

# PROGEM

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

---

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 PROGEM

A Procuradoria Geral do Município é instituição essencial e responsável pelo exercício das funções administrativa e jurisdicional no âmbito do Município de João Pessoa, diretamente vinculada ao Prefeito Municipal, sendo responsável, em toda sua plenitude, pela defesa de seus interesses judicial e extrajudicialmente, bem como pelas funções de consultoria jurídica e, com exclusividade, de execução da dívida ativa, orientada pelos princípios da legalidade, moralidade e da indisponibilidade dos interesses públicos. Sua estrutura organizacional, competência e formas de atuação estão disciplinadas pela Lei Orgânica da Procuradoria Geral do Município de João Pessoa (Lei Complementar Municipal nº 61, de 10 de dezembro de 2010, com as alterações posteriores).

## 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
<b>Análise da redação de projetos de leis, vetos, justificativas, atos normativos, editais, contratos, convênios, acordos, ajustes e outros documentos similares;</b>	Processos devidamente protocolados, descrição do serviço demandado, anexos das informações para subsidiar a análise técnica e/ou elaboração das ações destinadas ao	O serviço é prestado de forma presencial, por telefone, e-mail, via SIC ou portal de transparência da Prefeitura. A Procuradoria Geral do Município de João Pessoa também conta com sítio na rede mundial de computadores ( <a href="http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/progem/">http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/progem/</a> ) e atende ao público no Paço Municipal, situado na Praça Pedro Américo, n. 70, João Pessoa/PB, CEP 58.010-340.  Contato telefônico (3218-9788), e-mail institucional: <a href="mailto:progem@joaopessoa.pb.gov.br">progem@joaopessoa.pb.gov.br</a> .	No atendimento, são respeitadas as prioridades legais, relativas às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos, conforme art. 1º da Lei Federal nº 10.048/2000, com redação dada pela Lei nº 13.146/2015.	Praça Pedro Américo, 70 – João Pessoa, PB – CEP: 58010-340 – Varadouro;	De segunda a sexta, das 08h às 17h	O prazo máximo para atendimento dos serviços varia conforme a origem e complexidade da demanda. Nos casos de demandas mais simples, como consultas processuais, orientações em geral, consulta de dívida ativa, o atendimento é imediato, quando

	atendimento do serviço.					presencial, ou de acordo com os prazos de resposta às demandas enviadas via SIC, quando utilizado esse meio.
<b>Atuação nos processos de licitações, desapropriações, alienações, aquisição, permissão ou concessão de uso e a locação de imóveis;</b>	Processos devidamente protocolados, descrição do serviço demandado, anexos das informações para subsidiar a análise técnica e/ou elaboração das ações destinadas ao atendimento do serviço.	O serviço é prestado de forma presencial, por telefone, e-mail, via SIC ou portal de transparência da Prefeitura. A Procuradoria Geral do Município de João Pessoa também conta com sítio na rede mundial de computadores ( <a href="http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/progem/">http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/progem/</a> ) e atende ao público no Paço Municipal, situado na Praça Pedro Américo, n. 70, João Pessoa/PB, CEP 58.010-340.  Contato telefônico (3218-9788), e-mail institucional: <a href="mailto:progem@joaopessoa.pb.gov.br">progem@joaopessoa.pb.gov.br</a> .	No atendimento, são respeitadas as prioridades legais, relativas às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos, conforme art. 1º da Lei Federal nº 10.048/2000, com redação dada pela Lei nº 13.146/2015.	Praça Pedro Américo, 70 – João Pessoa, PB – CEP: 58010-340 – Varadouro	De segunda a sexta, das 08h às 17h	
<b>Zelo pela probidade administrativa e exercício da função correccional no âmbito da administração pública municipal direta e indireta;</b>	Processos devidamente protocolados, descrição do serviço demandado, anexos das informações para subsidiar a análise técnica e/ou elaboração das ações destinadas ao atendimento do serviço.	O serviço é prestado de forma presencial, por telefone, e-mail, via SIC ou portal de transparência da Prefeitura. A Procuradoria Geral do Município de João Pessoa também conta com sítio na rede mundial de computadores ( <a href="http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/progem/">http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/progem/</a> ) e atende ao público no Paço Municipal, situado na Praça Pedro Américo, n. 70, João Pessoa/PB, CEP 58.010-340.  Contato telefônico (3218-9788), e-mail institucional: <a href="mailto:progem@joaopessoa.pb.gov.br">progem@joaopessoa.pb.gov.br</a> .	No atendimento, são respeitadas as prioridades legais, relativas às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos, conforme art. 1º da Lei Federal nº 10.048/2000, com redação dada pela Lei nº 13.146/2015.	Praça Pedro Américo, 70 – João Pessoa, PB – CEP: 58010-340 – Varadouro	De segunda a sexta, das 08h às 17h	

<p><b>Prestação de assistência jurídica aos servidores públicos municipais, por atos decorrentes de suas funções e tipificados como ilícitos civis e penais, quando não houver conflito com o interesse do ente público;</b></p>	<p>Processos devidamente protocolados, descrição do serviço demandado, anexos das informações para subsidiar a análise técnica e/ou elaboração das ações destinadas ao atendimento do serviço.</p>	<p>O serviço é prestado de forma presencial, por telefone, e-mail, via SIC ou portal de transparência da Prefeitura. A Procuradoria Geral do Município de João Pessoa também conta com sítio na rede mundial de computadores (<a href="http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/progem/">http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/progem/</a>) e atende ao público no Paço Municipal, situado na Praça Pedro Américo, n. 70, João Pessoa/PB, CEP 58.010-340.</p> <p>Contato telefônico (3218-9788), e-mail institucional: <a href="mailto:progem@joaopessoa.pb.gov.br">progem@joaopessoa.pb.gov.br</a>.</p>	<p>No atendimento, são respeitadas as prioridades legais, relativas às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos, conforme art. 1º da Lei Federal nº 10.048/2000, com redação dada pela Lei nº 13.146/2015.</p>	<p>Praça Pedro Américo, 70 – João Pessoa, PB – CEP: 58010-340 – Varadouro</p>	<p>De segunda a sexta, das 08h às 17h</p>	<p>O prazo máximo para atendimento dos serviços varia conforme a origem e complexidade da demanda. Nos casos de demandas mais simples, como consultas processuais, orientações em geral, consulta de dívida ativa, o atendimento é imediato, quando presencial, ou de acordo com os prazos de resposta às demandas enviadas via SIC, quando utilizado esse meio.</p>
<p><b>Ajuizamento das medidas judiciais visando a proteção do meio ambiente, patrimônio histórico, artístico-cultural, turístico, finanças públicas, consumidor, probidade administrativa, além de outras no interesse do município;</b></p>	<p>Processos devidamente protocolados, descrição do serviço demandado, anexos das informações para subsidiar a análise técnica e/ou elaboração das ações destinadas ao atendimento do serviço.</p>	<p>O serviço é prestado de forma presencial, por telefone, e-mail, via SIC ou portal de transparência da Prefeitura. A Procuradoria Geral do Município de João Pessoa também conta com sítio na rede mundial de computadores (<a href="http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/progem/">http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/progem/</a>) e atende ao público no Paço Municipal, situado na Praça Pedro Américo, n. 70, João Pessoa/PB, CEP 58.010-340.</p> <p>Contato telefônico (3218-9788), e-mail institucional: <a href="mailto:progem@joaopessoa.pb.gov.br">progem@joaopessoa.pb.gov.br</a>.</p>	<p>No atendimento, são respeitadas as prioridades legais, relativas às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos, conforme art. 1º da Lei Federal nº 10.048/2000, com redação dada pela Lei nº 13.146/2015.</p>	<p>Praça Pedro Américo, 70 – João Pessoa, PB – CEP: 58010-340 – Varadouro</p>	<p>De segunda a sexta, das 08h às 17h</p>	<p>O prazo máximo para atendimento dos serviços varia conforme a origem e complexidade da demanda. Nos casos de demandas mais simples, como consultas processuais, orientações em geral, consulta de dívida ativa, o atendimento é imediato, quando presencial, ou de acordo com os prazos de resposta às demandas</p>

						enviadas via SIC, quando utilizado esse meio.
<b>Manutenção de estágio de estudantes de direito, na forma da legislação pertinente;</b>	Processos devidamente protocolados, descrição do serviço demandado, anexos das informações para subsidiar a análise técnica e/ou elaboração das ações destinadas ao atendimento do serviço.	O serviço é prestado de forma presencial, por telefone, e-mail, via SIC ou portal de transparência da Prefeitura. A Procuradoria Geral do Município de João Pessoa também conta com sítio na rede mundial de computadores ( <a href="http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/progem/">http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/progem/</a> ) e atende ao público no Paço Municipal, situado na Praça Pedro Américo, n. 70, João Pessoa/PB, CEP 58.010-340.  Contato telefônico (3218-9788), e-mail institucional: <a href="mailto:progem@joaopessoa.pb.gov.br">progem@joaopessoa.pb.gov.br</a> .	No atendimento, são respeitadas as prioridades legais, relativas às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos, conforme art. 1º da Lei Federal nº 10.048/2000, com redação dada pela Lei nº 13.146/2015.	Praça Pedro Américo, 70 – João Pessoa, PB – CEP: 58010-340 – Varadouro	De segunda a sexta, das 08h às 17h	
<b>Desenvolvimento de atividades de relevante interesse municipal, das quais especificamente a encarregue o Prefeito Municipal;</b>	Processos devidamente protocolados, descrição do serviço demandado, anexos das informações para subsidiar a análise técnica e/ou elaboração das ações destinadas ao atendimento do serviço.	O serviço é prestado de forma presencial, por telefone, e-mail, via SIC ou portal de transparência da Prefeitura. A Procuradoria Geral do Município de João Pessoa também conta com sítio na rede mundial de computadores ( <a href="http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/progem/">http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/progem/</a> ) e atende ao público no Paço Municipal, situado na Praça Pedro Américo, n. 70, João Pessoa/PB, CEP 58.010-340.  Contato telefônico (3218-9788), e-mail institucional: <a href="mailto:progem@joaopessoa.pb.gov.br">progem@joaopessoa.pb.gov.br</a> .	No atendimento, são respeitadas as prioridades legais, relativas às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos, conforme art. 1º da Lei Federal nº 10.048/2000, com redação dada pela Lei nº 13.146/2015.	Praça Pedro Américo, 70 – João Pessoa, PB – CEP: 58010-340 – Varadouro	De segunda a sexta, das 08h às 17h	
<b>Propositura de medidas de caráter jurídico que visem proteger o patrimônio do</b>	Processos devidamente protocolados, descrição do serviço	O serviço é prestado de forma presencial, por telefone, e-mail, via SIC ou portal de transparência da Prefeitura. A Procuradoria Geral do Município de João Pessoa também conta com sítio na rede mundial de		Praça Pedro Américo, 70 – João Pessoa, PB – CEP:	De segunda a sexta, das 08h às 17h	

<b>município ou aperfeiçoar as práticas administrativas.</b>	demandado, anexos das informações para subsidiar a análise técnica e/ou elaboração das ações destinadas ao atendimento do serviço.	computadores ( <a href="http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/progem/">http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/progem/</a> ) e atende ao público no Paço Municipal, situado na Praça Pedro Américo, n. 70, João Pessoa/PB, CEP 58.010-340.  Contato telefônico (3218-9788), e-mail institucional: <a href="mailto:progem@joaopessoa.pb.gov.br">progem@joaopessoa.pb.gov.br</a> .		58010-340 – Varadouro		
--	--	--	--	-----------------------	--	--