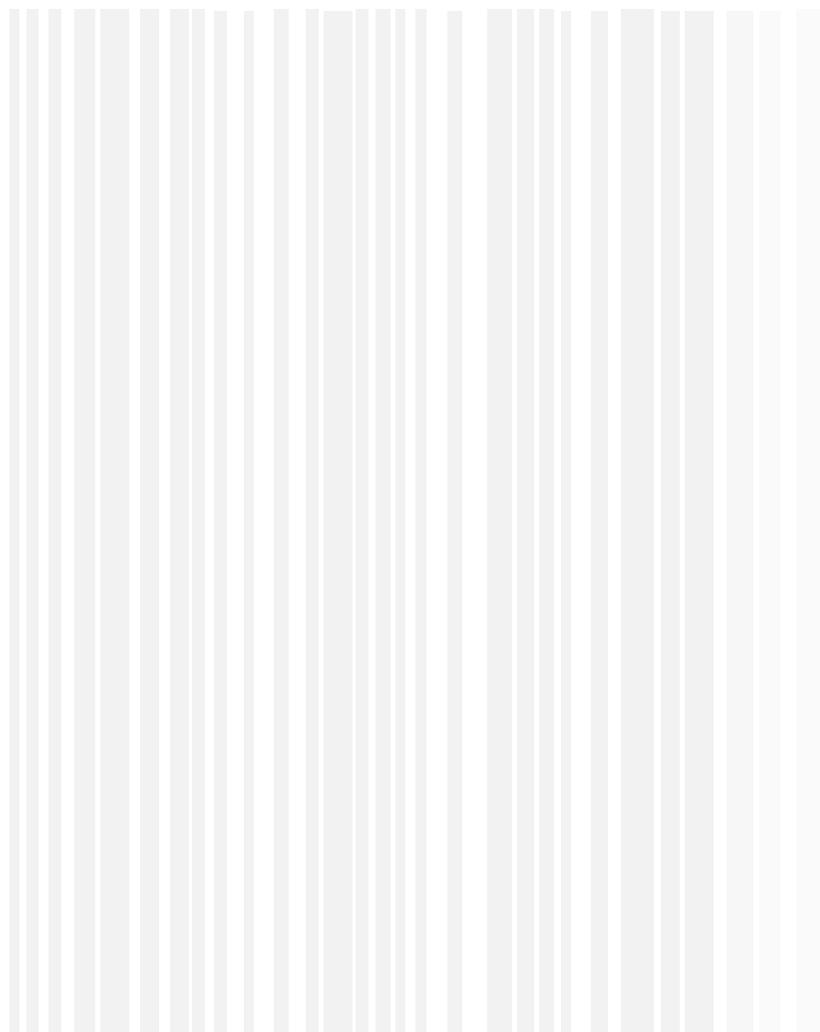


# SEGAP

SECRETARIA DE GESTÃO GOVERNAMENTAL E ARTICULAÇÃO POLÍTICA

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 SEGAP

À Secretaria de Gestão Governamental e Articulação Política (SEGAP) compete prestar assistência e assessoramento ao Chefe do Poder Executivo Municipal no desempenho de suas atividades relacionadas com a execução e transmissão de ordens, decisões e diretrizes políticas e administrativas.

### Objetivos

- Preparar exposições de motivos, mensagens, projetos de leis, vetos, justificativas, atos pessoais do Prefeito, atos normativos e ordinatórios, editais, contratos, convênios, acordos, ajustes e outros documentos similares de interesse imediato do Prefeito do Município;
- Verificar, em articulação com a Procuradoria-Geral do Município, a constitucionalidade e legalidade dos atos insertos na competência pessoal do Prefeito, de forma prévia;
- Analisar o mérito, a oportunidade e a compatibilidade das propostas legislativas, inclusive sobre as matérias em tramitação na Câmara Municipal, com as diretrizes governamentais;
- Executar e transmitir ordens, decisões e diretrizes políticas e administrativas do Prefeito, além de lhe fornecer apoio parlamentar.

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

SERVIÇO	REQUISITOS/DOCUMENTOS PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
<p>Apoio parlamentar; coordenação, supervisão e controle da publicidade institucional dos órgãos e das entidades da Administração Municipal, direta, indireta e fundacional; implantação de programas informativos; execução e transmissão de ordens, decisões e diretrizes políticas e administrativas do Prefeito do Município; em articulação com a Procuradoria-Geral do Município, a verificação prévia da constitucionalidade e legalidade dos atos insertos na competência pessoal do Prefeito; preparação de exposições de motivos, mensagens, projetos de leis, vetos, justificativas, atos pessoais do Prefeito, atos normativos e ordinatórios, editais, contratos, convênios, acordos, ajustes e outros documentos similares de</p>	<p>Necessidade do usuário.</p>	<p>Presencial; Telefônico; eletrônico (e-mail).</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>Sede da Secretaria (Praça Pedro Américo, 70, 1º andar, Centro); (83)3218-9778; <a href="mailto:segap.parlamentar@joaopessoa.pb.gov.br">segap.parlamentar@joaopessoa.pb.gov.br</a></p>	<p>Segunda à Sexta-feira 08h às 12h 13h às 17h</p>	<p>De acordo com a demanda, no mínimo 24h e no máximo 15 dias.</p>

<p>interesse imediato do Prefeito do Município; Análise do mérito, da oportunidade e da compatibilidade de propostas legislativas, inclusive sobre as matérias em tramitação na Câmara Municipal, com as diretrizes governamentais;</p>						
<p>Semanário; Publicidade dos atos oficiais: É de nossa responsabilidade a publicação de todos os documentos oficiais produzidos pela Prefeitura Municipal de João Pessoa que necessitem de divulgação em Imprensa Oficial para validá-los, tais como Leis, Decretos, Portarias, Atas, Extratos de contratos convênios, e demais expedientes oficiais internos de interesse da Gestão, sendo feita de forma cronológica e ordenada para que sejam eficazes na sua posterior utilização;</p>	<p>Necessidade do usuário.</p>	<p>Presencial; Telefônico; eletrônico (e-mail e site).</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>Sede da Secretaria (Praça Pedro Américo, 70, 1º andar, Centro); (83)3218-9765; <a href="mailto:semanariojp@gmail.com">semanariojp@gmail.com</a>; <a href="http://www.joaopessoa.pb.gov.br/semanariooficial/">http://www.joaopessoa.pb.gov.br/semanariooficial/</a></p>	<p>Segunda à Sexta-feira 08h às 12h 13h às 17h</p>	<p>De acordo com a demanda, no mínimo 24h e no máximo 15 dias.</p>

<p>DIDEP; tem a finalidade de transcrever e emitir certidões através de pareceres técnicos emitidos pela: divisão de cadastro técnico, diretoria de geoprocessamento e cadastro, diretoria de controle urbano, departamento de patrimônio, setor de análise e licenciamento e divisão de fiscalização – SEPLAN. Tipos de Certidões: Uso e Ocupação de Solo; Endereço Correto; Área Construída; Vistoria Fiscal; Alinhamento; Dimensões; Limites e Confrontações; Demolição; Cômodos; Desde Quando se Encontra o Imóvel Cadastrado; Se está Sujeito A Decreto de Desapropriação; Se Houve Alvará de Construção; Se Houve Alvará De Habita-se; Descrita; Negativa; Mudança de Natureza; Alvará.</p>	<p>Abertura de Processo na Secretaria de Planejamento após a quitação das taxas.</p>	<p>Presencial; Telefônico.</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>Sede da Secretaria (Praça Pedro Américo, 70, 1º andar, Centro); (83)986543138;</p>	<p>Segunda à Sexta-feira 08h às 12h 13h às 17h</p>	<p>Em geral 10 dias após a quitação da taxa, com exceção da Certidão de Alinhamento dimensões, limites e confrontação que pode demorar até 30 dias.</p>
---	--	------------------------------------	---	---	--	---