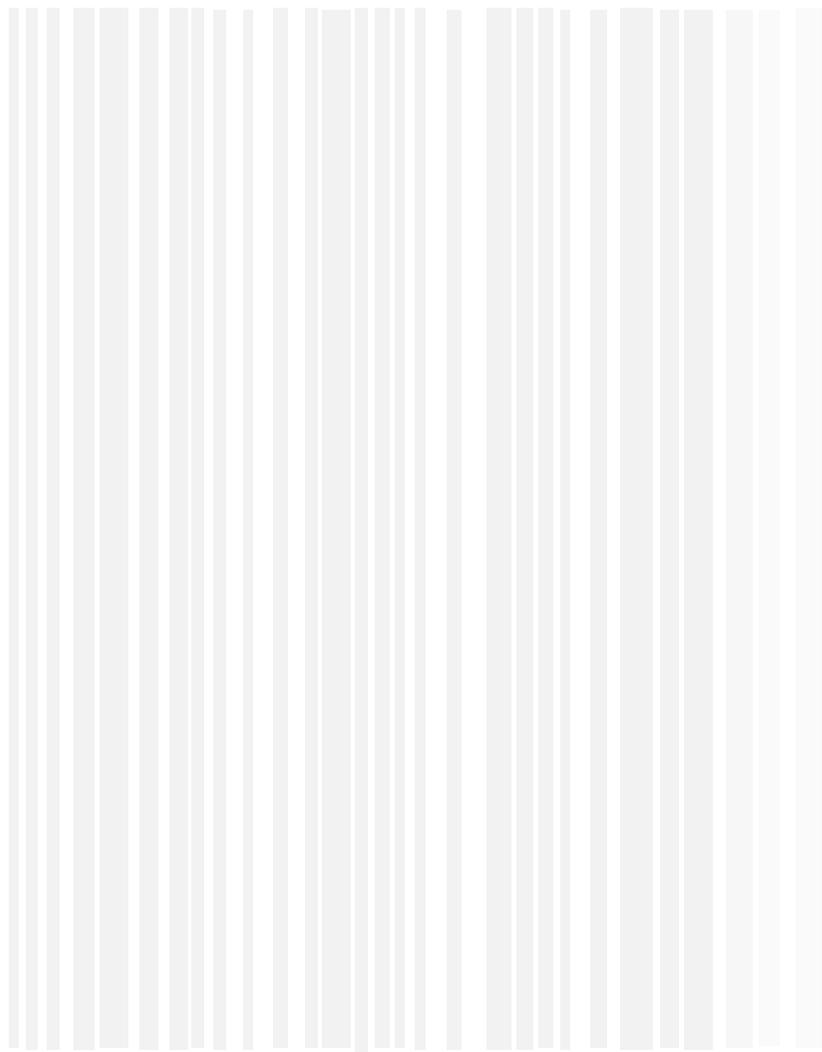


SETRANSP

SECRETARIA EXECUTIVA DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

CARTA DE SERVIÇO | **2019**
AO USUÁRIO



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
Acesso aos dados do Poder Executivo Municipal sobre despesas, receitas, contratos, convênios, servidores públicos, orçamento público, transferências, licitações e prestação de contas.	<ul style="list-style-type: none"> Processos devidamente protocolados, descrição do serviço demandado, anexos das informações para subsidiar a análise técnica e/ou elaboração das ações destinadas ao atendimento do serviço, sendo as informações de caráter singular esclarecidas ao usuário por meio de contato telefônico, portal de transparência ou via Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC). 	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	(83) 3218-5684	De segunda a sexta, das 08h às 17h.	O prazo máximo para atendimento dos serviços varia conforme a origem e complexidade da demanda, sendo 20 dias para respostas ao SIC. Para os demais casos, são estabelecidas prioridades, de acordo com as necessidades de atendimento ao interesse público.
		Correspondência Eletrônica (E-mail)	<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 	Portal da Transparência do Governo Municipal: http://transparencia.joaopessoa.pb.gov.br/	De segunda a sexta, das 08h às 17h.	

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Canal eletrônico para realização de pedidos de acesso a informações públicas dos órgãos e entidades e para download de dados estatísticos sobre a implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) no Poder Executivo Municipal.	<ul style="list-style-type: none"> Processos devidamente protocolados, descrição do serviço demandado, anexos das informações para subsidiar a análise técnica e/ou elaboração das ações destinadas ao atendimento do serviço, sendo as informações de caráter singular esclarecidas ao usuário por meio de contato telefônico, portal de transparência ou via Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC). 	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	(83) 3218-5684	De segunda a sexta, das 08h às 17h.	O prazo máximo para atendimento dos serviços varia conforme a origem e complexidade da demanda, sendo 20 dias para respostas ao SIC. Para os demais casos, são estabelecidas prioridades, de acordo com as necessidades de atendimento ao interesse público.
		Correspondência Eletrônica (E-mail)	<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 	Portal da Transparência do Governo Municipal: http://transparencia.joaopessoa.pb.gov.br/sic/	De segunda a sexta, das 08h às 17h.	

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
<p>Capacitação de agentes públicos municipais e acesso dos cidadãos por meio de ações de educação presencial de medidas de governo transparente previstas na Lei de Acesso à Informação (LAI)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Inscrição e participação nos cursos voltados para disponibilização e acesso às informações públicas municipais. 	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da demanda Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	<p>(83) 3218-5684</p>	De segunda a sexta, das 08h às 17h.	<p>O prazo máximo para atendimento dos serviços varia conforme a origem e complexidade da demanda, sendo 20 dias para respostas ao SIC. Para os demais casos, são estabelecidas prioridades, de acordo com as necessidades de atendimento ao interesse público.</p>
		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 	<p>PAÇO MUNICIPAL Praça Pedro Américo, 70, 1º andar – Centro – João Pessoa/PB – 58010-970</p>	De segunda a sexta, das 08h às 17h.	