

SEINFRA

SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA

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 SEINFRA

A Secretaria de Infraestrutura é um órgão da Administração Direta Municipal responsável pela fiscalização e execução de obras públicas, bem como, pela manutenção de vias, iluminação pública e drenagem.

Dentre as suas atribuições estão: Política municipal de execução de obras; Prestar assessoria à Administração Municipal na elaboração dos planos de governo; Elaboração de projetos, execução e conservação de obras públicas municipais; Fiscalização dos contratos relacionados com obras e serviços da sua competência feitos pela Prefeitura ou órgãos que tenham competência para fazer intervenções em áreas públicas; Promover a apropriação e controle de custos das obras e serviços municipais; Executar diretamente ou através de terceiros, as atividades relativas à construção, ampliação, reforma, manutenção, conservação, restauração ou demolição de prédios, instalações e demais imóveis públicos; Executar serviços de manutenção da pavimentação, galerias pluviais, iluminação pública ornamental, máquinas e veículos; Promover a implantação de sistema de Infraestrutura básica adequada à evolução populacional de João Pessoa e ao desenvolvimento urbano; Executar obras especiais do Plano Urbanístico e Rodoviário da Cidade de João Pessoa e Executar o plano de conservação e recuperação do Centro Administrativo Municipal.

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

SERVIÇO	REQUISITO/DOCUMENTOS PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
MANUTENÇÃO DE VIAS (Operação tapa buraco em ruas calçadas/asfaltadas e terraplenagem nas ruas que ainda não possuem calçamento)	Não é necessária identificação do solicitante, bastando apenas a indicação do endereço completo.	Através dos números 0800 031 1530, 3214-7210 e 3214-7193; Presencial na sede da SEINFRA, localizada na Avenida Rio Grande do Sul, nº 721, Bairro dos Estados; Pode ser também solicitado através do e-mail seinfra@joaopessoa.pb.gov.br ; Pelos perfis da Prefeitura de João Pessoa nas redes sociais (Facebook, Twitter e Instagram).	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).	Avenida Rio Grande do Sul, 721 – Bairro dos Estados/ João Pessoa, PB – CEP: 58030-020	O horário para o atendimento telefônico é das 07h às 22h, de segunda a sexta (exceto em feriados). A ligação é gratuita e pode ser feita por celular; O horário de atendimento presencial é das 08h às 17h, de segunda a sexta (exceto em feriados);	Operação tapa buraco (ruas calçadas/asfaltadas) é de até 30 dias; Terraplenagem é de até 90 dias*.
MANUTENÇÃO DE GALERIAS DE ÁGUAS PLUVIAIS	Não é necessária identificação do solicitante, bastando apenas a indicação do endereço completo.	Através dos números 0800 031 1530, 3214-7210 e 3214-7193; Presencial na sede da SEINFRA, localizada na Avenida Rio Grande do Sul, nº 721, Bairro dos Estados;	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60	Avenida Rio Grande do Sul, 721 – Bairro dos Estados/ João Pessoa, PB – CEP: 58030-020	O horário para o atendimento telefônico é das 07h às 22h, de segunda a sexta (exceto em feriados). A ligação é gratuita e pode ser feita por celular;	O prazo de execução é de até 60 dias*

		<p>Pode ser também solicitado através do e-mail seinfra@joaopessoa.pb.gov.br;</p> <p>Pelos perfis da Prefeitura de João Pessoa nas redes sociais (Facebook, Twitter e Instagram).</p>	anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).		O horário de atendimento presencial é das 08h às 17h, de segunda a sexta (exceto em feriados);	
ILUMINAÇÃO PÚBLICA ORNAMENTAL OU CONVENCIONAL	Não é necessária identificação do solicitante, bastando apenas a indicação do endereço completo.	<p>Através dos números 0800 031 1530, 3214-7210 e 3214-7193;</p> <p>Presencial na sede da SEINFRA, localizada na Avenida Rio Grande do Sul, nº 721, Bairro dos Estados;</p> <p>Pode ser também solicitado através do e-mail seinfra@joaopessoa.pb.gov.br;</p> <p>Pelos perfis da Prefeitura de João Pessoa nas redes sociais (Facebook, Twitter e Instagram).</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).	Avenida Rio Grande do Sul, 721 – Bairro dos Estados/ João Pessoa, PB – CEP: 58030-020	O horário para o atendimento telefônico é das 07h às 22h, de segunda a sexta (exceto em feriados). A ligação é gratuita e pode ser feita por celular; O horário de atendimento presencial é das 08h às 17h, de segunda a sexta (exceto em feriados);	O prazo de atendimento é de até 5 dias úteis*.
EXPANSÃO E AUMENTO DE POTÊNCIA DA ILUMINAÇÃO	O cidadão deve encaminhar requerimento formal (ofício) ao Secretário de Infraestrutura solicitando o aumento de potência/e ou expansão, um número	<p>Presencial na sede da SEINFRA, localizada na Avenida Rio Grande do Sul, nº 721, Bairro dos Estados;</p> <p>Pode ser também solicitado por meio do e-mail seinfra@joaopessoa.pb.gov.br</p>	Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de	Avenida Rio Grande do Sul, 721 – Bairro dos Estados/ João Pessoa, PB – CEP: 58030-020	O horário de atendimento é das 08h às 17h, de segunda a sexta (exceto em feriados);	Caso o pedido atenda às necessidades técnicas e orçamentárias o prazo para o aumento de potência é de até 180 dias.

	de contato e o endereço completo.		necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03).			
--	-----------------------------------	--	---	--	--	--

* Obs.: Os serviços de campo, tais como: iluminação pública, terraplenagem, tapa buraco e limpeza de galerias, estão sujeitos às condições climáticas favoráveis para execução. Podendo, portanto, terem os prazos prorrogados em função da falta de condições técnicas apropriadas para a realização.