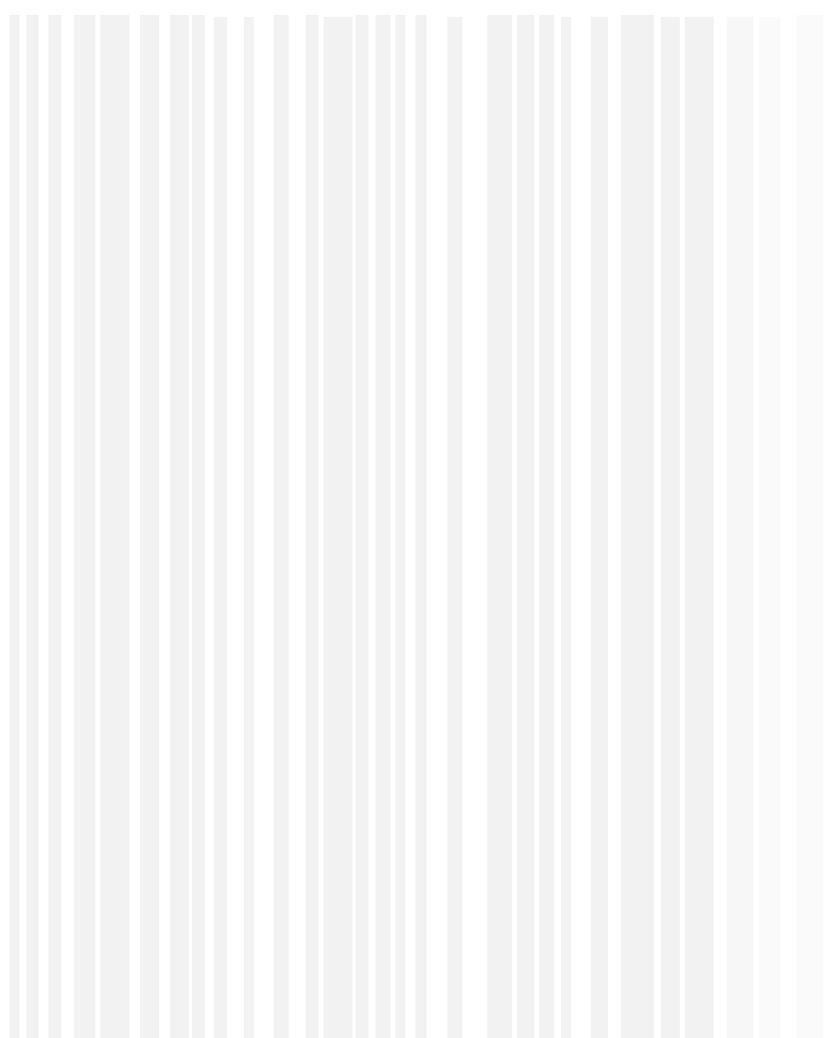


GAPRE

GABINETE DO PREFEITO

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
<p>Recebimento de Elogios e reclamações, referente ao Gabinete do Prefeito.</p> <p>Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.</p>	<p>Que sejam Demandas referentes ao Gabinete do Prefeito</p>	<ul style="list-style-type: none"> Correspondência eletrônica via e-mail, através da OGM-PMJP, com número de Protocolo – NUP Pelo Sistema de Informação – SIC no site da Transparência da PMJP 	<ul style="list-style-type: none"> Responder adequadamente pelos colaboradores ouvidores, com o objetivo de atender a expectativa do solicitante. Responder a Demanda do solicitante, verificando o Status. 	<ul style="list-style-type: none"> Pelo e-OUV ou correspondência, sobre o andamento da manifestação. Pelo site do SIC 	<p>Segunda à sexta das 8h às 17h</p>	<ul style="list-style-type: none"> A manifestação é respondida o mais rápido e devolvido a Ouvidoria que toma as devidas providências, para chegar ao solicitante. SIC – Prazo máximo de dez dias.