

SEMUSB

SECRETARIA DE SEGURANÇA URBANA E CIDADANIA

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
Segurança Preventiva e Repressiva	Formalização das solicitações para as demandas mediatas	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da solicitação Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	 (83) 3214-7993 153	08:00hs às 17:00hs Dias úteis	Prestação Imediata
		Atendimento presencial	<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) Atendimento por equipe especializada Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	Avenida Almirante Barroso, 668 – Centro – João Pessoa –Paraíba.	08:00hs às 17:00hs Dias úteis	Prestação Imediata

		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis ▪ Comunicação via email 	E-mail: gabinetesemusb@gmail.com	Ininterrupto 24h	O prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa.
Segurança Preventiva e Repressiva	Formalização das demandas imediatas, através da linha de contato com a Guarda Civil e/ou, através da solicitação direta a um agente da guarda	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Registro da solicitação ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	 (83) 3214-7993 153 	08:00hs às 17:00hs Dias úteis	Prestação Imediata

Secretário Municipal de Segurança e Cidadania
Denis Soares dos Santos

Secretário Adjunto
Assis Freire

Chefe de Gabinete
Edmilson Argino Borges

Assessoria de Comunicação
Hannah Barbosa

Assessoria Jurídica
Francisco de Assis Galdino