

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

VICE-GOVERNADORIA DO ESTADO DO AMAPÁ

1. APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário da **Vice-Governadoria do Estado do Amapá** tem como objetivo informar, de forma clara e acessível, os serviços prestados por este órgão, os compromissos de atendimento, os canais de acesso e os padrões de qualidade adotados, em conformidade com os princípios da Administração Pública, a legislação vigente e as orientações da Procuradoria-Geral do Estado do Amapá.

Este instrumento visa fortalecer a transparência, a eficiência, o controle social e a melhoria contínua dos serviços públicos, conforme previsto no art. 37 da Constituição Federal e na Lei Federal nº 13.460/2017.

2. IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO

- **Órgão:** Vice-Governadoria do Estado do Amapá
 - **Vinculação:** Governo do Estado do Amapá
 - **Endereço:** Av. Mendonça Furtado, nº 2279. Santa Rita
 - **Horário de funcionamento:** 08h às 12h e 14h às 18h
-

3. COMPETÊNCIAS INSTITUCIONAIS

Compete à Vice-Governadoria do Estado do Amapá, nos termos da Constituição Estadual e demais normas aplicáveis:

- Auxiliar o Governador do Estado no exercício de suas atribuições;
 - Substituir o Governador nos casos previstos em lei;
 - Representar o Governo do Estado em atos, eventos e solenidades oficiais, quando designado;
 - Exercer atribuições administrativas e políticas delegadas pelo Governador do Estado;
 - Desenvolver ações institucionais, articulações governamentais e apoio a políticas públicas estratégicas;
 - Coordenar e acompanhar projetos e programas específicos sob sua responsabilidade.
-

4. SERVIÇOS PRESTADOS

4.1 Atendimento Institucional e Representativo

Descrição: Atendimento a autoridades, instituições públicas e privadas, entidades da sociedade civil e cidadãos em demandas de caráter institucional.

- **Forma de acesso:** Presencial, por ofício ou sistema eletrônico oficial.
 - **Público-alvo:** Órgãos públicos, entidades, instituições e cidadãos.
 - **Documentos necessários:** Ofício, requerimento ou solicitação formal.
 - **Prazo estimado:** Conforme complexidade da demanda.
-

4.2 Emissão de Ofícios, Cartas e Respostas Institucionais

Descrição: Elaboração e expedição de documentos oficiais no âmbito das competências da Vice-Governadoria.

- **Forma de acesso:** Solicitação interna ou externa por meio oficial.
 - **Documentos necessários:** Solicitação formal e documentos correlatos.
 - **Prazo estimado:** Conforme fluxo administrativo interno.
-

4.3 Apoio e Articulação Governamental

Descrição: Apoio institucional a programas, projetos, eventos e ações de interesse do Governo do Estado.

- **Forma de acesso:** Solicitação formal por órgãos ou entidades.
 - **Público-alvo:** Órgãos públicos, entidades parceiras e sociedade civil organizada.
-

5. PADRÕES DE ATENDIMENTO

A Vice-Governadoria do Estado do Amapá compromete-se a prestar seus serviços observando os seguintes padrões:

- Urbanidade, respeito e cortesia no atendimento;
 - Transparência e clareza nas informações prestadas;
 - Cumprimento dos prazos legais e administrativos;
 - Tratamento isonômico aos usuários;
 - Observância da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.
-

6. DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Direitos dos Usuários:

- Receber atendimento adequado e eficiente;
- Obter informações claras sobre os assuntos solicitados;
- Ter resguardado o sigilo de informações pessoais, quando aplicável;
- Apresentar sugestões, reclamações e elogios.

Deveres dos Usuários:

- Apresentar informações e documentos corretos e completos;
- Tratar os servidores públicos com respeito;
- Utilizar adequadamente as informações disponibilizadas.

7. CANAIS DE COMUNICAÇÃO E OUVIDORIA

- **Controladoria Geral do Estado do Amapá:** <http://cge.portal.ap.gov.br>
- **E-mail institucional:** <http://ouvamapa.portal.ap.gov.br>

8. BASE LEGAL

- Constituição Federal de 1988;
- Constituição do Estado do Amapá;
- Lei Complementar 148, de 04 de janeiro de 2023
- Lei Complementar 152, de 07 de novembro de 2023
- Lei Complementar 168, de 08 de janeiro de 2025.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

A presente Carta de Serviços será periodicamente atualizada, visando à melhoria contínua do atendimento e à adequação às normas legais e administrativas vigentes.

Vice-Governadoria do Estado do Amapá
Governo do Estado do Amapá