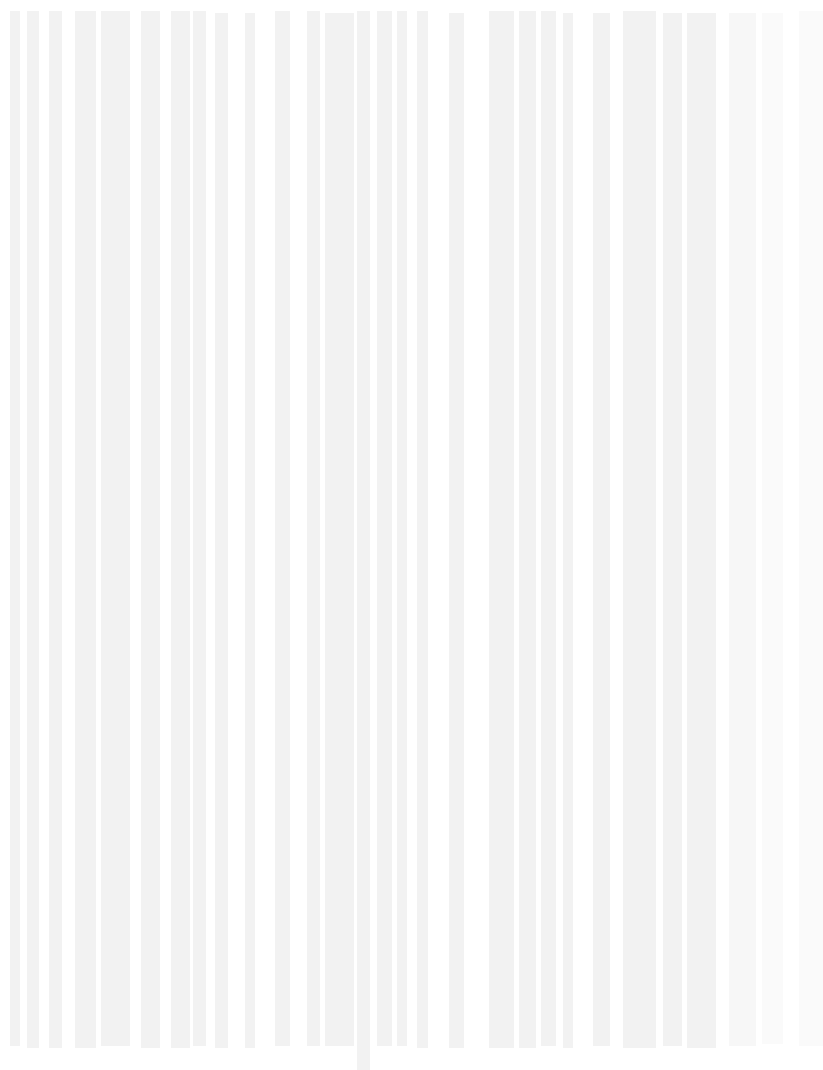


STPR

SECRETARIA DO TRABALHO, PRODUÇÃO E RENDA

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 A STPR

Criada por meio da Lei 10.429 de 14 de Fevereiro de 2005, inicialmente com o nome de Secretaria de Desenvolvimento Sustentável de Produção e transformada em Secretaria do Trabalho, Produção e Renda – Secretaria do Trabalho pela Lei 12.155 de 09 de Setembro de 2011 e alterada pela lei 12.465 de 25 de Janeiro de 2013, a Secretaria de Trabalho tem como finalidade estimular o desenvolvimento sustentável, o enfrentamento a pobreza e o exercício da cidadania. A partir de políticas de promoção do trabalhador e do acesso ao empreendedorismo aos micro e pequenos negócios individuais e coletivos, fomentamos o empreendedorismo, planejando e executando programas de emprego e renda e de suporte à formação do trabalhador.

Com o desenvolvimento das políticas públicas, fortalecemos a identificação de oportunidades de emprego, ocupação e a intermediação da inserção de trabalhadores no mercado de trabalho.

Fomentar o empreendedorismo, a partir da concessão de crédito e capacitação de microempresários, incentivando a criação e o fortalecimento de pequenos negócios nos setores de comércio, serviços, indústria, agricultura, pesca e aquicultura na cidade de João Pessoa é nosso principal objetivo.

Portanto, para atender as finalidades acima relacionadas, esta Secretaria desenvolve o Plano Municipal de Trabalho, Produção e Renda a partir dos seguintes programas:

- Programa Municipal de Apoio aos Pequenos Negócios – Banco Cidadão
- Sistema Nacional de Emprego – SINE/JP
- Programa Cinturão Verde
- Programa de Apoio a Pesca e Aquicultura

3 Serviços, Requisitos, Documentos, Formas e Informação de Acesso ao serviço.

SERVIÇO	REQUISITO/DOCUMENTOS PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Programa Municipal de Apoio aos Pequenos Negócios – Banco Cidadão	Inscrição; apresentar documentos originais e cópias da Carteira de Identidade, CPF e Comprovante de Residência, pretender iniciar ou já ser proprietário de microempresa e não estar negativado em serviços de proteção ao crédito; curso de Gestão Empresarial Básica; Realização de um Plano de Negócio; Apresentação do Planos de Negócios	Presencial e telefônico.	Aos empreendedores que receberam seu crédito e terminaram de pagar o empréstimo, é oferecida a possibilidade de renovação, em que o processo é reduzido e o valor do empréstimo pode ser maior, dependendo da capacidade de pagamento do empreendedor. Além disso, empreendedores que estão inscritos em Programas da Prefeitura, como relocação e reformas de Mercados Públicos, são atendidos com mais rapidez, já que é uma parceria entre a Secretaria do Trabalho e a Secretaria de Desenvolvimento Urbano para sempre oferecer serviços que melhorem o ordenamento da cidade.	Rua Cardoso Vieira, nº 85, Varadouro (Antiga sede da PMJP) CEP: 58010-420. (83) 3214 1707- Para informações gerais, de inscrições e capacitação; (83) 3214 1746- Para acompanhamento do processo, após a capacitação e até a visita técnica; (83) 3214 2812 - Para informações sobre o pagamento das parcelas.	De segunda à sexta-feira, das 8h às 17h.	Cada etapa possui um tempo de atendimento, que varia entre minutos, no caso da inscrição, e dias, como no caso da capacitação.
Projeto Territórios Empreendedores		Agência itinerante do Banco	Aos empreendedores que receberam seu crédito e terminaram de pagar o	Atendimento nos bairros e nas casas de cada microempreendedor	De segunda à sexta-feira, das 8h às 17h.	

			<p>empréstimo, é oferecida a possibilidade de renovação, em que o processo é reduzido e o valor do empréstimo pode ser maior, dependendo da capacidade de pagamento do empreendedor.</p> <p>Além disso, empreendedores que estão inscritos em Programas da Prefeitura, como relocação e reformas de Mercados Públicos, são atendidos com mais rapidez, já que é uma parceria entre a Secretaria do Trabalho e a Secretaria de Desenvolvimento Urbano para sempre oferecer serviços que melhorem o ordenamento da cidade.</p>	<p>inscrito no Programa Crédito Cidadão – Banco Cidadão.</p>		
Sistema Nacional de Emprego – SINE/JP	<p>Para se cadastrar o trabalhador deve apresentar os documentos originais RG, CPF e Carteira de Trabalho.</p>	<p>Presencial.</p>	<p>Segurança; Atendimento por equipe especializada; Restrição de acesso.</p>	<p>Avenida Cardoso Vieira, 85, bairro do Varadouro (ao lado da Praça Antenor Navarro)</p>	<p>De segunda à sexta-feira, das 8h às 17h.</p>	<p>O atendimento dura, aproximadamente, entre 10 e 15 minutos.</p>
Intermediação de mão de obra	<p>Fazer parte do banco de dados; (o cadastramento no banco de dados é feito no SINE-JP, utilizando os documentos originais RG, CPF e CTPS); acesso a smartphones com o aplicativo Sinefácil, possibilitando a busca</p>	<p>Eletrônico</p>		<p>Avenida Cardoso Vieira, 85, bairro do Varadouro (ao lado da Praça Antenor Navarro)</p>	<p>De segunda à sexta-feira, das 8h às 17h.</p>	

	por vagas e o auto-encaminhamento.					
Seguro Desemprego	<p>Analisa-se se o cidadão atende às exigências para obter o benefício (processo de habilitação), verificando os dados on-line; Confirmação dos dados junto ao TEM com os seguintes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Termo de rescisão de contrato de trabalho (original) • Requerimento do seguro desemprego (original) • Comprovante de saque do FGTS (original e cópia) • Carteira de Trabalho (original e cópia) • RG, CPF ou Habilitação (dentro da validade - original e cópia) • Comprovante de residência com CEP no nome do trabalhador 	Presencial	Segurança; Atendimento por equipe especializada; Restrição de acesso.	Avenida Cardoso Vieira, 85, bairro do Varadouro (ao lado da Praça Antenor Navarro)	De segunda à sexta-feira, das 8h às 17h.	

	<ul style="list-style-type: none"> (original e cópia) • Comprovante de escolaridade (original e cópia) 					
<p>SINE- JP CAPACITA</p> <p>(Cursos de Empregabilidade, Marketing Pessoal, Atendimento ao Cliente e como se comportar em uma entrevista de emprego)</p>	<p>Cursos são realizados mediante inscrição realizada no setor de capacitação;</p>	<p>Presencial</p>		<p>Avenida Cardoso Vieira, 85, bairro do Varadouro (ao lado da Praça Antenor Navarro)</p>	<p>De segunda à sexta-feira, das 8h às 17h.</p>	<p>Os cursos acontecem semanalmente.</p>
<p>SINE NOS BAIROS</p>	<p>Pessoas de baixa renda.</p>	<p>Itinerante.</p>		<p>Nos equipamentos da prefeitura (CRAS, CRJ e CRC).</p>	<p>Itinerante.</p>	
<p>PROGRAMA CINTURÃO VERDE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ser agricultor; • Residir no município de João Pessoa; • Estar regularmente inscrito junto à PMJP/Cinturão Verde; • RG, CPF, Comprovante de residência e declaração de 	<p>Presencial, na própria diretoria ou na área do produtor rural do município.</p>	<p>Gestante, idoso, deficiente, pessoas com crianças de colo;</p> <p>Produtores que obtiveram o crédito rural e efetuaram o pagamento de todas as parcelas sem atraso, os mesmos têm direito a renovação.</p>	<p>Avenida Cardoso Vieira, 85, bairro do Varadouro (ao lado da Praça Antenor Navarro)</p>	<p>De segunda à sexta-feira, das 8h às 17h.</p>	<p>Da inscrição à liberação: de 3 a 4 meses.</p>

	curso de capacitação.					
<p>PROGRAMA DE APOIO A PESCA E AQUICULTURA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de projetos para cultivo de aquicultura e aquaponia, com acompanhamento técnico e pedagógico até o primeiro ciclo de produção. • Financiamento dos projetos acima, também para aquisição de apetrechos de pesca. • Cursos de capacitação com a finalidade de fomentar a produção, promovido periodicamente nas associações de pescadores do município. • Assessoramento na comercialização da produção no posto de venda 	<p>O cidadão precisa apresentar um local disponível e tecnicamente viável para a implantação do sistema solicitado; Além de apresentar documentos pessoais e do estabelecimento, sendo obrigatório que seja dentro dos limites do município de João Pessoa.</p>	<p>Presencial.</p>		<p>Secretaria do Trabalho, no setor de Diretoria de Pesca e Aquicultura, ou através dos telefones: (83) 98742-4477 ou (83) 999053263.</p> <p>Avenida Cardoso Vieira, 85, bairro do Varadouro (ao lado da Praça Antenor Navarro)</p>	<p>De segunda à sexta-feira, das 8h às 17h.</p>	<p>Normalmente o tempo de espera é de 15 a 20 minutos</p>

estabelecido no mercado público de mangabeira.						
--	--	--	--	--	--	--

PAULO ROBERTO FERNANDES VIEIRA

Secretário Interino Municipal de Trabalho, Produção e Renda

JOSÉ DE PAIVA GADELHA NETO

Secretário Adjunto Municipal de Trabalho, Produção e Renda

ADÊNIO LIMA NETO

Coordenador Municipal do Sistema Nacional de Emprego – SINE/JP

HUGO HENRIQUE LUNA MACIEL

Diretor Administrativo Financeiro – SETRAB/JP

MARIANA FONTENELE DE BRITO

Diretora Operacional do Banco Cidadão – SETRAB/JP

VALMIR DE SOUZA

Diretor de Agricultura Familiar – SETRAB/JP

JOÃO CALISTRATO CARDOSO

Diretor de Pesca e Aquicultura – SETRAB/JP