundo. São mais de 10.000 instituições educacionais cadastradas para usar sua plataforma e melhorar a grade curricular de seus programas. Mais de 1 milhão de alunos participam a cada ano dos cursos oferecidos e mais de 6 milhões de pessoas já participaram da Networking Academy. Estamos disponibilizando 7 (sete) cursos dentro da plataforma de treinamento CNA, variando entre módulos básicos, intermediários e avançados.

Para mais informações, fale conosco:

- Contato: (83) 3214-2884;  
3214-3424.
- E-mail: [secitecvirtual@gmail.com](mailto:secitecvirtual@gmail.com);  
[coordenacaosecitec@hotmail.com](mailto:coordenacaosecitec@hotmail.com).

Secretário Municipal de Ciência e Tecnologia  
**Durval Ferreira da Silva Filho**

Chefia de Gabinete  
**Vaneide Rejane de Souza Almeida Araújo**

Diretoria de Administração e Finanças  
**Alysson Cícero da Silva**

Diretoria de Difusão Tecnológica  
**Celso Machado Maia Padilha**

Diretoria de Fomento e Difusão  
**Andreza Sobreira Pimentel**