

COMPDEC

Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil

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 P/ REGISTRO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
(OCORRÊNCIA DE DESASTRE) Inundações Alagamentos Desabamentos Queda de árvores Incêndios e explosões Deslizamentos Destelhamentos Graves desastres com vítimas e/ou desabrigados Colisões, tombamento ou queda de veículos de transporte Rupturas ou colapsos de vias públicas Acidentes com combustíveis, produtos perigosos (radioativo, químico, inflamável, tóxicos, explosivo e corrosivo) Acidentes rodoviários, ferroviários, metroviários, envolvendo grande número de pessoas	Informar RG, CPF, telefone e o endereço completo (com ponto de referência)	Telefone	<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) 	<p>0800 285 9020 (24horas)</p> <p>Fones: (83) 3222- 2063</p>	24h 08:00hs às 17:00hs Dias úteis	IMEDIATO

SERVIÇO	REQUISITO P/ REGISTRO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
(PREVENTIVO) Vistoria em caso de deformações em estruturas Limpeza, desobstrução e dragagem de rios urbanos	Informar RG, CPF, telefone e o endereço completo com precisão (com ponto de referência)	Telefone	<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) 	0800 285 9020 GRATUITO (83) 3222- 2063	24h 08:00hs às 17:00hs Dias úteis
Vistoria para organização de grandes eventos (shows e espetáculos) Palestras para instituições de ensino, públicas ou privadas Informações públicas	Informar RG, CPF, telefone, comprovante de titularidade do imóvel ou comprovante de residência	Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> Registro da solicitação Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis	Paço Municipal - Praça Pedro Américo, 70 – Centro / João Pessoa - Paraíba, CEP 58.010-340	08:00hs às 17:00hs Dias úteis
	Informar RG, CPF e telefone e o endereço completo (com ponto de referência)	Correspondência eletrônica (email)		E-mail: defesacivilpmjp@hotmail.com	Ininterrupto 24h
	Detalhamento do pedido	Ofício		Paço Municipal - Praça Pedro Américo, 70 – Centro / João Pessoa - Paraíba, CEP 58.010-340	08:00hs às 17:00hs Dias úteis
	Informar RG, CPF e telefone	SIC		http://sic.joaopessoa.pb.gov.br/	Ininterrupto 24h

Coordenador

Francisco Noé Estrela

Assistente de Gabinete

Giulliana Marques Morais

Diretor de Minimização de Desastres – DMD

Adjunto ao Coordenador

Alberto Alves Sabino

Diretor Administrativo e Financeiro – DAF

José Antonio Rodrigues da Silva

Diretor Operacional – DIROP

Genival Quirino Seabra

Diretor Administrativo e Financeiro – DAF

José Antonio Rodrigues da Silva

Chefe de Divisão Financeira e Contábil

Elane Christine Barbosa Belmont

Chefia do Centro de Operação

Maria Aparecida Vieira da