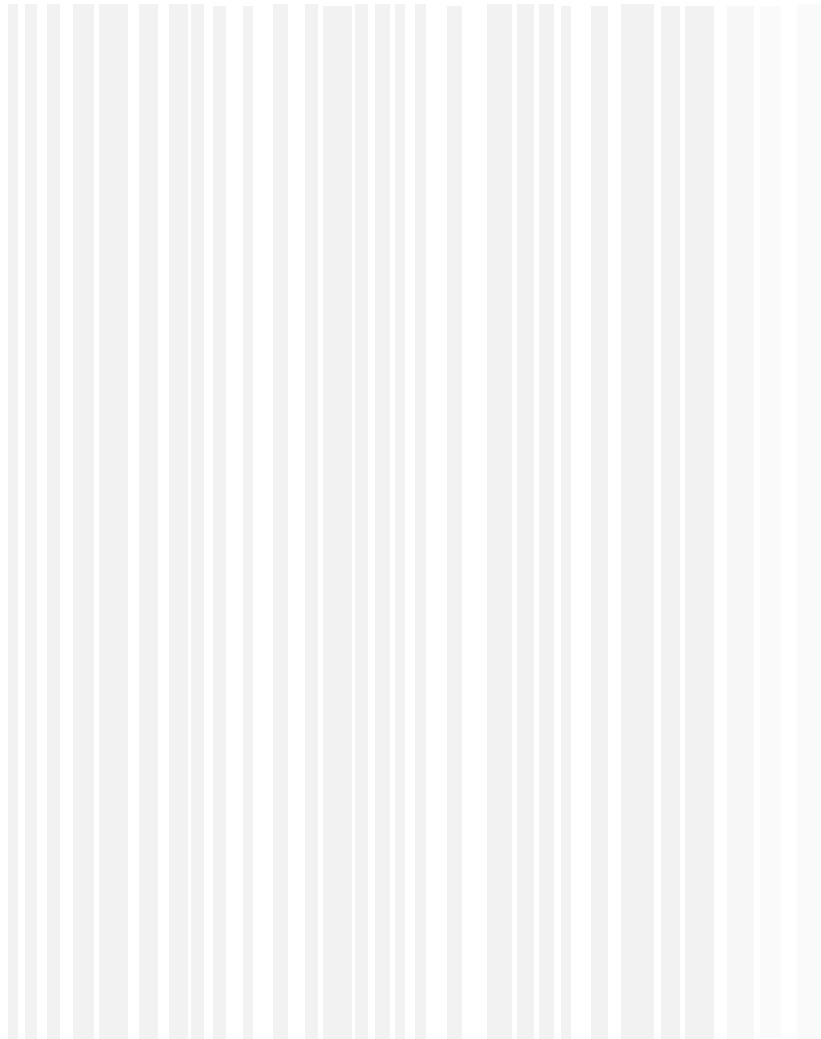


SETUR

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO

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.

SETUR

A Secretaria Municipal de Turismo é o órgão da Prefeitura de João Pessoa responsável pelo desenvolvimento do Turismo do Município. Planeja, elabora e acompanha políticas e estratégias de desenvolvimento da área visando aumentar o potencial turístico da cidade de João Pessoa.

Postos de Informações Turísticas

Atualmente, a Prefeitura Municipal de João Pessoa disponibiliza quatro Postos de Informações Turísticas, que funcionam nos seguintes horários:

Secretaria de Turismo – De segunda à sexta das 08h as 14h

Estação Cabo Branco – Ciência, Cultura e Artes – De terça à sexta das 09h às 18h e Sábado e Domingo das 10h às 19h

Igreja São Francisco – De segunda à sexta das 09h às 19h e Sábado e Domingo das 09h às 14h

Centro de Apoio ao Turista - Av. Almirante Tamandaré, 100 – Tambaú Telefone: +55 83 3247 7848 Horário de funcionamento: Todos os dias

A PBTur também disponibiliza três postos:

Terminal Rodoviário Severino Camelo

Aeroporto Castro Pinto

Centro de Informações Turísticas da PBTur

Para mais informações acesse turismo.joaopessoa.pb.gov.br

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 |
|--|----------------------------|---------------------------------|---|---|-------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Monitoramento dos pontos turísticos: aqui, é observado o bom funcionamento do local e sua redondeza. Caso haja algum problema, a secretaria encaminha a demanda para os órgãos competentes quando estes não puderem ser resolvidos internamente. | | Telefone | <ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis | (83) 3218-9850 | De segunda a sexta, das 08h às 17h. | 30 dias, conforme prazo previsto na Lei 12.527/2011. |
| | | 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 Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis | Avenida Odon Bezerra, nº 367, em Tambiá | De segunda a sexta, das 08h às 17h. | 30 dias, conforme prazo previsto na Lei 12.527/2011. |
| | | Atendimento Eletrônico (e-mail) | <ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicação | secretariadeturismo.jp@gmail.com | | 30 dias, conforme prazo previsto na Lei 12.527/2011. |

| SERVIÇO | REQUISITO PARA ATENDIMENTO | MEIO UTILIZADO | COMPROMISSO DE ATENDIMENTO | LOCAL DE ACESSO | HORÁRIO DE ATENDIMENTO | PRAZO |
|---|----------------------------|---------------------------------|---|---|-------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Fiscalização dos transportes turísticos: aqui, a SETUR fiscaliza, junto com a representante do Ministério do Turismo em João Pessoa, e SOMOB, veículos de uso comercial para uso turístico, placas e funcionamento indevido, etc. Sempre orientando a importância da higiene, da qualidade e condições de segurança do veículo, além do uso de guias de turismo cadastrado na EMBRATUR. | | Telefone | <ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis | (83) 3218-9850 | De segunda a sexta, das 08h às 17h. | 30 dias, conforme prazo previsto na Lei 12.527/2011. |
| | | 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 Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis | Avenida Odon Bezerra, nº 367, em Tambiá | De segunda a sexta, das 08h às 17h. | 30 dias, conforme prazo previsto na Lei 12.527/2011. |
| | | Atendimento Eletrônico (e-mail) | <ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicação | secretariadeturismo.jp@gmail.com | | 30 dias, conforme prazo previsto na Lei 12.527/2011. |

| SERVIÇO | REQUISITO PARA ATENDIMENTO | MEIO UTILIZADO | COMPROMISSO DE ATENDIMENTO | LOCAL DE ACESSO | HORÁRIO DE ATENDIMENTO | PRAZO |
|--|----------------------------|---------------------------------|---|---|-------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Fiscalização integrada na orla: aqui, a SETUR coordena e articula diversos órgãos públicos municipais e estaduais para fiscalização e ordem da orla de João Pessoa. São fiscalizados: limpeza, organização, estrutura, combate às drogas, apoio aos moradores de rua e crianças, limpeza dos bares e restaurantes etc. Geralmente são 100 agentes públicos envolvidos. É uma grande ação, e sempre antecedida de uma ação educativa. É uma atividade muito bem vista pela sociedade. | | Telefone | <ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis | (83) 3218-9850 | De segunda a sexta, das 08h às 17h. | 30 dias, conforme prazo previsto na Lei 12.527/2011. |
| | | 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 Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis | Avenida Odon Bezerra, nº 367, em Tambiá | De segunda a sexta, das 08h às 17h. | 30 dias, conforme prazo previsto na Lei 12.527/2011. |
| | | Atendimento Eletrônico (e-mail) | <ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicação | secretariadeturismo.jp@gmail.com | | 30 dias, conforme prazo previsto na Lei 12.527/2011. |

| SERVIÇO | REQUISITO PARA ATENDIMENTO | MEIO UTILIZADO | COMPROMISSO DE ATENDIMENTO | LOCAL DE ACESSO | HORÁRIO DE ATENDIMENTO | PRAZO |
|---|----------------------------|---------------------------------|--|--|-------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Atendimento ao Turista. | | Telefone | <ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis | (83) 3218-9850 | De segunda a sexta, das 08h às 17h. | 30 dias, conforme prazo previsto na Lei 12.527/2011. |
| | | 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 Atendimento em local apropriado Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis | Avenida Odom Bezerra, número 367, no Bairro de Tambiá ou CAT, Centro de apoio ao Turista | De segunda a sexta, das 08h às 17h. | 30 dias, conforme prazo previsto na Lei 12.527/2011. |
| | | Atendimento Eletrônico (e-mail) | <ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicação | secretariadeturismo.jp@gmail.com | | 30 dias, conforme prazo previsto na Lei 12.527/2011. |

EQUIPE SETUR**Secretário**

Fernando Milanez

Secretário Adjunto

Graco Terceiro Neto Parente Miranda

Chefe de Gabinete

Anna Maria Monteiro Bichara Sobreira

Diretora de Marketing

Débora de Souza

Diretora Administrativa e Financeira

Fernanda Barboza da Costa

Coordenador do Núcleo de Compras e Orçamentos

Bento Correia Lima Filho

Diretora de Desenvolvimento Institucional

Ana Flávia Campos Soares de Carvalho