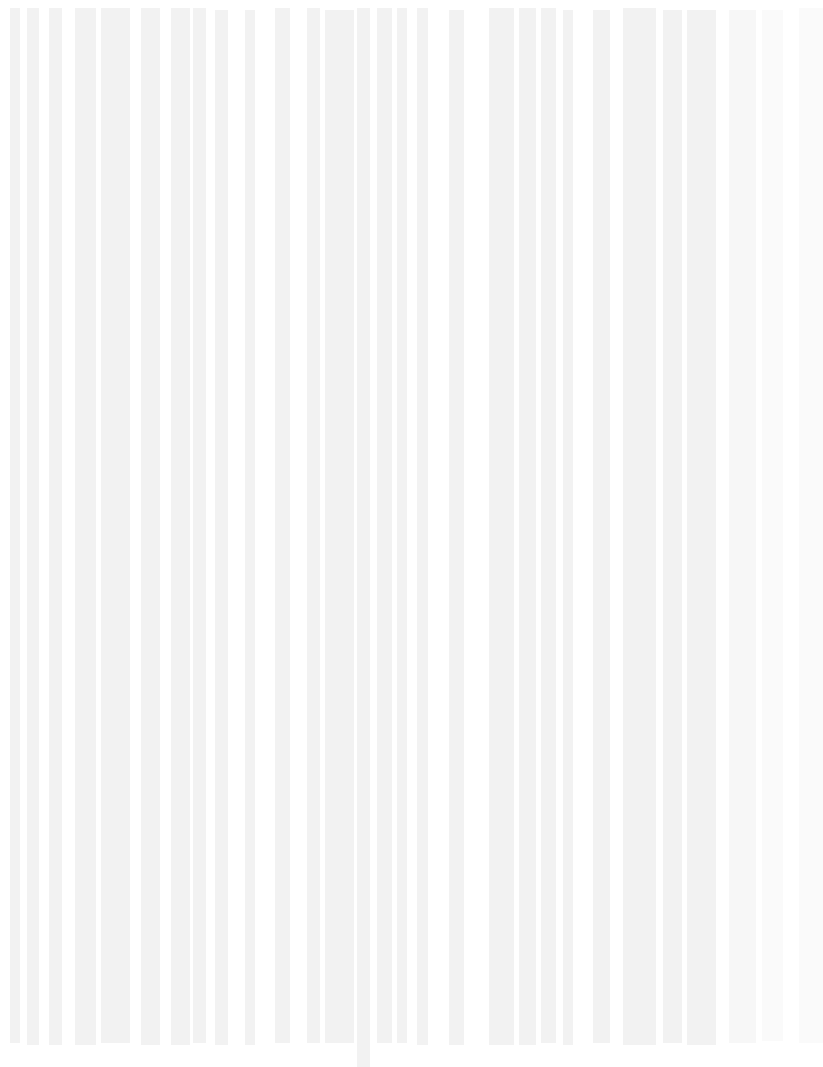


SEJER

SECRETARIA MUNICIPAL DA JUVENTUDE, ESPORTE E RECREAÇÃO

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 SEJER

A Secretaria Municipal da Juventude, Esporte e Recreação – SEJER - foi criada pela Lei nº 11.003, de 17 de abril de 2007, com o objetivo de executar políticas voltadas para a Juventude, o Esporte e a Recreação, comprometida com o desenvolvimento integral, a efetivação de direitos, o incentivo a uma vida saudável, a qualidade de vida e a inclusão social de crianças, jovens, adultos, idosos e portadores de deficiência da cidade de João Pessoa. A secretaria compromete-se a:

- Planejar, acompanhar, desenvolver, fiscalizar e executar as ações governamentais destinadas à valorização do esporte e lazer para crianças, jovens e adultos do nosso Município;
- Elaborar e implantar os projetos de interesse social visando melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e cidadãs do nosso município através das ações de esporte e lazer;
- Controlar e fixar normas de funcionamento e utilização de equipamentos e instalações desportivas e de lazer pertencentes ao patrimônio municipal;
- Promover, apoiar e estimular campanhas de incentivo à prática desportiva e ao exercício da cidadania;
- Disseminar entre as crianças, jovens e adultos o interesse pela prática desportiva e o exercício da cidadania;
- Fomentar a prática de esporte como instrumento de inserção social;
- Buscar captação de recursos para o desenvolvimento dos programas esportivos e de lazer através de convênios com instituições públicas, privadas e do terceiro setor;
- Coordenar programas e projetos de aquisição de áreas e bens destinados ao esporte e ao lazer;
- Realizar a Conferência Municipal de Juventudes.

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
<p>Centro de Referência da Juventude Reuben Ramalho - Oferece aulas de:</p> <p>Karatê; Capoeira afro nagô; Futsal; Futebol de Campo; Skate na base; Dança de salão; Dança de q`quebrança; Dança de ki swingue; Break dance; Muay thai.</p>	<p>O Usuário interessado pelo serviço precisará comparecer ao Centro munido dos seguintes documentos</p> <p>Maiores de 18 anos:</p> <p>RG, CPF, E FOTO, Comprovante de Residência.</p> <p>Crianças: Acompanhadas pelos pais, tendo em mãos, registro de Nascimento, foto e declaração de regularidade escolar, Comprovante de Residência.</p>	<p>Presencial e telefônico.</p>	<p>Atende todas as faixas etárias, exclusivamente de 15 a 29 anos.</p>	<p>Pelo telefone (83) 3223-7552</p> <p>CRJ Rangel-Reuben Ramalho (Rua Elias Cavalcante de Albuquerque, s/n).</p>	<p>Segunda à Sexta (Manhã, tarde e noite) 08:00 às 12:00 13:00 às 17:00 18:00 às 21:00</p>	<p>Atendimento por telefone: Durante todo o ano.</p> <p>Atendimento presencial durante todo o ano:</p> <p>O usuário terá seu cadastro efetuado na unidade. A partir do cadastramento o usuário frequentará o Centro, até o término do curso desejado.</p>
<p>Centro de Referência da Juventude Ilma Suzete Gama</p> <p>Oferece aulas de:</p> <p>Capoeira; Artesanato para mulheres; Oficina de ping pong; Taenkwondo; Muay Thay;</p>	<p>O Usuário interessado pelo serviço precisará comparecer ao Centro munido dos seguintes documentos</p> <p>Maiores de 18 anos:</p> <p>RG, CPF, E FOTO, Comprovante de Residência.</p> <p>Crianças: Acompanhadas pelos pais, tendo em mãos, registro de Nascimento, foto e declaração de regularidade</p>	<p>Presencial e telefônico.</p>	<p>Atende todas as faixas etárias, exclusivamente de 15 a 29 anos.</p>	<p>Pelo telefone (83) 3218-9397</p> <p>CRJ Ilma Suzete Gama (Rua Praça Lauro Vanderley, Funcionários I)</p>	<p>Segunda à Sexta (Manhã, tarde e noite) 08:00 às 12:00 13:00 às 17:00 18:00 às 21:00</p>	<p>Atendimento por telefone: Durante todo o ano.</p> <p>Atendimento presencial durante todo o ano:</p> <p>O usuário terá seu cadastro efetuado na unidade. A partir do cadastramento o usuário frequentará o</p>

<p>Aproveitamento integral dos Alimentos.</p>	<p>escolar, Comprovante de Residência.</p>					<p>Centro, até o término do curso desejado.</p>
<p>Centro de Referência da Juventude Ylton Veloso Filho</p> <p>Oferece aulas de: Corte e Escova; Barbeiro; Depilação; Designer de sobrancelhas; Inglês; Jiu Jitsu; Capoeira; Artesanato; Violão; Parkour.</p>	<p>O Usuário interessado pelo serviço precisará comparecer ao Centro munido dos seguintes documentos</p> <p>Maiores de 18 anos: RG, CPF, E FOTO, Comprovante de Residência.</p> <p>Crianças: Acompanhadas pelos pais, tendo em mãos, registro de Nascimento, foto e declaração de regularidade escolar, Comprovante de Residência.</p>	<p>Presencial e telefônico.</p>	<p>Atende todas as faixas etárias, exclusivamente de 15 a 29 anos.</p>	<p>Pelo telefone (83) 98645-8518</p> <p>CRJ Ylton Veloso Filho (Rua Arnaldo Barros Moreira,71)</p>	<p>Segunda à Sexta (Manhã, tarde e noite) 08:00 às 12:00 13:00 às 17:00 18:00 às 21:00</p>	<p>Atendimento por telefone: Durante todo o ano.</p> <p>Atendimento presencial durante todo o ano:</p> <p>O usuário terá seu cadastro efetuado na unidade. A partir do cadastramento o usuário frequentará o Centro, até o término do curso desejado.</p>
<p>Programa Esportivo Educacional -PESE.</p> <p>Educar através do Esporte. Oferece: Aulas de futebol para crianças e adolescentes regularmente matriculados</p>	<p>O usuário interessado pelo serviço precisará comparecer ao polo munido dos seguintes documentos: RG, CPF, registro de nascimento, foto 3x4, declaração de regularidade escolar, boletim escolar, declaração de liberação médica, comprovante de residência. Inscrição só poderá ser realizada mediante presença dos pais, documentação do responsável (RG, CPF). As atividades são realizadas em horários opostos aos escolares.</p>	<p>Presencial e telefônico.</p>	<p>Atende às faixas etárias dos 09 aos 15 anos.</p>	<p>Pelo telefone (83) 98805-2034</p> <p>Polo de atendimento, Centro de Treinamento Ivan Tomaz, Rua sargento Pedro Nazaré Rodrigues - Planalto da Boa Esperança, João pessoa -PB</p>	<p>Terças e Quintas Manhã e tarde 07:00 às 10:00 13:00 às 16:00</p>	<p>Atendimento por telefone: Durante todo o ano.</p> <p>Atendimento presencial durante todo o ano: O usuário terá seu cadastro efetuado no polo. A partir do cadastramento o usuário frequentará o campo de execução da atividade, no Centro de Treinamento Ivan Tomaz até o término das aulas de futebol.</p>

<p>Projeto Skate na base Oferece: Aulas de skate para crianças e adolescentes, proporcionando integração social e revelação de novos talentos.</p>	<p>O Usuário interessado pelo serviço precisará comparecer ao Centro munido dos seguintes documentos</p> <p>Maiores de 18 anos:</p> <p>RG, CPF, E FOTO, Comprovante de Residência.</p> <p>Crianças: Acompanhadas pelos pais, tendo em mãos, registro de Nascimento, foto e declaração de regularidade escolar, Comprovante de Residência.</p>	<p>Presencial e telefônico.</p>	<p>Atende às faixas etárias de: Crianças dos 08 aos 12 anos; Adolescentes dos 13 aos 18 anos.</p>	<p>Pelo telefone - Coordenação de Esportes Radicais: (83) 9 8881-4505 (83) 9 9317-3515 (83)9 8889-0678</p> <p>No polo de execução das atividades: Praça do Coqueiral, localizado em mangabeira II; Praça da amizade, localizado no bairro do Rangel.</p>	<p>Segunda à Sexta Tarde 16:00 às 18:00</p>	<p>Atendimento por telefone: Durante todo o ano. Atendimento presencial durante todo o ano: O usuário terá seu cadastro efetuado no polo (praças). A partir do cadastramento o usuário frequentará o campo de execução da atividade de janeiro a dezembro.</p>
<p>Projeto vida Saudável Oferece: Aulas de atividades física para população, visando diminuir o índice de sedentarismo e proporcionar a integração social.</p>	<p>O Usuário interessado pelo serviço precisará comparecer aos polos munidos dos seguintes documentos: RG, CPF, avaliação profissional com laudo de liberação médica (se necessário) e comprovante de residência.</p>	<p>Presencial e telefônico.</p>	<p>Atende a todas as faixas etárias.</p>	<p>Pelo telefone Coordenação (83) 9 8884-3325 (83) 9 9997-0198</p> <p>Polos de atendimento Centro de Treinamento Ivan Tomaz, Praças do Caju (Bessa), Praça Tiradentes (Torre), Praça Nossa Senhora da Paz (Castelo Branco), Praça Onze (Jaguaribe), Praça da Paz (Bancários), Centro Cultural de Mangabeira, Praça Soares Madruga (Valentina) Academia da Saúde (Geisel) Praça da Amizade (Rangel) Praça Lauto Vanderley (Funcionários I) Ginásio Hermes Taurino Clube da Pessoa Idosa (Altiplano) Praça Hermeson Lucena (Cristo) Praça Dona Nalda (Costa e Silva) Parque da Lagoa Praça da Gameleira (Tambaú) Rua da Caminhada (Cruz das Armas) Praça Bela (Funcionários II) Praça da Cultura (Mandacaru) Praça Jardim São Paulo (Bancários) Praça Assis Chateaubriand (13 de maio)</p>	<p>Segunda à Sexta Manhã, tarde e noite 05:30 às 07:30 17:00 às 19:30</p>	<p>Atendimento por telefone: Durante todo o ano. Atendimento presencial durante todo o ano: O usuário terá seu cadastro efetuado no polo (praças). A partir do cadastramento o usuário frequentará o campo de execução da atividade de janeiro a dezembro.</p>

				Praça Coqueiral (Mangabeira II) Praça Alcides Carneiro (Manaíra) Academia da saúde Hernani Sátiro (Hernani Sátiro) Academia da Saúde (Colinas do Sul)		
--	--	--	--	---	--	--