

REGRAS GERAIS



1 - Compromissos assumidos pela Alepe

- Tratar todos os usuários com respeito, acessibilidade, urbanidade e cortesia.
- Atender às necessidades dos usuários com clareza, agilidade e qualidade.
- Ouvir e considerar as manifestações dos cidadãos para o aprimoramento dos serviços.
- Proteger os dados pessoais e resguardar a privacidade dos usuários, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.
- Promover diversidade, inclusão, equidade e sustentabilidade ambiental em todas as ações.
- Garantir o acesso às informações públicas, conforme os princípios da transparência e do controle social.
- Cumprir e fazer cumprir os critérios de atendimento estabelecidos nesta Carta de Serviços, assegurando padrão uniforme de qualidade.
- Buscar a avaliação e a melhoria contínua dos serviços, acolhendo críticas e sugestões como oportunidades de evolução.

2 - Critérios de Atendimento

- O atendimento obedecerá à ordem cronológica, ou seja, de acordo com a data de entrada no protocolo físico ou eletrônico, ou de inscrição em ata ou livro próprio, quando for a hipótese.
- Prioridade às pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, com transtorno do espectro autista (TEA), doadores de sangue, mulheres vítimas de violência doméstica e familiar, acompanhadas por crianças de colo e em situações de saúde grave.
- Igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação.
- O atendimento deve ser orientado pelos princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

3 - Funcionamento (horários e endereço)

- O atendimento ao público é realizado de segunda a quinta-feira, das 8h às 18h, e sexta-feira das 8h às 13h, exceto quando não tem expediente regular.

Endereço:

Rua da União, 397, Edifício João Negromonte, Boa Vista.

CEP 50.050-909, Recife-PE.

