



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Exercício 2026

Prefeitura Municipal de Zabelê/PB
Poder Executivo Municipal

Documento elaborado em cumprimento ao art. 7º da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, e à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Sumário

1. Apresentação
2. Identificação da Prefeitura
3. Canais de atendimento
4. Compromissos e padrões de qualidade do atendimento
5. Direitos e deveres do usuário
6. Serviços prestados por órgão
 - 6.1 Gabinete da Prefeita e Chefia de Gabinete
 - 6.2 Secretaria de Administração, Finanças e Planejamento
 - 6.3 Secretaria de Educação
 - 6.4 Secretaria de Saúde e Fundo Municipal de Saúde
 - 6.5 Secretaria de Ação Social
 - 6.6 Secretaria de Infraestrutura e Urbanismo
 - 6.7 Secretaria de Agricultura
 - 6.8 Secretaria de Pecuária e Abastecimento
 - 6.9 Secretaria de Cultura e Turismo
 - 6.10 Secretaria de Meio Ambiente
 - 6.11 Secretaria de Esporte, Juventude e Lazer
 - 6.12 Secretaria de Transportes
 - 6.13 Secretaria de Controle Interno e Secretaria de Gestão de Convênios e Contratos
7. Avaliação dos serviços e atualização desta Carta
8. Legislação de referência

1. Apresentação

A Prefeitura Municipal de Zabelê apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário, instrumento que informa à população quais serviços o Poder Executivo Municipal oferece, quem pode utilizá-los, quais documentos são necessários, quais são as etapas e os prazos de atendimento e onde e como cada serviço pode ser obtido.

A Carta atende ao art. 7º da Lei nº 13.460/2017, que obriga os órgãos e entidades públicos a divulgar seus serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento, e reforça a transparência ativa prevista na Lei nº 12.527/2011. Ela é publicada de forma permanente no site oficial do Município e atualizada sempre que houver mudança nos serviços, nos canais ou nos prazos.

Os prazos aqui informados são compromissos de atendimento da Administração Municipal. Quando a lei fixar prazo diferente, prevalece o prazo legal. Quando um prazo não puder ser cumprido, o usuário será informado do motivo e da nova previsão.

2. Identificação da Prefeitura

Órgão	Prefeitura Municipal de Zabelê/PB — Poder Executivo Municipal
CNPJ	01.612.642/0001-04
Endereço da sede	Rua José Vaz de Medeiros, s/n, Centro, Zabelê/PB, CEP 58515-000
Horário de atendimento ao público	Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h, na sede e no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).
Telefone	(83) 3303-1001
E-mail institucional	zabele_pb@yahoo.com.br
Site oficial	https://zabele.pb.gov.br
Chefe do Poder Executivo	Prefeita Jorsâmara Bezerra Neves da Silva
Vice-Prefeita	Cinthia Roberta do Nascimento Sousa

3. Canais de atendimento

Atendimento presencial	Rua José Vaz de Medeiros, s/n, Centro, Zabelê/PB, CEP 58515-000. Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.
Telefone	(83) 3303-1001, no horário de expediente.
E-mail	zabele_pb@yahoo.com.br
Ouvidoria on-line	https://zabele.pb.gov.br/ouvidoria — reclamação, denúncia, elogio, solicitação e sugestão.
Acesso à informação (e-SIC)	https://zabele.pb.gov.br/esic — novo pedido e acompanhamento por número de protocolo. SIC físico na sede, segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.
Portal da Transparência	https://zabele.pb.gov.br — menu "Transparência Pública": receitas, despesas, licitações, contratos, obras, frota, folha de pagamento e publicações.
Portal do Contribuinte	https://zabele.portalcontribuinte-eticons.com.br/ — serviços tributários on-line.
Contracheque on-line	Acesso pelo menu "Contra-cheque Online" do site oficial, exclusivo para servidores.
Redes sociais oficiais	Instagram: @prefeituradezabele · Facebook: facebook.com/prefeituradezabele (canais informativos; manifestações formais devem ser feitas pela Ouvidoria).
Emergências (serviços nacionais)	SAMU 192 · Bombeiros 193 · Polícia Militar 190 · Disque 100 (Direitos Humanos) · Disque 180 (Central de Atendimento à Mulher).

4. Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

Em cumprimento ao art. 7º, §3º, da Lei nº 13.460/2017, a Prefeitura assume os seguintes compromissos:

4.1 Prioridades de atendimento

Têm atendimento prioritário, em todos os serviços presenciais:

- pessoas idosas com 60 anos ou mais, assegurada prioridade especial às pessoas com mais de 80 anos (Lei nº 10.741/2003, art. 3º, §§ 1º e 2º);
- pessoas com deficiência e pessoas com transtorno do espectro autista (Lei nº 13.146/2015, art. 9º; Lei nº 12.764/2012);
- gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoas com mobilidade reduzida (Lei nº 10.048/2000);
- nos serviços de saúde, a prioridade é definida também pela classificação de risco clínico, e nos serviços socioassistenciais, pela situação de vulnerabilidade e risco.

4.2 Tempo de espera e padrões de atendimento

- **Tempo de espera:** atendimento presencial na sede iniciado em até 30 minutos após a chegada do usuário, salvo situações excepcionais, que serão comunicadas no local.
- **Protocolo:** todo pedido formal recebe número de protocolo, que permite acompanhar seu andamento.
- **Linguagem:** informações e respostas em linguagem simples, clara e objetiva, evitando siglas e termos técnicos sem explicação.
- **Simplificação:** não são exigidos reconhecimento de firma, autenticação de cópias nem documentos que a própria Prefeitura já possua ou possa obter (Lei nº 13.726/2018 e Lei nº 13.460/2017, art. 5º).
- **Acessibilidade:** o site oficial dispõe de recursos de acessibilidade e de tradução para Libras (VLibras), e o atendimento presencial é adaptado às necessidades de pessoas com deficiência.
- **Cortesia e respeito:** tratamento com urbanidade, respeito e igualdade, sem qualquer forma de discriminação.

4.3 Comunicação com o usuário

A Prefeitura se comunica com o usuário pelo meio de contato que ele indicar (telefone, e-mail, endereço ou atendimento presencial) e divulga informações de interesse geral no site oficial e nas redes sociais oficiais. Mudanças de horário, calendário de serviços, campanhas e períodos de inscrição são publicados com antecedência nesses canais.

4.4 Recebimento e resposta de manifestações

Reclamações, denúncias, elogios, solicitações e sugestões são recebidas pela Ouvidoria Municipal, por meio on-line, presencial, telefone ou e-mail, e respondidas em até 30 dias, prorrogáveis uma vez por igual período, de forma justificada (art. 16 da Lei nº 13.460/2017). Pedidos de acesso à informação são tratados pelo SIC/e-SIC, nos prazos da Lei nº 12.527/2011.

4.5 Consulta ao andamento

O usuário pode consultar o andamento de seu pedido ou manifestação a qualquer tempo, informando o número de protocolo: pelo e-SIC (<https://zabele.pb.gov.br/esic>, opção "Acompanhar Pedido"), pela Ouvidoria, pelo telefone (83) 3303-1001 ou presencialmente na sede.

5. Direitos e deveres do usuário

5.1 Direitos (Lei nº 13.460/2017, arts. 5º e 6º)

- ser atendido com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia;
- ter presumida a sua boa-fé;
- receber atendimento por ordem de chegada, ressalvadas as prioridades legais;
- participar do acompanhamento da prestação e da avaliação dos serviços;
- ter acesso a informações sobre os serviços, seus requisitos, prazos e canais;
- ter protegidas as suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);
- obter informações precisas e de fácil acesso nos locais de atendimento e na internet;
- não ser obrigado a apresentar documentos que já estejam em poder da Administração Municipal.

5.2 Deveres (Lei nº 13.460/2017, art. 8º)

- utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- prestar as informações pertinentes ao serviço quando solicitadas;
- colaborar para a adequada prestação do serviço;
- preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços.

6. Serviços prestados por órgão

Para cada serviço são informados: o que é, quem pode solicitar, requisitos e documentos, principais etapas, prazo, forma de prestação (onde e como acessar) e custo, conforme o art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017. Salvo indicação diferente, o atendimento presencial ocorre na sede da Prefeitura, segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.

6.1 Gabinete da Prefeita e Chefia de Gabinete

6.1.1 Protocolo geral e requerimentos à Prefeitura

O que é	Recebimento de requerimentos, ofícios e pedidos dirigidos à Prefeita ou a qualquer secretaria, com registro de protocolo e encaminhamento ao setor competente.
Quem pode solicitar	Qualquer cidadão, entidade ou empresa.
Requisitos e documentos	Documento de identificação com foto (pessoa física) ou CNPJ e documento do representante (pessoa jurídica); requerimento escrito com a descrição do pedido e um meio de contato. Não é exigido reconhecimento de firma nem autenticação de cópias (Lei nº 13.726/2018).
Etapas	1) Entrega do requerimento e emissão do número de protocolo; 2) encaminhamento ao setor competente em até 2 dias úteis; 3) análise; 4) resposta ao requerente pelo meio de contato informado.
Prazo	Protocolo no ato. Resposta em até 30 dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa comunicada ao requerente.
Forma de prestação	Presencial na sede da Prefeitura (Rua José Vaz de Medeiros, s/n, Centro, Zabelê/PB, CEP 58515-000), segunda a sexta-feira, das 8h às 14h; telefone (83) 3303-1001; e-mail zabele_pb@yahoo.com.br.
Custo	Gratuito.

6.1.2 Ouvidoria Municipal

O que é	Canal para registrar reclamação, denúncia, elogio, solicitação ou sugestão sobre os serviços públicos municipais, nos termos dos arts. 9º a 17 da Lei nº 13.460/2017.
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa, usuária ou não dos serviços.
Requisitos e documentos	Identificação do manifestante e descrição clara do fato. A identidade do manifestante é informação restrita e será preservada (art. 10, §7º, da Lei nº 13.460/2017). Não se exige motivação para a manifestação.
Etapas	1) Registro da manifestação e entrega do número de protocolo; 2) análise e encaminhamento ao setor responsável; 3) apuração; 4) resposta conclusiva ao manifestante; 5) consulta ao andamento a qualquer tempo pelo protocolo.
Prazo	Resposta conclusiva em até 30 dias, prorrogáveis uma vez por igual período, de forma justificada (art. 16 da Lei nº 13.460/2017). Pedidos de complementação ao manifestante devem ser atendidos em até 20 dias, sob pena de arquivamento.
Forma de prestação	On-line em https://zabele.pb.gov.br/ouvidoria ; presencial na sede; por telefone (83) 3303-1001; por e-mail zabele_pb@yahoo.com.br.
Custo	Gratuito.

6.1.3 Acesso à informação pública (SIC e e-SIC)

O que é	Atendimento a pedidos de acesso a informações produzidas ou custodiadas pela Prefeitura, conforme a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa física ou jurídica.
Requisitos e documentos	Identificação do requerente e especificação da informação desejada. É vedado exigir os motivos do pedido (art. 10, §3º, da Lei nº 12.527/2011).
Etapas	1) Registro do pedido no e-SIC ou no SIC físico, com protocolo; 2) localização da informação pelo setor responsável; 3) disponibilização, ou comunicação fundamentada de negativa, com indicação do prazo e da autoridade para recurso.
Prazo	Imediato, quando a informação estiver disponível. Não sendo possível, até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa (art. 11 da Lei nº 12.527/2011). Recurso em até 10 dias da ciência da decisão, dirigido à autoridade hierarquicamente superior, que decide em até 5 dias (art. 15).
Forma de prestação	On-line em https://zabele.pb.gov.br/esic (novo pedido e acompanhamento por protocolo); presencial no SIC, na sede, segunda a sexta-feira, das 8h às 14h, com formulário próprio; por correspondência à sede.

Custo	Gratuito. Pode ser cobrado apenas o custo de reprodução de documentos, com isenção para quem declarar não poder pagá-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família (art. 12 da Lei nº 12.527/2011).
--------------	---

6.1.4 Portal da Transparência e publicações oficiais

O que é	Consulta pública a receitas, despesas, licitações, contratos, obras, frota, folha de pagamento, legislação e publicações oficiais do Município.
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa, sem necessidade de cadastro ou senha.
Requisitos e documentos	Nenhum.
Etapas	Acesso direto ao site oficial, menu "Transparência Pública", "Publicações" ou "Legislações".
Prazo	Acesso imediato, 24 horas por dia. Informações de execução orçamentária e financeira atualizadas em tempo real, conforme o art. 48-A da Lei Complementar nº 101/2000.
Forma de prestação	On-line em https://zabele.pb.gov.br .
Custo	Gratuito.

6.2 Secretaria de Administração, Finanças e Planejamento

6.2.1 Emissão de guias de tributos municipais (IPTU, ISS e taxas)

O que é	Emissão e segunda via de guias para pagamento de tributos municipais.
Quem pode solicitar	Contribuinte, seu representante ou procurador.
Requisitos e documentos	CPF ou CNPJ do contribuinte e, quando houver, número da inscrição imobiliária ou mobiliária.
Etapas	1) Consulta ao cadastro do contribuinte; 2) cálculo e emissão da guia; 3) pagamento na rede bancária indicada na guia.
Prazo	No ato, presencialmente ou on-line.
Forma de prestação	On-line no Portal do Contribuinte (https://zabele.portalcontribuinte-eticons.com.br/) ou presencial no setor de tributos, na sede, segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.
Custo	Valor do tributo ou da taxa, conforme a legislação tributária municipal. A emissão da guia é gratuita.

6.2.2 Certidão negativa de débitos municipais

O que é	Certidão que atesta a inexistência de débitos do contribuinte com a Fazenda Municipal, ou certidão positiva com efeito de negativa, quando for o caso.
Quem pode solicitar	Contribuinte, seu representante ou procurador.
Requisitos e documentos	CPF ou CNPJ e, para imóveis, a inscrição imobiliária. Procurador: procuração simples.
Etapas	1) Pedido; 2) verificação de débitos; 3) emissão da certidão ou comunicação das pendências encontradas.
Prazo	No ato, quando não houver pendências. Nos demais casos, até 10 dias da data do requerimento (art. 205, parágrafo único, do Código Tributário Nacional).
Forma de prestação	On-line no Portal do Contribuinte ou presencial no setor de tributos, na sede, segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.
Custo	Gratuito.

6.2.3 Cadastro imobiliário e mobiliário e licença de funcionamento

O que é	Inscrição, atualização ou baixa de imóveis e de atividades econômicas no cadastro municipal e emissão da licença de funcionamento, quando exigida.
Quem pode solicitar	Proprietário ou possuidor do imóvel; empresário, sociedade ou microempreendedor individual.
Requisitos e documentos	Imóveis: documento de identificação, CPF e documento do imóvel (escritura, contrato ou declaração de posse). Atividades: CNPJ, contrato social ou certificado do MEI, documento do responsável e endereço do estabelecimento. Atividades de baixo risco dispensam ato público de liberação (art. 3º, I, da Lei nº 13.874/2019).
Etapas	1) Requerimento com documentos; 2) conferência e, quando necessário, vistoria; 3) inscrição ou atualização no cadastro; 4) emissão da licença, quando exigida.
Prazo	Inscrição e atualização cadastral em até 5 dias úteis. Licença de funcionamento em até 15 dias úteis, contados da entrega completa dos documentos.
Forma de prestação	Presencial no setor de tributos, na sede, segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.
Custo	Inscrição e atualização gratuitas. Taxas de licença, quando previstas na legislação tributária

	municipal.
--	------------

6.2.4 Licitações e contratações públicas

O que é	Divulgação de editais, avisos e resultados de licitações, contratações diretas e contratos, e atendimento a interessados em participar.
Quem pode solicitar	Qualquer cidadão ou empresa interessada.
Requisitos e documentos	Consulta livre. Para participar, os documentos exigidos em cada edital.
Etapas	1) Consulta ao edital no site oficial; 2) pedidos de esclarecimento ou impugnação na forma do edital; 3) participação na sessão pública; 4) acompanhamento do resultado e do contrato.
Prazo	Consulta imediata. Impugnação ou pedido de esclarecimento até 3 dias úteis antes da abertura do certame, com resposta em até 3 dias úteis, limitada ao último dia útil anterior à abertura (art. 164 da Lei nº 14.133/2021).
Forma de prestação	On-line no site oficial (https://zabele.pb.gov.br), menus "Licitações", "Editais de Licitação" e "Contratos de Licitação"; presencial no setor de licitações, na sede, segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.
Custo	Gratuito.

6.2.5 Serviços ao servidor público: contracheque e certidões funcionais

O que é	Consulta de contracheque e emissão de declaração de vínculo, certidão de tempo de serviço e outros documentos funcionais.
Quem pode solicitar	Servidor ativo, inativo ou ex-servidor, ou procurador.
Requisitos e documentos	Documento de identificação com foto e número de matrícula. Procurador: procuração simples.
Etapas	Contracheque: acesso on-line. Certidões: 1) requerimento ao setor de Recursos Humanos; 2) conferência dos assentamentos funcionais; 3) emissão e entrega.
Prazo	Contracheque: acesso imediato. Declarações simples: até 3 dias úteis. Certidões: até 15 dias (Lei nº 9.051/1995).
Forma de prestação	Contracheque pelo menu "Contra-cheque Online" do site oficial. Certidões no setor de Recursos Humanos, na sede, segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.
Custo	Gratuito.

6.3 Secretaria de Educação

6.3.1 Matrícula e rematrícula na rede municipal de ensino

O que é	Matrícula de crianças na educação infantil (creche e pré-escola) e no ensino fundamental da rede municipal, incluindo a EMEI José Henrique Neto e a EMEIF Maria Bezerra da Silva.
Quem pode solicitar	Pais ou responsáveis legais. A pré-escola é obrigatória a partir dos 4 anos de idade (art. 208, I, da Constituição Federal).
Requisitos e documentos	Certidão de nascimento ou documento de identidade do aluno; CPF do aluno, quando houver; documento de identificação do responsável; comprovante de residência; caderneta de vacinação; Cartão Nacional de Saúde, quando houver; declaração de transferência ou histórico escolar, para alunos vindos de outra escola. A falta de documento não impede a matrícula, que pode ser regularizada depois.
Etapas	1) Comparecimento à escola ou à Secretaria de Educação no período de matrícula; 2) preenchimento da ficha e entrega dos documentos; 3) confirmação da vaga e da turma.
Prazo	No ato, havendo vaga. O período de matrícula e rematrícula é divulgado anualmente no calendário escolar, nas escolas e nos canais oficiais. Matrículas por transferência são aceitas durante todo o ano letivo.
Forma de prestação	Presencial na unidade escolar ou na Secretaria de Educação, no horário de funcionamento da unidade.
Custo	Gratuito.

6.3.2 Transporte escolar

O que é	Transporte gratuito de alunos da rede pública residentes em área rural ou distante da escola, com apoio do Programa Nacional de Apoio ao Transporte do Escolar (Lei nº 10.880/2004).
Quem pode solicitar	Pais ou responsáveis por alunos matriculados na rede pública que residam fora do alcance de deslocamento seguro a pé até a escola.

Requisitos e documentos	Comprovante ou declaração de matrícula e comprovante de residência ou declaração de endereço.
Etapas	1) Solicitação na escola ou na Secretaria de Educação; 2) verificação do endereço e da rota; 3) inclusão do aluno na rota e comunicação do ponto e horário de embarque.
Prazo	Inclusão em rota existente em até 5 dias úteis. Criação ou alteração de rota: avaliação técnica em até 15 dias úteis.
Forma de prestação	Presencial na escola ou na Secretaria de Educação. Execução em parceria com a Secretaria de Transportes.
Custo	Gratuito.

6.3.3 Alimentação escolar e alimentação especial

O que é	Oferta de alimentação escolar a todos os alunos matriculados, conforme o Programa Nacional de Alimentação Escolar (Lei nº 11.947/2009), com cardápio adaptado para alunos com necessidades alimentares especiais (Lei nº 12.982/2014).
Quem pode solicitar	Atendimento automático a todos os alunos. A alimentação especial é solicitada pelos pais ou responsáveis.
Requisitos e documentos	Para alimentação especial: atestado ou relatório de profissional de saúde que indique a restrição ou a necessidade alimentar.
Etapas	1) Entrega do documento de saúde na escola; 2) avaliação pela nutricionista responsável; 3) adaptação do cardápio e comunicação à família.
Prazo	Alimentação regular: diária, nos dias letivos. Cardápio adaptado em até 10 dias úteis da entrega do documento.
Forma de prestação	Nas unidades escolares da rede municipal. Cardápios divulgados nas escolas.
Custo	Gratuito.

6.3.4 Educação especial e apoio escolar a alunos com deficiência

O que é	Atendimento educacional especializado e profissional de apoio escolar a alunos com deficiência, transtorno do espectro autista ou altas habilidades, conforme a Lei nº 13.146/2015 (art. 28) e a Lei nº 12.764/2012.
Quem pode solicitar	Pais ou responsáveis, ou a própria escola.
Requisitos e documentos	Matrícula na rede municipal. A avaliação é pedagógica; laudo médico não é condição para o atendimento, mas relatórios de saúde podem complementá-la.
Etapas	1) Solicitação à escola ou à Secretaria; 2) avaliação pedagógica e elaboração do plano de atendimento; 3) início do atendimento e, quando indicado, designação de profissional de apoio.
Prazo	Avaliação e plano de atendimento em até 30 dias da solicitação.
Forma de prestação	Na unidade escolar em que o aluno está matriculado.
Custo	Gratuito.

6.3.5 Declarações, transferências e históricos escolares

O que é	Emissão de declaração de matrícula ou de frequência, guia de transferência e histórico escolar.
Quem pode solicitar	Aluno maior de idade, pais ou responsáveis.
Requisitos e documentos	Documento de identificação do solicitante e dados do aluno.
Etapas	1) Pedido na secretaria da escola; 2) conferência dos registros; 3) emissão e entrega.
Prazo	Declaração de matrícula ou frequência: até 2 dias úteis. Transferência e histórico escolar: até 15 dias (Lei nº 9.051/1995).
Forma de prestação	Presencial na secretaria da unidade escolar ou na Secretaria de Educação.
Custo	Gratuito.

6.4 Secretaria de Saúde e Fundo Municipal de Saúde

6.4.1 Atendimento na Atenção Primária (Estratégia Saúde da Família)

O que é	Consultas médicas e de enfermagem, acolhimento, pré-natal, acompanhamento do crescimento infantil, exame preventivo, acompanhamento de hipertensos e diabéticos, curativos, procedimentos básicos e orientações em saúde, pelo Sistema Único de Saúde (SUS).
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa. O SUS é universal (art. 196 da Constituição Federal).
Requisitos e documentos	Cartão Nacional de Saúde (CNS) ou CPF e documento de identificação. A falta de documento não

	impede o atendimento em situação de urgência.
Etapas	1) Acolhimento e escuta inicial; 2) classificação de risco; 3) atendimento no mesmo dia ou agendamento, conforme a necessidade; 4) acompanhamento pela equipe de referência.
Prazo	Demanda espontânea: acolhimento no mesmo dia, com prioridade por classificação de risco. Consultas eletivas: conforme a agenda da equipe, informada no ato do agendamento. Urgências e emergências: acionar o SAMU 192.
Forma de prestação	Presencial nas unidades de saúde do município, no horário de funcionamento de cada unidade.
Custo	Gratuito.

6.4.2 Cartão Nacional de Saúde e cadastro na equipe de saúde

O que é	Emissão do Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS) e cadastro individual e domiciliar na equipe de Saúde da Família.
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa residente no município.
Requisitos e documentos	Documento de identificação, CPF e comprovante de residência ou declaração de endereço.
Etapas	1) Comparecimento à unidade de saúde ou visita do agente comunitário de saúde; 2) conferência dos dados; 3) cadastro e emissão do número do cartão.
Prazo	No ato.
Forma de prestação	Nas unidades de saúde ou no domicílio, por meio do agente comunitário de saúde.
Custo	Gratuito.

6.4.3 Vacinação

O que é	Aplicação das vacinas do calendário nacional do Programa Nacional de Imunizações, para todas as idades, e participação nas campanhas nacionais.
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa, conforme a indicação do calendário vacinal.
Requisitos e documentos	Caderneta ou cartão de vacinação e Cartão Nacional de Saúde ou CPF. Sem a caderneta, a vacinação é feita com base no registro do sistema e nova caderneta é emitida.
Etapas	1) Comparecimento à sala de vacina; 2) verificação da situação vacinal; 3) aplicação e registro.
Prazo	Livre demanda, no horário de funcionamento da sala de vacina.
Forma de prestação	Presencial na sala de vacina da unidade de saúde e em ações de vacinação divulgadas nos canais oficiais.
Custo	Gratuito.

6.4.4 Saúde bucal

O que é	Consultas odontológicas, prevenção, restaurações, extrações e atendimento de urgência odontológica na atenção primária.
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa.
Requisitos e documentos	Cartão Nacional de Saúde ou CPF e documento de identificação.
Etapas	1) Agendamento na unidade de saúde; 2) avaliação inicial; 3) plano de tratamento e consultas de retorno.
Prazo	Urgência odontológica (dor, infecção ou trauma): atendimento no mesmo dia. Tratamento eletivo: conforme a agenda, informada no ato do agendamento.
Forma de prestação	Presencial no consultório odontológico da unidade de saúde.
Custo	Gratuito.

6.4.5 Assistência farmacêutica básica

O que é	Dispensação gratuita de medicamentos da atenção básica, conforme a relação de medicamentos padronizados do SUS, com orientação farmacêutica.
Quem pode solicitar	Usuário com prescrição de profissional de saúde.
Requisitos e documentos	Receita dentro do prazo de validade, documento de identificação e Cartão Nacional de Saúde ou CPF. Medicamentos controlados exigem receita específica, conforme a norma sanitária.
Etapas	1) Apresentação da receita na farmácia; 2) conferência; 3) dispensação e orientação de uso.
Prazo	No ato, havendo o medicamento em estoque. Em caso de falta, o usuário é informado da previsão de reposição.
Forma de prestação	Presencial na farmácia da Secretaria de Saúde.
Custo	Gratuito.

6.4.6 Marcação de consultas especializadas, exames e Tratamento Fora do Domicílio (TFD)

O que é	Encaminhamento de usuários a consultas especializadas, exames e procedimentos realizados na rede de referência do SUS, e apoio para tratamento em outro município, quando não houver o serviço em Zabelê (Portaria SAS/MS nº 55/1999).
Quem pode solicitar	Usuário com encaminhamento de profissional da rede do SUS.
Requisitos e documentos	Solicitação ou encaminhamento do profissional de saúde, documento de identificação, Cartão Nacional de Saúde, CPF e comprovante de residência.
Etapas	1) Entrega do encaminhamento na Secretaria de Saúde; 2) inserção no sistema de regulação; 3) agendamento conforme a oferta da rede de referência; 4) comunicação da data, do local e, quando cabível, do transporte.
Prazo	Inserção no sistema de regulação em até 5 dias úteis. A data do atendimento depende da oferta da rede de referência e da classificação de prioridade clínica, e é comunicada ao usuário assim que confirmada.
Forma de prestação	Presencial na Secretaria de Saúde ou na unidade de saúde de referência do usuário.
Custo	Gratuito.

6.4.7 Visitas domiciliares e combate às endemias

O que é	Visitas dos agentes comunitários de saúde às famílias cadastradas e ações dos agentes de combate às endemias, incluindo inspeção de focos do mosquito transmissor da dengue, zika e chikungunya.
Quem pode solicitar	Famílias residentes no município. Denúncias de focos podem ser feitas por qualquer pessoa.
Requisitos e documentos	Endereço do domicílio ou do local a ser inspecionado.
Etapas	Visitas de rotina, conforme o planejamento das equipes. Denúncias: registro na unidade de saúde ou na Ouvidoria, vistoria e orientação ao morador.
Prazo	Visitas de rotina, ao menos uma vez por mês por família cadastrada, priorizando as situações de maior risco. Vistoria por denúncia de foco em até 5 dias úteis.
Forma de prestação	No domicílio do usuário. Denúncias pela unidade de saúde, pela Ouvidoria on-line ou pelo telefone da Prefeitura.
Custo	Gratuito.

6.4.8 Atendimento multiprofissional (fisioterapia, psicologia e nutrição)

O que é	Atendimento por profissionais de fisioterapia, psicologia e nutrição que atuam com as equipes de saúde, inclusive em atividades coletivas de promoção da saúde e atividade física.
Quem pode solicitar	Usuários encaminhados pelas equipes de saúde ou participantes de grupos de promoção da saúde.
Requisitos e documentos	Encaminhamento da equipe de saúde, Cartão Nacional de Saúde ou CPF e documento de identificação.
Etapas	1) Encaminhamento pela equipe; 2) avaliação inicial pelo profissional; 3) plano de atendimento individual ou em grupo.
Prazo	Avaliação inicial em até 15 dias úteis do encaminhamento, com prioridade para os casos indicados pela equipe.
Forma de prestação	Presencial nas unidades de saúde e nos espaços de atividades coletivas da Secretaria de Saúde.
Custo	Gratuito.

6.5 Secretaria de Ação Social

6.5.1 Atendimento no CRAS e acompanhamento familiar (PAIF)

O que é	Acolhida, orientação, encaminhamentos e acompanhamento de famílias em situação de vulnerabilidade social pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (Lei nº 8.742/1993).
Quem pode solicitar	Qualquer família ou pessoa que necessite da política de assistência social.
Requisitos e documentos	Documento de identificação. A falta de documentos não impede a acolhida, e a equipe orienta sobre como obtê-los.
Etapas	1) Acolhida e escuta; 2) avaliação da situação pela equipe técnica; 3) encaminhamento aos serviços, programas e benefícios cabíveis; 4) acompanhamento familiar, quando indicado, inclusive com visitas domiciliares.
Prazo	Acolhida no mesmo dia, no horário de funcionamento. Visita domiciliar, quando necessária, em

	até 10 dias úteis.
Forma de prestação	Presencial no CRAS e no domicílio, por meio de visitas da equipe técnica.
Custo	Gratuito.

6.5.2 Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico)

O que é	Inclusão e atualização de famílias de baixa renda no Cadastro Único, porta de entrada para programas como o Bolsa Família, a Tarifa Social de Energia Elétrica e o Benefício de Prestação Continuada (BPC).
Quem pode solicitar	Famílias com renda mensal de até meio salário mínimo por pessoa. O responsável familiar deve ter ao menos 16 anos, preferencialmente mulher.
Requisitos e documentos	CPF ou título de eleitor do responsável familiar e um documento de identificação de cada membro da família (certidão de nascimento ou casamento, CPF, RG, carteira de trabalho ou título de eleitor). Comprovante de residência, quando houver.
Etapas	1) Comparecimento do responsável familiar; 2) entrevista com o entrevistador do Cadastro Único; 3) registro no sistema; 4) orientação sobre os programas e sobre a atualização cadastral, que deve ser feita sempre que houver mudança na família ou, no máximo, a cada 24 meses.
Prazo	Entrevista no ato ou agendada em até 15 dias. A seleção para programas federais é feita pelo Governo Federal, e não pela Prefeitura.
Forma de prestação	Presencial no setor do Cadastro Único da Secretaria de Ação Social ou no CRAS. Visita domiciliar para pessoas com dificuldade de locomoção.
Custo	Gratuito.

6.5.3 Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV)

O que é	Atividades em grupo para crianças, adolescentes, jovens, adultos e pessoas idosas, com o objetivo de fortalecer vínculos familiares e comunitários e prevenir situações de risco social.
Quem pode solicitar	Pessoas encaminhadas pelo CRAS ou que procurem o serviço diretamente, com prioridade para o público em situação de vulnerabilidade.
Requisitos e documentos	Documento de identificação do participante e do responsável, quando menor de idade.
Etapas	1) Inscrição no CRAS; 2) entrevista de acolhida; 3) inclusão em grupo, conforme a idade e os horários disponíveis.
Prazo	Inclusão em grupo em até 15 dias, conforme a disponibilidade de vagas.
Forma de prestação	Presencial nos espaços de convivência da Secretaria de Ação Social.
Custo	Gratuito.

6.5.4 Benefícios eventuais

O que é	Concessão de benefícios de caráter temporário em situações de nascimento, morte, vulnerabilidade temporária ou calamidade pública (art. 22 da Lei nº 8.742/1993), conforme a regulamentação municipal.
Quem pode solicitar	Famílias e pessoas em situação de vulnerabilidade, avaliadas pela equipe técnica.
Requisitos e documentos	Documento de identificação, CPF, comprovante de residência e, conforme o caso, certidão de nascimento ou de óbito.
Etapas	1) Solicitação no CRAS ou na Secretaria; 2) avaliação socioassistencial; 3) decisão e concessão.
Prazo	Situações de calamidade e de emergência: atendimento imediato. Demais situações: análise em até 5 dias úteis.
Forma de prestação	Presencial no CRAS ou na Secretaria de Ação Social.
Custo	Gratuito.

6.5.5 Orientação sobre o Benefício de Prestação Continuada (BPC)

O que é	Orientação e apoio para o acesso ao BPC, benefício de um salário mínimo à pessoa idosa com 65 anos ou mais e à pessoa com deficiência, de baixa renda (art. 20 da Lei nº 8.742/1993). A concessão é feita pelo INSS.
Quem pode solicitar	Pessoas idosas e pessoas com deficiência e suas famílias.
Requisitos e documentos	Inscrição atualizada no Cadastro Único, documento de identificação e CPF de todos os membros da família.
Etapas	1) Atendimento no CRAS; 2) verificação ou atualização do Cadastro Único; 3) orientação para o requerimento no INSS (telefone 135 ou aplicativo Meu INSS).

Prazo	Orientação no ato.
Forma de prestação	Presencial no CRAS.
Custo	Gratuito.

6.5.6 Conselho Tutelar

O que é	Órgão autônomo encarregado de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente (arts. 131 a 136 da Lei nº 8.069/1990), com apoio administrativo da Secretaria de Ação Social.
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa que tenha conhecimento de ameaça ou violação de direitos de criança ou adolescente.
Requisitos e documentos	Informações sobre a situação. A identidade de quem comunica o fato é preservada.
Etapas	1) Recebimento da comunicação; 2) verificação da situação; 3) aplicação de medidas de proteção e encaminhamentos à rede.
Prazo	Situações de risco: atendimento imediato. Demais casos: primeira verificação em até 5 dias úteis.
Forma de prestação	Presencial na sede do Conselho Tutelar, no horário de expediente, e por plantão para situações de urgência. Denúncias também pelo Disque 100.
Custo	Gratuito.

6.6 Secretaria de Infraestrutura e Urbanismo

6.6.1 Coleta de resíduos e limpeza urbana

O que é	Coleta regular de resíduos domiciliares, varrição, capina e limpeza de vias e logradouros públicos, e recolhimento extraordinário de entulho, galhos e volumosos.
Quem pode solicitar	Coleta regular: atendimento a todos os imóveis da área atendida. Recolhimento extraordinário: qualquer morador.
Requisitos e documentos	Para recolhimento extraordinário: endereço e descrição do material.
Etapas	1) Solicitação; 2) programação do serviço; 3) execução e registro.
Prazo	Coleta regular conforme o cronograma divulgado pela Secretaria. Recolhimento extraordinário em até 10 dias úteis.
Forma de prestação	Solicitação presencial na sede, pelo telefone (83) 3303-1001 ou pela Ouvidoria on-line.
Custo	Gratuito, ressalvadas as taxas previstas na legislação tributária municipal.

6.6.2 Manutenção da iluminação pública

O que é	Substituição de lâmpadas e reparo de pontos de iluminação pública em ruas, praças e logradouros.
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa.
Requisitos e documentos	Endereço ou ponto de referência do poste com defeito.
Etapas	1) Registro da solicitação; 2) programação da equipe; 3) reparo e baixa da solicitação.
Prazo	Até 7 dias úteis, salvo falta de material, caso em que o solicitante é informado da nova previsão.
Forma de prestação	Solicitação presencial na sede, pelo telefone (83) 3303-1001 ou pela Ouvidoria on-line.
Custo	Gratuito.

6.6.3 Manutenção de vias urbanas, estradas vicinais e drenagem

O que é	Recuperação de calçamento, desobstrução de bueiros e manutenção de estradas vicinais da zona rural.
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa ou associação comunitária.
Requisitos e documentos	Localização do problema e, se possível, registro fotográfico.
Etapas	1) Registro; 2) vistoria técnica; 3) inclusão na programação de serviços; 4) execução.
Prazo	Vistoria em até 10 dias úteis. Execução conforme a programação definida após a vistoria e comunicada ao solicitante. Situações de risco à segurança têm atendimento prioritário.
Forma de prestação	Solicitação presencial na sede, pelo telefone (83) 3303-1001 ou pela Ouvidoria on-line.
Custo	Gratuito.

6.6.4 Informações sobre obras públicas

O que é	Consulta sobre obras em andamento e concluídas: objeto, valor, empresa contratada, prazo e
----------------	--

	situação.
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa.
Requisitos e documentos	Nenhum.
Etapas	Consulta direta no site oficial, menu "Obras". Pedidos de informação complementar pelo e-SIC.
Prazo	Consulta imediata. Pedidos pelo e-SIC nos prazos da Lei nº 12.527/2011.
Forma de prestação	On-line em https://zabele.pb.gov.br .
Custo	Gratuito.

6.7 Secretaria de Agricultura

6.7.1 Assistência técnica e extensão rural

O que é	Orientação técnica a agricultores, com foco na agricultura familiar e de subsistência, sobre plantio, manejo do solo e da água e convivência com o semiárido.
Quem pode solicitar	Agricultores e agricultoras do município, associações e cooperativas rurais.
Requisitos e documentos	Documento de identificação, CPF e localização da propriedade.
Etapas	1) Solicitação na Secretaria; 2) agendamento da visita técnica; 3) visita e orientação; 4) acompanhamento, quando necessário.
Prazo	Visita técnica em até 15 dias úteis.
Forma de prestação	Presencial na Secretaria de Agricultura e na propriedade rural.
Custo	Gratuito.

6.7.2 Distribuição de sementes e insumos

O que é	Distribuição de sementes e insumos a pequenos agricultores, conforme os programas municipais, estaduais e federais disponíveis em cada safra.
Quem pode solicitar	Agricultores familiares do município, conforme os critérios de cada programa.
Requisitos e documentos	Documento de identificação, CPF, comprovante de residência e, quando exigido pelo programa, inscrição no Cadastro Nacional da Agricultura Familiar (CAF).
Etapas	1) Cadastro na Secretaria; 2) verificação dos critérios; 3) distribuição conforme o calendário divulgado.
Prazo	Conforme o calendário de cada programa, divulgado com antecedência nos canais oficiais.
Forma de prestação	Presencial na Secretaria de Agricultura.
Custo	Gratuito.

6.7.3 Inscrição em programas de apoio ao agricultor e orientação sobre o CAF

O que é	Orientação e inscrição em programas federais e estaduais de apoio ao agricultor familiar aos quais o Município aderir, como o Garantia-Safra, e orientação para obtenção do Cadastro Nacional da Agricultura Familiar (CAF).
Quem pode solicitar	Agricultores familiares.
Requisitos e documentos	Documento de identificação, CPF, comprovante de residência e documentos exigidos em cada programa.
Etapas	1) Atendimento na Secretaria; 2) verificação dos requisitos do programa; 3) inscrição ou encaminhamento ao órgão emissor do CAF.
Prazo	Orientação no ato. Inscrições nos períodos definidos por cada programa.
Forma de prestação	Presencial na Secretaria de Agricultura.
Custo	Gratuito.

6.7.4 Incentivo ao associativismo e ao cooperativismo rural

O que é	Apoio à organização de associações e cooperativas de produtores e à venda da produção local, inclusive para a alimentação escolar.
Quem pode solicitar	Grupos de produtores, associações e cooperativas.
Requisitos e documentos	Identificação dos interessados e, quando existente, estatuto e CNPJ da entidade.
Etapas	1) Atendimento; 2) orientação técnica e documental; 3) acompanhamento.
Prazo	Atendimento inicial em até 10 dias úteis.
Forma de prestação	Presencial na Secretaria de Agricultura.
Custo	Gratuito.

6.8 Secretaria de Pecuária e Abastecimento

6.8.1 Assistência ao pecuarista e sanidade animal

O que é	Orientação aos criadores sobre manejo, alimentação e sanidade dos rebanhos, combate a doenças infectocontagiosas de animais e apoio às campanhas oficiais de defesa agropecuária, em articulação com o órgão estadual competente.
Quem pode solicitar	Criadores e trabalhadores da pecuária do município.
Requisitos e documentos	Documento de identificação, CPF e localização da propriedade.
Etapas	1) Solicitação; 2) agendamento de visita ou atendimento; 3) orientação e encaminhamentos.
Prazo	Atendimento em até 10 dias úteis. Suspeita de doença com risco sanitário: comunicação imediata ao órgão estadual de defesa agropecuária.
Forma de prestação	Presencial na Secretaria e na propriedade rural.
Custo	Gratuito.

6.8.2 Abastecimento de água em localidades sem sistema

O que é	Abastecimento de água por carro-pipa em localidades rurais e urbanas sem sistema de abastecimento, em articulação com o Estado e a União, especialmente em períodos de estiagem.
Quem pode solicitar	Moradores e associações das localidades não atendidas por sistema de abastecimento.
Requisitos e documentos	Identificação do solicitante e localização da comunidade ou do imóvel.
Etapas	1) Solicitação; 2) verificação da necessidade; 3) inclusão na rota de abastecimento.
Prazo	Inclusão na programação em até 5 dias úteis. Situações de emergência têm prioridade.
Forma de prestação	Solicitação presencial na sede ou pelo telefone (83) 3303-1001.
Custo	Gratuito.

6.9 Secretaria de Cultura e Turismo

6.9.1 Apoio a eventos e manifestações culturais

O que é	Apoio à realização de eventos culturais, festas tradicionais e manifestações artísticas, e valorização dos artistas e grupos culturais do município.
Quem pode solicitar	Artistas, grupos culturais, associações e entidades.
Requisitos e documentos	Documento de identificação ou CNPJ e descrição da atividade, com data e local.
Etapas	1) Solicitação com antecedência mínima de 15 dias; 2) análise da viabilidade; 3) resposta e, se aprovada, formalização do apoio.
Prazo	Resposta em até 10 dias úteis.
Forma de prestação	Presencial na Secretaria de Cultura e Turismo, na sede.
Custo	Gratuito.

6.9.2 Editais de fomento à cultura

O que é	Seleção de projetos culturais com recursos de fomento, incluindo os da Política Nacional Aldir Blanc de Fomento à Cultura (Lei nº 14.399/2022), quando disponíveis.
Quem pode solicitar	Agentes culturais, conforme os requisitos de cada edital.
Requisitos e documentos	Os definidos em cada edital.
Etapas	1) Publicação do edital; 2) inscrição; 3) seleção; 4) resultado e recurso; 5) execução e prestação de contas.
Prazo	Os definidos em cada edital, publicado no site oficial.
Forma de prestação	Editais e inscrições divulgados em https://zabele.pb.gov.br .
Custo	Gratuito.

6.9.3 Informações turísticas

O que é	Informações sobre atrativos, eventos e calendário cultural e turístico do município.
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa.
Requisitos e documentos	Nenhum.
Etapas	Atendimento direto.

Prazo	No ato.
Forma de prestação	Presencial na sede, pelo telefone (83) 3303-1001 e pelas redes sociais oficiais.
Custo	Gratuito.

6.10 Secretaria de Meio Ambiente

6.10.1 Denúncias ambientais

O que é	Recebimento e apuração de denúncias de queimadas, desmatamento, descarte irregular de resíduos, poluição e outros danos ambientais.
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa.
Requisitos e documentos	Descrição do fato e local. A identidade do denunciante é preservada.
Etapas	1) Registro da denúncia; 2) vistoria; 3) providências administrativas ou encaminhamento ao órgão ambiental competente.
Prazo	Vistoria em até 10 dias úteis. Situações de risco iminente são atendidas com prioridade.
Forma de prestação	Ouvidoria on-line (https://zabele.pb.gov.br/ouvidoria), presencial na sede ou pelo telefone (83) 3303-1001.
Custo	Gratuito.

6.10.2 Educação ambiental e arborização

O que é	Ações de educação ambiental em escolas e comunidades e plantio de mudas em espaços públicos.
Quem pode solicitar	Escolas, associações e moradores.
Requisitos e documentos	Identificação do solicitante e descrição da atividade ou do local.
Etapas	1) Solicitação; 2) programação; 3) execução.
Prazo	Resposta em até 10 dias úteis.
Forma de prestação	Presencial na sede.
Custo	Gratuito.

6.11 Secretaria de Esporte, Juventude e Lazer

6.11.1 Uso de espaços esportivos e apoio a eventos esportivos

O que é	Agendamento do uso de quadras e espaços esportivos públicos e apoio a competições, escolinhas e eventos esportivos e de lazer.
Quem pode solicitar	Qualquer cidadão, equipe, escola ou associação.
Requisitos e documentos	Documento de identificação do responsável e descrição da atividade, com data e horário.
Etapas	1) Pedido com antecedência mínima de 5 dias úteis; 2) verificação da agenda; 3) confirmação ao solicitante.
Prazo	Resposta em até 3 dias úteis.
Forma de prestação	Presencial na Secretaria, na sede.
Custo	Gratuito.

6.11.2 Ações para a juventude

O que é	Atividades esportivas, culturais e de cidadania voltadas aos jovens de 15 a 29 anos, conforme o Estatuto da Juventude (Lei nº 12.852/2013).
Quem pode solicitar	Jovens do município.
Requisitos e documentos	Documento de identificação e, para menores de 18 anos, autorização do responsável.
Etapas	1) Inscrição; 2) participação nas atividades.
Prazo	Inscrição no ato, conforme as vagas.
Forma de prestação	Presencial na Secretaria e nos espaços onde as atividades são realizadas.
Custo	Gratuito.

6.12 Secretaria de Transportes

6.12.1 Apoio de transporte a atividades de interesse público

O que é	Cessão de veículo da frota municipal para atividades educacionais, esportivas, culturais e comunitárias de interesse público, conforme a disponibilidade.
Quem pode solicitar	Escolas, associações e entidades sem fins lucrativos.
Requisitos e documentos	Ofício com identificação da entidade, descrição da atividade, data, horário, destino e número de passageiros.
Etapas	1) Protocolo do pedido com antecedência mínima de 10 dias úteis; 2) análise da disponibilidade; 3) resposta e programação.
Prazo	Resposta em até 5 dias úteis.
Forma de prestação	Protocolo presencial na sede.
Custo	Gratuito.

6.12.2 Consulta à frota municipal

O que é	Consulta pública aos veículos da frota, com placa, tipo e órgão de lotação.
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa.
Requisitos e documentos	Nenhum.
Etapas	Consulta no site oficial, menu "Frota".
Prazo	Imediato.
Forma de prestação	On-line em https://zabele.pb.gov.br .
Custo	Gratuito.

6.13 Secretaria de Controle Interno e Secretaria de Gestão de Convênios e Contratos

6.13.1 Comunicação de irregularidades na gestão

O que é	Recebimento de comunicações sobre possíveis irregularidades na aplicação de recursos públicos, para apuração pelo Controle Interno, conforme o art. 74 da Constituição Federal.
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa.
Requisitos e documentos	Descrição do fato e, se houver, documentos ou indícios. A identidade do comunicante é preservada.
Etapas	1) Registro pela Ouvidoria ou por protocolo; 2) análise preliminar; 3) apuração; 4) comunicação do resultado ao manifestante.
Prazo	Resposta nos prazos da Ouvidoria (até 30 dias, prorrogáveis por igual período).
Forma de prestação	Ouvidoria on-line (https://zabele.pb.gov.br/ouvidoria) ou protocolo presencial na sede.
Custo	Gratuito.

6.13.2 Informações sobre convênios e contratos

O que é	Consulta a convênios, termos de parceria e contratos firmados pelo Município, e atendimento a fornecedores e parceiros sobre a execução desses instrumentos.
Quem pode solicitar	Qualquer pessoa. Atendimento sobre execução: contratados e convenientes.
Requisitos e documentos	Consulta livre. Para contratados: identificação e número do contrato ou convênio.
Etapas	Consulta no Portal da Transparência. Atendimento sobre execução mediante protocolo.
Prazo	Consulta imediata. Atendimento a contratados em até 10 dias úteis.
Forma de prestação	On-line em https://zabele.pb.gov.br e presencial na sede.
Custo	Gratuito.

7. Avaliação dos serviços e atualização desta Carta

A satisfação do usuário é avaliada de forma permanente pela Ouvidoria Municipal, a partir das manifestações recebidas, e por pesquisa de satisfação anual, disponibilizada no site oficial, conforme os arts. 23 e 24 da Lei nº 13.460/2017. Os resultados são publicados no site oficial e utilizados para corrigir falhas e melhorar os serviços.

Esta Carta é revisada ao menos uma vez por ano e sempre que houver alteração nos serviços, nos requisitos, nos prazos, nos canais ou na estrutura administrativa, mantendo-se a versão vigente permanentemente disponível no site oficial do Município (art. 7º, §4º, da Lei nº 13.460/2017).

8. Legislação de referência

Norma	Assunto
Constituição Federal de 1988	arts. 5º, XXXIII e XXXIV; 37; 74; 196; 208
Lei nº 13.460/2017	Direitos do usuário dos serviços públicos e Carta de Serviços
Lei nº 12.527/2011	Lei de Acesso à Informação
Lei Complementar nº 101/2000	Lei de Responsabilidade Fiscal (transparência da gestão fiscal)
Lei nº 13.709/2018	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
Lei nº 13.726/2018	Racionalização de atos e procedimentos administrativos
Lei nº 9.051/1995	Prazo para expedição de certidões
Lei nº 5.172/1966	Código Tributário Nacional (art. 205)
Lei nº 13.874/2019	Declaração de Direitos de Liberdade Econômica
Lei nº 14.133/2021	Licitações e contratos administrativos
Lei nº 10.741/2003	Estatuto da Pessoa Idosa
Lei nº 13.146/2015	Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência
Lei nº 12.764/2012	Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista
Lei nº 10.048/2000	Atendimento prioritário
Lei nº 8.069/1990	Estatuto da Criança e do Adolescente
Lei nº 8.742/1993	Lei Orgânica da Assistência Social
Lei nº 8.080/1990	Lei Orgânica da Saúde
Lei nº 11.947/2009 e Lei nº 12.982/2014	Alimentação escolar e alimentação especial
Lei nº 10.880/2004	Programa Nacional de Apoio ao Transporte do Escolar
Lei nº 12.852/2013	Estatuto da Juventude
Lei nº 14.399/2022	Política Nacional Aldir Blanc de Fomento à Cultura
Lei Municipal nº 295/2021 e alterações	Estrutura administrativa e cargos comissionados do Poder Executivo de Zabelê