

SEFIN

SECRETARIA DE FINANÇAS

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 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 os elementos, receita, despesa e controle orçamentário, devidamente disponibilizados nos órgãos de controle externo (SAGRES, PORTAL DA TRANSPARÊNCIA, TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO e da UNIÃO)	Na forma de requerimento, acompanhado de cópias simples de RG, CPF e quando pessoa jurídica CNPJ, devidamente direcionado ao Secretário de Finanças do Município de João Pessoa, registrado no Protocolo Geral da PMJP.	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da solicitação Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 	 (83) 3218-9000 / 3218-9066 	08:00hs às 17:00hs Dias úteis	20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 10 dias
		Atendimento presencial DIAFI – Diretoria Administrativa e Financeira,	<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 	Centro Administrativo Municipal – CAM Rua Diógenes Chianca, 1777, Água Fria – João Pessoa, PB – CEP: 58053-900	08:00hs às 17:00hs Dias úteis	20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 10 dias

		atendimento presencial no GS – Gabinete Secretário e DEOF – Diretoria de Execução Orçamentaria e Finanças, DICON – Diretoria de Contabilidade	necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis 			
		Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento por equipe especializada ▪ Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis ▪ Comunicação via email 	E-mail:	Ininterrupto 24h	O prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa.

Secretário Municipal de Finanças
Sergio Ricardo Alves Barbosa

Secretário Adjunto
Eduardo Arruda de Amorim Viegas

Chefe de Gabinete
Hércio Leite Nóbrega Filho

Secretaria Particular
Ana Karla Amorim