

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

APRESENTAÇÃO DO DOCUMENTO

A carta de serviços ao usuário é um instrumento de gestão pública no qual são apresentadas informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades do Governo do Estado do Amapá, contemplando suas respectivas instruções quanto as formas de acesso a esses serviços, além de estabelecer o compromisso de observar padrões de qualidade, eficiência e eficácia na execução de suas atividades e atendimento aos usuários.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA ARSAP:

- 1 - ALTERAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS DO SERVIDOR;
- 2 - ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DO SERVIDOR;
- 3 - DECLARAÇÃO DE TEMPO DE SERVIÇO DO SERVIDOR;
- 4 - OUVIDORIA;
- 5 - PORTAL DA TRANSPARÊNCIA;
- 6 - SOLICITAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO;
- 7 - SOLICITAÇÃO DE EXONERAÇÃO DE SERVIDOR.



1 - ALTERAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS DO SERVIDOR

Descrição do serviço: procedimento de alteração das informações cadastradas na ficha funcional do servidor, referentes aos seus dados bancários, como nome do banco, número da agência e conta, tipo de conta e afins.

Quem pode utilizar esse serviço: servidor da ARSAP em atividade.

Documentos/requisitos necessários: ser servidor ativo da ARSAP, estar munido de original ou cópia de documento de identificação pessoal com foto, além de portar o cartão físico ou extrato da conta bancária que contenha as informações a serem incluídas/alteradas no cadastro pré-existente do Setor de Pessoal (as informações a serem alteradas/incluídas deverão estar no nome de quem realiza a solicitação).

Passo a passo para acessar esse serviço:

I. Para atendimento presencial

- Dirija-se ao Setor de Pessoal portando o original ou cópia do seu documento de identificação pessoal com foto, original ou cópia do cartão físico ou extrato da conta bancária que contenha o seu nome e as informações a serem alteradas/incluídas no cadastro pré-existente do Setor de Pessoal;
- Informe os dados que deseja alterar;
- Será emitido um documento de protocolo da solicitação para registro e controle, no qual constará o nome do responsável pelo serviço;
- Em 2 (dois) dias úteis após a data da solicitação, dirija-se ao Setor de Pessoal, portando o documento de protocolo da solicitação, para obter a devida resposta pelo responsável, que será concluída com a entrega impressa do contracheque atualizado.

II. Para atendimento online

- Acesse o e-mail institucional da ARSAP (<https://webmail.amapa.gov.br/>);
- Após o *login*, clique em “criar nova mensagem”;
- No campo “Para”, digite o endereço “alcioni@arsap.ap.gov.br”;
- No campo “Assunto”, digite “Alteração de dados bancários do servidor”;
- No campo “Texto”, descreva sobre a sua solicitação, identificando seu nome completo e, destacados na cor vermelho, nomine e escreva os novos dados bancários (nome do banco, agência e conta) a serem incluídos/alterados no cadastro funcional pré-existente do Setor de Pessoal;
- No campo “Anexar um arquivo”, anexe uma cópia do seu documento de identificação pessoal com foto e cópia do cartão físico ou extrato bancário (em ambos deverão constar o seu nome) com os novos dados a serem incluídos/alterados no cadastro funcional pré-existente no Setor de Pessoal;
- Após a conclusão das etapas anteriores, clique em “enviar”;



- h) A resposta da sua solicitação que será feita via e-mail, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após a data do envio, contendo seu contracheque atualizado, conforme as informações apresentadas;
- i) Por fim, assim que tiver a resposta, confirme o recebimento.

Link de acesso ao serviço: <https://webmail.amapa.gov.br/>.

Custo desse serviço: sem custo.

Canais de acesso a esse serviço: virtual e presencial.

Canais para apresentação de manifestação do usuário: Ouvidoria da ARSAP (<https://ouvamapa.portal.ap.gov.br/>).

Compromisso de atendimento: atender ao público com agilidade, ética, eficiência e responsabilidade.

Legislação:

I. Legislação Federal

- a) Constituição da República Federativa do Brasil;
- b) Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

II. Legislação Estadual

- a) Constituição do Estado do Amapá.

Setor de prestação do serviço: Setor de Pessoal.

Responsável pela execução do serviço: Alcioni Ferreira.

Público alvo: **pré-selecionado pelo site.**

Categoria: **pré-selecionado pelo site.**

Tipo de atendimento: online e presencial.

Tempo de atendimento nos canais: 15 (quinze) minutos.

Prazo máximo para conclusão total do serviço: 2 (dois) dias úteis.

Local de prestação do serviço: Setor de Pessoal da ARSAP.

Outras informações: sem informações adicionais.



2 - ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DO SERVIDOR

Descrição do serviço: procedimento de alteração das informações cadastradas na ficha funcional do servidor referentes aos seus dados pessoais, como nome completo, RG, CPF, informações do alistamento eleitoral, CTPS, CNH, endereço, filiação e afins.

Quem pode utilizar esse serviço: servidor da ARSAP em atividade.

Documentos/requisitos necessários: ser servidor ativo da ARSAP, estar munido de original ou cópia de documento de identificação pessoal com foto, além de portar o original, cópia ou digital do documento que contenha as informações a serem incluídas/alteradas no cadastro pré-existente no Setor de Pessoal.

Passo a passo para acessar esse serviço:

I. Para atendimento presencial

- Dirija-se ao Setor de Pessoal portando o original ou cópia do seu documento de identificação pessoal com foto, além de portar o original, cópia ou digital do documento que contenha as informações a serem incluídas/alteradas no cadastro funcional (as informações a serem alteradas/incluídas deverão estar no nome de quem realiza a solicitação);
- Informe os dados que deseja alterar;
- Será emitido um documento de protocolo da solicitação para registro e controle, no qual constará o nome do responsável pelo serviço;
- Em 2 (dois) dias úteis após a data da solicitação, dirija-se ao Setor de Pessoal, portando o documento de protocolo da solicitação, para obter a devida resposta pelo responsável, que será concluída com a entrega impressa da ficha funcional atualizada.

II. Para atendimento online

- Acesse o e-mail institucional da ARSAP (<https://webmail.amapa.gov.br/>);
- Após o *login*, clique em “criar nova mensagem”;
- No campo “Para”, digite o endereço “alcioni@arsap.ap.gov.br”;
- No campo “Assunto”, digite “Alteração de dados bancários do servidor”;
- No campo “Texto”, descreva sobre a sua solicitação, identificando seu nome completo e, destacados na cor vermelho, nomine e escreva os novos dados cadastrais (nome completo, RG, CPF, endereço, contato, etc.) a serem incluídos/alterados na ficha funcional pré-existente do Setor de Pessoal;
- No campo “Anexar um arquivo”, anexe uma cópia do seu documento de identificação pessoal com foto e cópia do documento que contenha os dados a serem incluídos/alterados no cadastro funcional pré-existente do Setor de Pessoal;
- Após a conclusão das etapas anteriores, clique em “enviar”;
- A resposta da sua solicitação será feita via e-mail, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após a data do envio, contendo uma cópia da sua ficha funcional atualizada, conforme as informações apresentadas;



i) Por fim, assim que tiver a resposta, confirme o recebimento.

Link de acesso: <https://webmail.amapa.gov.br/>.

Custo desse serviço: sem custo.

Canais de acesso a esse serviço: virtual e presencial.

Canais para apresentação de manifestação do usuário: Ouvidoria da ARSAP (<https://ouvamapa.portal.ap.gov.br/>).

Compromisso de atendimento: atender ao público com agilidade, ética, eficiência e responsabilidade.

Legislação:

I. Legislação Federal

- a) Constituição da República Federativa do Brasil;
- b) Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

II. Legislação Estadual

- a) Constituição do Estado do Amapá.

Setor de prestação do serviço: Setor de Pessoal.

Responsável pela execução do serviço: Alcioni Ferreira.

Público alvo: **pré-selecionado pelo site.**

Categoria: **pré-selecionado pelo site.**

Tipo de atendimento: online e presencial.

Tempo de atendimento nos canais: 15 (quinze) minutos.

Prazo máximo para conclusão total do serviço: 2 (dois) dias úteis.

Local de prestação do serviço: Setor de Pessoal da ARSAP.

Outras informações: sem informações adicionais.



3 - DECLARAÇÃO DE TEMPO DE SERVIÇO

Descrição do serviço: solicitação para emissão de declaração que ateste o tempo de serviço prestado à agência pelo usuário solicitante.

Quem pode utilizar esse serviço: servidor ativo ou inativo da ARSAP.

Documentos/requisitos necessários: ser servidor ativo ou inativo da ARSAP e portar o original ou cópia do documento de identificação pessoal com foto.

Passo a passo para acessar esse serviço:

I. Para atendimento presencial

- Dirija-se ao Setor de Pessoal portando o original ou cópia do seu documento de identificação pessoal com foto;
- Apresente sua documentação e informe o assunto da solicitação (declaração de tempo de serviço);
- Será emitido um documento de protocolo da solicitação para registro e controle, no qual constará o nome do responsável pelo serviço;
- Em 2 (dois) dias úteis após a data da solicitação, dirija-se ao Setor de Pessoal, portando o documento de protocolo da solicitação, para obter a devida resposta pelo responsável, que será concluída através da entrega impressa da declaração solicitada.

II. Para atendimento online

- Acesse o e-mail institucional da ARSAP (<https://webmail.amapa.gov.br/>) ou o seu e-mail pessoal;
- Após o *login*, clique em “criar nova mensagem”;
- No campo “Para”, digite o endereço “alcioni@arsap.ap.gov.br”;
- No campo “Assunto”, digite “Declaração de tempo de serviço”;
- No campo “Texto”, identifique seu nome completo e descreva sobre a sua solicitação;
- No campo “Anexar um arquivo”, anexe uma cópia do seu documento de identificação pessoal com foto;
- Após a conclusão das etapas anteriores, clique em “enviar”;
- Aguarde, pelo prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, a resposta da sua solicitação, que será feita via e-mail, tendo como anexo a declaração solicitada, conforme as informações fornecidas;
- Por fim, assim que tiver a resposta, confirme o recebimento.

Link de acesso: <https://webmail.amapa.gov.br/>.

Custo desse serviço: sem custo.

Canais de acesso a esse serviço: virtual e presencial.



Canais para apresentação de manifestação do usuário: Ouvidoria da ARSAP (<https://ouvamapa.portal.ap.gov.br/>).

Compromisso de atendimento: agilidade, ética, eficiência e responsabilidade.

Legislação:

I. Legislação Federal

- a) Constituição da República Federativa do Brasil;
- b) Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

II. Legislação Estadual

- a) Constituição do Estado do Amapá.

Setor de prestação do serviço: Setor de Pessoal da ARSAP.

Responsável pela execução do serviço: Alcioni Ferreira.

Público alvo: **pré-selecionado pelo site.**

Categoria: **pré-selecionado pelo site.**

Tipo de atendimento: online e presencial.

Tempo de atendimento nos canais: 15 (quinze) minutos.

Prazo máximo para conclusão total do serviço: 2 (dois) dias úteis.

Local de prestação do serviço: Setor de Pessoal da ARSAP.

Outras informações: caso seja servidor inativo, identifique no campo “texto”, destacado na cor vermelho, o seu e-mail pessoal.



4 - OUVIDORIA

Descrição do serviço: trata-se da atividade de receber, registrar e tratar reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e/ou elogios dos usuários (físico ou jurídico), encaminhadas pela Ouvidoria do Estado, bem como esclarecer sobre seus direitos e deveres, visando a melhoria eficiente da sua qualidade e tempestividade, referente aos agentes e serviços públicos prestados pela ARSAP à sociedade amapaense.

Quem pode utilizar esse serviço: todo usuário físico ou jurídico interessado.

Documentos/requisitos necessários: as manifestações podem ser feitas de duas formas:

- Manifestação com identificação (informando seus dados pessoais);
- Manifestação de forma anônima (sem identificação);

Passo a passo para acessar esse serviço:

I. Acessar o site

- Entre no portal oficial: <https://ouvamapa.portal.ap.gov.br/>.
- No menu principal, escolha o tipo de **manifestação** e clique.

II. Escolher se será anônima ou identificada

- Logo no início, aparece a opção:
 - **Enviar de forma anônima** (sem identificação).
 - **Enviar com identificação** (informando seus dados pessoais).
- Marque a opção desejada.

III. Preencher os campos obrigatórios

Você verá um formulário com várias etapas:

- **Para onde enviar sua manifestação**
 - Selecione a unidade responsável (secretaria, órgão ou entidade).
 - Caso não saiba, marque “Não sei para onde enviar”.
- **Assunto e Sub assunto**
 - Escolha o tema que melhor se encaixa na sua denúncia (ex.: corrupção, mau atendimento, irregularidades).
- **Descrição da manifestação**
 - Escreva de forma clara e objetiva o que aconteceu.
 - Inclua detalhes relevantes, como datas, locais e envolvidos.
 - Evite informações pessoais desnecessárias.



IV. Adicionar anexos (opcional)

- Clique em “**Anexar arquivos**” para incluir documentos, imagens ou vídeos que comprovem sua denúncia.
- O limite é de **100 MB** no total.

V. Informar local e participantes

- **Município:** selecione a cidade onde ocorreu o fato.
- **Local:** descreva o lugar (ex.: “Agência da Secretaria X”).
- **Quem participou:** informe o nome da pessoa envolvida e o cargo/função, se souber.

VI. Órgão ou entidade

- Escolha a instituição relacionada ao caso: AGÊNCIA REGULADORA SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO AMAPÁ.

VII. Revisar e enviar

- Confira todas as informações preenchidas.
- Clique em “**Enviar**”.
- Se optar por denúncia identificada, o sistema pode solicitar seus dados de contato.

Link de acesso: <https://ouvamapa.portal.ap.gov.br/>.

Custo desse serviço: sem custo.

Canais de acesso a esse serviço: online.

Canais para apresentação de manifestação do usuário: Ouvidoria da ARSAP (<https://ouvamapa.portal.ap.gov.br/>).

Compromisso de atendimento: atender ao público com agilidade, ética, eficiência e responsabilidade.

Setor de prestação do serviço: Ouvidoria da ARSAP.

Responsável pela execução do serviço: Bruno Barros da Silva.

Público alvo: pré-selecionado pelo site e presencial.

Categoria: pré-selecionado pelo site e presencial.

Tipo de atendimento: presencial e online



Tempo de atendimento nos canais: pelo site automático e presencial 10 minutos.

Prazo máximo para conclusão total do serviço: 30 (trinta) dias corridos, prorrogável por mais 30, a contar da data do envio da manifestação.

Local de prestação do serviço: portal Ouv Amapá e presencial na sede da ARSAP.

Outras informações: sem informações adicionais.

Legislação:

Federal

- a) Constituição da República Federativa do Brasil;
- b) Lei nº 13.460/2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Estadual

- a) Decreto Estadual nº 1.563/2021 – Institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, a Rede Estadual de Ouvidorias e dá outras providências;
- b) Decreto Estadual nº 1.564/2021 – Regulamenta dispositivos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário, o Conselho de Usuários e dá outras providências.



5 - PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Descrição do serviço: plataforma virtual desenvolvida para tornar transparentes os serviços prestados e recursos aplicados pelo poder público estadual.

Quem pode utilizar esse serviço: todo usuário físico ou jurídico interessado.

Documentos/requisitos necessários: informações de acesso livre ao público.

Passo a passo para acessar esse serviço: acesse o site <http://www.transparencia.ap.gov.br/> e clique no ícone referente à informação que deseja consultar ou escreva na guia “buscar” o nome da informação que deseja encontrar.

Link de acesso: <http://www.transparencia.ap.gov.br/>.

Custo desse serviço: sem custo.

Canais de acesso a esse serviço: online.

Canais para apresentação de manifestação do usuário: Ouvidoria da ARSAP (<https://ouvamapa.portal.ap.gov.br/>).

Compromisso de atendimento: atender ao público com agilidade, ética, eficiência e responsabilidade.

Legislação:

I. Legislação Federal

- a) Constituição da República Federativa do Brasil;
- b) Lei Complementar nº 131/2009 – Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a Execução Orçamentária e Financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.
- c) Decreto nº 7.185/2010 – Revogado pelo Decreto nº 10.540/2020 – Dispõe sobre o padrão mínimo de qualidade do Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Orçamentária;
- d) Lei nº 101/2000 – Lei de Responsabilidade Fiscal;
- e) Lei nº 12.527/2011 – Lei Federal de Acesso à Informação;
- f) Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

I. Legislação Estadual

- a) Lei nº 2.149/2017 – Lei Estadual de Acesso à Informação;
- b) Código Tributário do Estado do Amapá;
- c) Decreto nº 1956/2019 – Regulamenta a Lei Estadual de Acesso à Informação.



Setor de prestação do serviço: Governo do Estado do Amapá.

Responsável pela execução do serviço: Governo do Estado do Amapá

Público alvo: **pré-selecionado pelo site.**

Categoria: **pré-selecionado pelo site.**

Tipo de atendimento: online.

Tempo de atendimento nos canais: serviço automático.

Prazo máximo para conclusão total do serviço: serviço automático.

Local de prestação do serviço: site do Portal da Transparência do Amapá.

Outras informações: sem informações adicionais.



6 - SOLICITAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Descrição do serviço: trata-se do acesso ao Serviço de Informações ao cidadão, que permite a qualquer pessoa física ou jurídica encaminhar pedido de acesso à informação, bem como acompanhar os prazos e receber a resposta da solicitação enviada ao órgão ou entidade do poder executivo estadual.

Quem pode utilizar esse serviço: toda pessoa física ou jurídica interessada.

Documentos/requisitos necessários: possuir cadastro (pessoa física ou jurídica).

Passo a passo para acessar esse serviço:

I - Como se registrar no portal

1. **Acessar o site**
 - **Endereço:** <https://ouvamapa.portal.ap.gov.br/>
 - **Clique em:** “Entrar” ou “Cadastre-se” (geralmente no topo da página).
2. **Criar conta**
 - **Preencher dados:** nome completo, e-mail, CPF (se solicitado), telefone e criar uma senha.
 - **Aceitar termos:** marque concordância com os termos de uso e privacidade.
 - **Confirmar e-mail:** verifique sua caixa de entrada e clique no link de confirmação (se o portal enviar verificação).
3. **Entrar na conta**
 - **Login:** use e-mail/CPF e senha cadastrados.
 - **Perfil:** confira se seus dados estão corretos; atualize se necessário.

II - Fazer o pedido de acesso à informação após o registro

1. **Escolher a modalidade**
 - **Menu:** selecione “Acesso à Informação”. Se não houver, use “Solicitação” e escolha Assunto/Sub assunto relacionados à LAI.
2. **Indicar o órgão**
 - **Órgão/Unidade:** AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO AMAPÁ.
3. **Descrever o pedido**
 - **Seja específico:** o que você quer, período, local, número de contrato/processo.
 - **Formato:** peça PDF/CSV/Excel se precisar dados tabulares.
 - **Exemplo:** “Solicito cópia do contrato nº XX/2024 e seus aditivos, firmados entre janeiro–março/2024, da ARSAP, em PDF e planilha CSV com valores mensais.”



4. **Enviar e guardar protocolo**

- **Enviar:** clique em “Enviar”.
- **Protocolo:** anote o número para acompanhar, complementar ou recorrer.

III - Acompanhar e interagir

- **Minhas manifestações:** use essa área para ver o status, responder pedidos de esclarecimento e baixar documentos.
- **Alertas por e-mail:** fique atento a mensagens do sistema sobre prazos, complementações e respostas.

Link de acesso: <https://ouvamapa.portal.ap.gov.br/>

Custo desse serviço: sem custo.

Canais de acesso a esse serviço: online e presencial.

Compromisso de atendimento: atender ao público com agilidade, ética, eficiência e responsabilidade.

Setor de prestação do serviço: Ouvidoria.

Responsável pela execução do serviço: Bruno Barros da Silva.

Público alvo: **pré-selecionado pelo site e presencial.**

Categoria: **pré-selecionado pelo site e presencial.**

Tipo de atendimento: online e presencial.

Tempo de atendimento nos canais: pelo site serviço automático e presencial 10 minutos.

Local de prestação do serviço: Sistema Ouv Amapá pelo link <https://ouvamapa.portal.ap.gov.br/>

Outras informações: sem informações adicionais.

Legislação:

Federal

- a) Constituição da República Federativa do Brasil;
- b) Lei nº 12.527/2011 – Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a



- Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências;
- c) Decreto nº 7.724/2012 – Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição;
- d) Lei nº 13.460/2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Estadual

- a) Lei nº 2.149/2017 – Estabelece regras para a implementação do disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito da Administração Pública do Estado do Amapá, e dá outras providências.
- b) Decreto Estadual nº 1.956/2019 – Regulamenta a Lei nº 2.149, de 14 de março de 2017, que dispõe sobre as normas a serem observadas pela Administração Pública Estadual, com o fim de garantir o acesso à informação previsto no inciso II, do § 7º, do art. 42, da Constituição do Estado do Amapá;
- c) Decreto Estadual nº 1.564/2021 – Regulamenta dispositivos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário, o Conselho de Usuários e dá outras providências.



7 - SOLICITAÇÃO DE EXONERAÇÃO DE SERVIDOR

Descrição do serviço: trata-se do servidor que solicita ser exonerado do seu cargo ou função ativo na ARSAP.

Quem pode utilizar esse serviço: servidor ativo da agência.

Documentos/requisitos necessários: original ou cópia de documento de identificação pessoal com foto, cópia da portaria de nomeação do cargo ou função que ocupa e carta de exoneração de servidor (carta modelo) preenchida e assinada à próprio punho.

Passo a passo para acessar esse serviço:

- Dirija-se ao Setor de Pessoal portando o original ou cópia do seu documento de identificação pessoal com foto, cópia da portaria de nomeação do cargo ou função que ocupa e carta de exoneração de servidor (carta modelo) preenchida e assinada à próprio punho, descrevendo o motivo da exoneração e, no local indicado, seu nome completo;
- Apresente a sua documentação e informe o assunto da solicitação (exoneração de servidor);
- Será emitido um documento de protocolo da solicitação para registro e controle, no qual constará o nome do responsável pelo serviço;
- Em 4 (quatro) dias úteis após a data da solicitação, dirija-se ao Setor de Pessoal, portando o documento de protocolo da solicitação, para obter a devida resposta pelo responsável, que será concluída pela entrega impressa de cópia da portaria de exoneração publicada no Diário Oficial do Estado do Amapá – DOE/AP;

Link de acesso: não se aplica.

Custo desse serviço: sem custo.

Canais de acesso a esse serviço: presencial.

Canais para apresentação de manifestação do usuário: Ouvidoria da ARSAP (<https://ouvamapa.portal.ap.gov.br/>).

Compromisso de atendimento: atender ao público com agilidade, ética, eficiência e responsabilidade.

Legislação:

II. Legislação Federal

- Constituição da República Federativa do Brasil;
- Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).



III. Legislação Estadual

a) Constituição do Estado do Amapá.

Setor de prestação do serviço: Setor de Pessoal da ARSAP.

Responsável pela execução do serviço: Alcioni Ferreira.

Público alvo: **pré-selecionado pelo site.**

Categoria: **pré-selecionado pelo site.**

Tipo de atendimento: presencial.

Tempo de atendimento nos canais: 20 (vinte) minutos.

Prazo máximo para conclusão total do serviço: 4 (quatro) dias úteis.

Local de prestação do serviço: Setor de Pessoal da ARSAP.

Outras informações: carta modelo.

Macapá-AP, 25 de novembro de 2025

Eloane Maria da Silva Ferreira
Assessora de Desenvolvimento Institucional

Pâmela Paolla da Silva Gualberto Rego
Assessora de Comunicação Social

Raphael Moreira Silva
Gerente do Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação



ANEXOS



PEDIDO DE EXONERAÇÃO

Eu, _____, registrado (a) na matrícula nº _____, lotado(a) na Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados Do Estado do Amapá, portador (a) do RG _____, inscrito (a) no CPF _____, no cargo _____, venho por meio deste solicitar junto ao Setor de Pessoal, meu pedido de exoneração, sendo meu último dia de trabalho ____/____/____

Termos em que pede deferimento.

Macapá, Amapá, __de _____de _____.

_____ REQUERENTE

