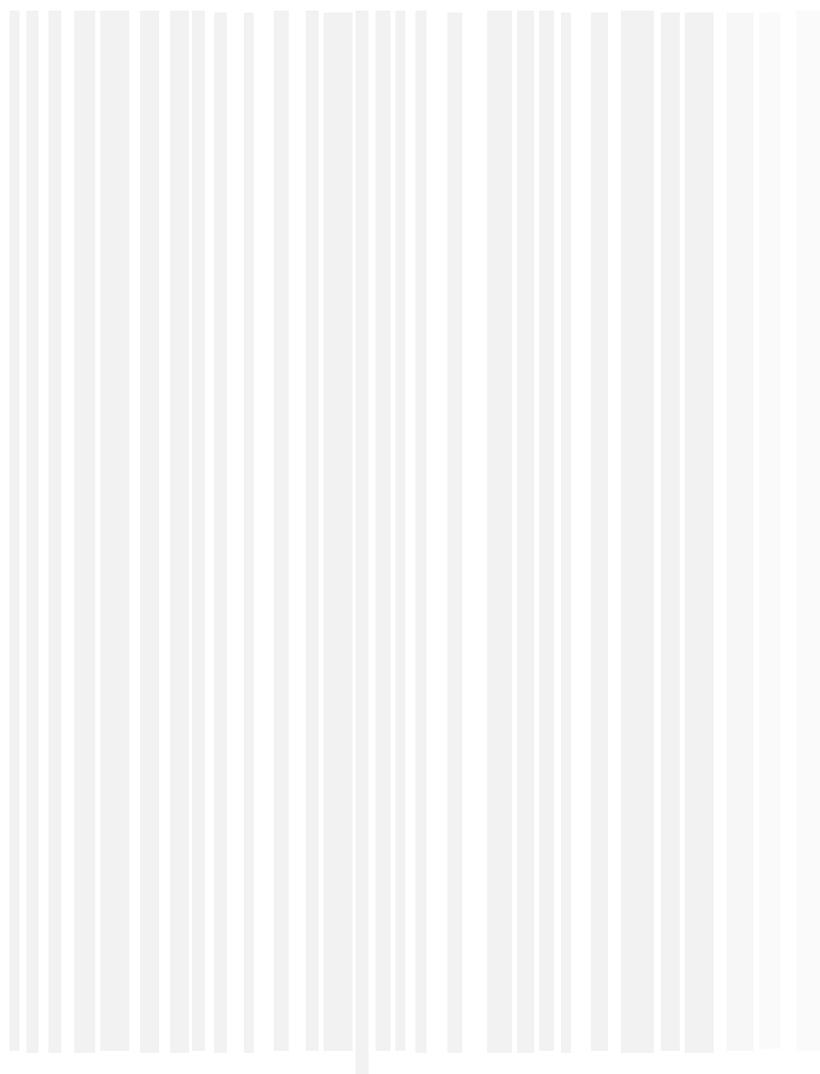


SEMOB

SUPERINTENDÊNCIA EXECUTIVA DE MOBILIDADE URBANA

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 SEMOB

A Superintendência Executiva de Mobilidade Urbana – SEMOB, autarquia especial, vinculada ao Gabinete do Prefeito, com personalidade jurídica de direito público, autonomia administrativa e financeira e patrimônio próprio, tem por finalidade básica executar as políticas de mobilidade urbana do município de João Pessoa, sendo designada como Órgão Gestor de Transporte e Executivo Municipal de Trânsito, pela Lei nº 12.250/2011 e de acordo com os preceitos contidos na Lei Federal 9.503, de 23 de setembro de 1997.

Assim sendo, a SEMOB disponibiliza, através da Carta de Serviço ao Usuário, informações claras e precisas sobre os serviços prestados ao público, facilitando assim o acesso e a confiabilidade da população.

Os serviços oferecidos estão presentes através das seguintes atividades:

- Atendimento ao Público, sendo realizados de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- Planejamento e programação do Sistema de Transporte Público de Passageiros, integrando-se com o Planejamento Urbano do município;
- Disciplina, concessão, operação e fiscalização de serviços de transporte público de passageiros;
- Fiscalização de transporte público de passageiros por ônibus, táxi e transportes especiais;
- Execução de atividades relacionadas ao planejamento, circulação, operação e fiscalização de trânsito e dos transportes urbanos;

Promoção de projetos e programas de educação e segurança de trânsito de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo CONTRAN.

MISSÃO

Assegurar à população mobilidade, acessibilidade, segurança, fluidez e conforto nos sistemas de transportes e trânsito, respaldado na competência, satisfação profissional e nos avanços tecnológicos, contribuindo assim para a qualidade de vida do município.

VISÃO

Ser uma organização cidadã, reconhecida pela sociedade na gestão de políticas de transportes e trânsito.

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

Diretoria Administrativa e Financeira – DAF

SERVIÇO	REQUISITOS/DOCUMENTOS PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de solicitações e requerimento de comunidades		Presencial	<p>Receber solicitações e requerimentos de órgãos e entidades públicas e privadas; Consultar multas e fornecimento de segunda via de notificações; Consultar multas referentes aos transportes especiais e táxis; Receber reclamações sobre a sinalização viária; Receber reclamações sobre estacionamento Zona Azul; Receber recurso de auto de infrações de transportes; Receber recurso de auto de infração de trânsito; Receber solicitações de ressarcimento de multas; Receber solicitações da credencial do idoso/deficiente.</p> <p>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>	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	
Consulta aos programas de multas de Trânsito		Presencial	<p>Receber solicitações e requerimentos de órgãos e entidades públicas e privadas; Consultar multas e fornecimento de segunda via de notificações; Consultar multas referentes aos transportes especiais e táxis; Receber reclamações sobre a sinalização viária; Receber reclamações sobre estacionamento Zona Azul; Receber recurso de auto de infrações de</p>	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	

			<p>transportes; Receber recurso de auto de infração de trânsito; Receber solicitações de ressarcimento de multas; Receber solicitações da credencial do idoso/deficiente.</p> <p>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>			
Reclamações e Informações através de e-mail e telefone		Presencial	<p>Receber solicitações e requerimentos de órgãos e entidades públicas e privadas; Consultar multas e fornecimento de segunda via de notificações; Consultar multas referentes aos transportes especiais e táxis; Receber reclamações sobre a sinalização viária; Receber reclamações sobre estacionamento Zona Azul; Receber recurso de auto de infrações de transportes; Receber recurso de auto de infração de trânsito; Receber solicitações de ressarcimento de multas; Receber solicitações da credencial do idoso/deficiente.</p> <p>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>	<p>SEMOB - Sede</p> <p>Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra</p> <p>Centro Turístico Tambaú</p>	08h às 17h	
Recurso de Infração de Trânsito	Requerimento, cópia do CRLV, CPF, RG, CNH e da multa.	Presencial	<p>Receber solicitações e requerimentos de órgãos e entidades públicas e privadas; Consultar multas e fornecimento de segunda via de notificações; Consultar multas referentes aos transportes especiais e táxis; Receber reclamações sobre a sinalização viária; Receber reclamações sobre estacionamento Zona Azul; Receber recurso de auto de infrações de transportes; Receber recurso de auto de infração de trânsito; Receber solicitações de</p>	<p>SEMOB - Sede</p> <p>Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra</p> <p>Centro Turístico Tambaú</p>	08h às 17h	

			<p>ressarcimento de multas; Receber solicitações da credencial do idoso/deficiente.</p> <p>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>			
Ressarcimento de Multas		Presencial	<p>Receber solicitações e requerimentos de órgãos e entidades públicas e privadas; Consultar multas e fornecimento de segunda via de notificações; Consultar multas referentes aos transportes especiais e táxis; Receber reclamações sobre a sinalização viária; Receber reclamações sobre estacionamento Zona Azul; Receber recurso de auto de infrações de transportes; Receber recurso de auto de infração de trânsito; Receber solicitações de ressarcimento de multas; Receber solicitações da credencial do idoso/deficiente.</p> <p>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>	<p>SEMOB - Sede</p> <p>Casa da Cidadania Shopping Center Manaira</p> <p>Centro Turístico Tambaú</p>	08h às 17h	
Multas	<p>Documentos a serem apresentados na defesa da autuação:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Recurso preenchido e assinado; •Identificação do condutor; •Notificação de autuação; •Cópia da CNH ou RG e CPF do proprietário. 	Presencial	<p>Receber solicitações e requerimentos de órgãos e entidades públicas e privadas; Consultar multas e fornecimento de segunda via de notificações; Consultar multas referentes aos transportes especiais e táxis; Receber reclamações sobre a sinalização viária; Receber reclamações sobre estacionamento Zona Azul; Receber recurso de auto de infrações de transportes; Receber recurso de auto de infração de trânsito; Receber solicitações de ressarcimento de multas; Receber solicitações da credencial do idoso/deficiente.</p>	<p>SEMOB - Sede</p> <p>Casa da Cidadania Shopping Center Manaira</p> <p>Centro Turístico Tambaú</p>	08h às 17h	

	<p>Documentos a serem apresentados na defesa da primeira estância da penalidade – JARI:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Recurso preenchido e assinado; •Notificação de penalidade; •Carta indeferida/ ASCAI •Cópia da CNH ou RG e CPF do proprietário; •Documento do veículo. <p>Documentos a serem apresentados na defesa da segunda estância – CETRAN:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Recurso preenchido e assinado; •Notificação de penalidade; •Carta indeferido/JARI •Documento do proprietário. 		<p>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>			
--	---	--	---	--	--	--

Diretoria de Planejamento – DIPLAN

A Diretoria de Planejamento – DIPLAN é responsável pelo planejamento, estudos de viabilidade e projetos de infraestrutura para a mobilidade urbana do município.

DDP – DIVISÃO DE ESTUDOS E PROJETOS

SERVIÇO	REQUISITOS/DOCUMENTOS PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Implantação de lombada física.		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra	08h às 17h	15 dias podendo ser estendido

				Centro Turístico Tambaú		
Implantação de lombada eletrônica.		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	30 dias podendo ser estendido
Implantação de semáforo.		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	15 dias podendo ser estendido
Implantação e modificação da sinalização horizontal.		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	15 dias podendo ser estendido
Implantação e modificação da sinalização vertical.		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	15 dias podendo ser estendido
Implantação faixa de pedestre.		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e	SEMOB - Sede	08h às 17h	7 dias podendo ser estendido

			portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).	Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú		
Implantação e alteração da circulação viária.		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	30 dias podendo ser estendido
Regulamentação estacionamento nas vias.		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	20 dias podendo ser estendido
Implantação faixa elevada de tráfego.		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	30 dias podendo ser estendido
Implantação de acessos interbairros.		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	Sem prazo estipulado

Estudos para correção de traçado das vias em locais com altos índices de acidentes.		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	15 dias podendo ser estendido
Estudos para correção de traçado e diretrizes para elaboração de projetos do sistema viário		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	Sem prazo estipulado

DION – DIVISÃO DE ÔNIBUS

SERVIÇO	REQUISITOS/DOCUMENTOS PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Estudo e implantação de novas linhas de transporte coletivo		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	15 dias podendo ser estendido
Estudos para ampliação da frota		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	7 dias podendo ser estendido

Atendimento referente a atrasos e superlotação das viagens		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	7 dias podendo ser estendido
Estudos referentes a alteração de itinerários		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	7 dias podendo ser estendido
Estudos de implantação e alteração de abrigos e pontos de parada		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	5 dias podendo ser estendido
Atendimento visitas associações comunitárias e entidades congêneres		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	5 dias podendo ser estendido
Pesquisa de lotação dos ônibus		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	10 dias podendo ser estendido

DIAT – DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO

SERVIÇO	REQUISITOS/DOCUMENTOS PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Atendimento reclamações sobre integração temporal		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	15 dias podendo ser estendido
Manutenção banco de dados sobre transporte coletivo		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	7 dias podendo ser estendido
Relatórios de acidentes		Atendimento via fone, e-mail ou presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	7 dias podendo ser estendido

DTRA – DIVISÃO DE TRANSPORTES

SERVIÇO	REQUISITOS/DOCUMENTOS PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Processos de Escolares: <ul style="list-style-type: none"> •Renovação vistoria; •Baixa da Permissão; •Cadastro (Categoria autônomo); •Cadastro Escolar (Categoria empresa/colegial); •Cadastro de acompanhante (Escolar); •Cadastro para motorista auxiliar; •Renovação de alvará; •Mudança de categoria; •Substituição de veículo (Escolar). 		Atendimento presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	
Processos de Táxi: <ul style="list-style-type: none"> •Renovação do alvará; •Baixa de veículo; •Substituição de veículo (um ano mais recente, cor branca, quatro portas); •Transferência de alvará (veículo com no máximo cinco anos de fabricação); •Transferência de alvará c/ substituição de veículo (veículo com no máximo cinco anos de fabricação); •Solicitação de certidões de IPI/ICMS/IOF; •Troca de ponto; •Substituição de taxímetro; •Cadastro de motorista auxiliar; •Renovação do crachá de motorista auxiliar; •Renovação do crachá do permissionário; •Troca de permissionário. 		Atendimento presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	

Processos do Serviço de Transporte Turístico – STT: •Cadastro de empresa; •Cadastro de condutores; •Baixa de veículo; •Substituição de veículo; •Renovação do alvará; •Inclusão de veículo.		Atendimento presencial.	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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	
---	--	-------------------------	--	--	------------	--

DIRETORIA DE OPERAÇÕES – DIOPE

A Diretoria de Operações – DIOPE responde pela operacionalização e fiscalização do trânsito e dos serviços de transporte público do município. É responsável também pelo monitoramento, através das câmeras do Centro Operacional de Trânsito e Transporte – COTT, de todo o município contando hoje com 68 câmeras espalhadas pelos principais corredores de João Pessoa.

SERVIÇO	REQUISITOS/DOCUMENTOS PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Execução das atividades relacionadas com o planejamento, circulação, operação e modalidade de passageiros, como também a fiscalização do trânsito e dos transportes urbanos;			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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	
Coordenação da elaboração de estudos, programas e projetos relacionados com o sistema viário e o sistema de circulação do município;			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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	

Cumprimento e fazer cumprir a legislação e as normas de trânsito, no âmbito de suas atribuições;			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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	
Operacionalizar o trânsito de veículos, de pedestres e de animais e promovendo o desenvolvimento da circulação e da segurança dos ciclistas;			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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	
Estabelecimento, em conjunto com os órgãos de polícia ostensiva de trânsito, as diretrizes para o policiamento ostensivo de trânsito;			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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	
Execução da fiscalização de trânsito, como também atuar e aplicar as medidas administrativas cabíveis, por infrações de circulação, estacionamento e parada prevista no Código de Trânsito Brasileiro, no exercício regular do Poder de Polícia de Trânsito;			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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	
Implantação das medidas da Política Nacional de Trânsito e do Programa Nacional de Trânsito;			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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra	08h às 17h	

				Centro Turístico Tambaú		
Promoção e participação de projetos e programas de educação e segurança de trânsito de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo CONTRAN.			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).	SEMOB - Sede Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra Centro Turístico Tambaú	08h às 17h	

COMO NOS LOCALIZAR

SEMOB - Sede

BR 230, Km 25 – Cristo Redentor – João Pessoa – PB

CEP: 58071-680

CNPJ: 09.154.915/0001-26

Casa da Cidadania Shopping Center Manaíra

Av. Gov. Flávio Ribeiro Coutinho, 805 - Manaíra, João Pessoa - PB, 58033-455

08h às 17h

Centro Turístico Tambaú

Av. Alm. Tamandaré, 100 - Tambaú, João Pessoa - PB, 58039-010

08h às 17h

Informação e Reclamação

0800 281 1518

E-mail

semob@joaopessoa.pb.gov.br