

SEDEC

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E CULTURA

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

Atribuições

A Secretaria de Educação e Cultura do Município de João Pessoa, integra o Sistema Municipal de Ensino de João Pessoa, instituído pela Lei n 8.996/99, tendo como objetivo organizar, executar, manter, orientar, coordenar, controlar as atividades do poder público ligadas à educação municipal, consubstanciadas no Plano Municipal de Educação, velando pela observância da Legislação educacional, das deliberações das Conferências Municipais de Educação e das decisões dos Conselhos Municipais ligadas à Educação.

NA ÁREA DE EDUCAÇÃO

- Política Municipal de Educação;
- Ensino Fundamental e Educação Infantil;
- Educação de Jovens e Adultos, Educação Profissional, Educação Especial e Educação à Distância, em articulação com os Governos Federal e Estadual;
- Planejamento, Execução, Supervisão, Inspeção, Orientação, Assistência Social Escolar e Psicológica e controle da ação do Governo do Município relativa aos níveis de educação exigidos na Constituição e na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional;
- Instalação, manutenção, administração, controle e fiscalização do funcionamento das unidades que compõem a Rede Oficial do Sistema Municipal de Ensino;
- Melhoria da qualidade do ensino;

A administração:

- Dos recursos transferidos ao Município de João Pessoa para aplicação em programas de educação;
- Do transporte escolar;
- Dos programas suplementares de alimentação escolar;
- Apoio e assistência ao estudante economicamente desfavorecido;
- Medidas de valorização do magistério público do Município de João Pessoa;
- Articulação com a Secretaria da Saúde visando a execução dos programas de assistência técnica e de saúde para a população escolar da Rede Oficial do Sistema Municipal de Ensino;

- Operacionalização, no nível de delegação ou outorga recebidas, dos recursos oriundos do Fundo de Manutenção e Desenvolvimento do Ensino Fundamental e de Valorização do Magistério transferidos ao Município de João Pessoa;
- Promoção de campanhas destinadas a incentivar a frequência e à permanência no aluno na escola;
- Elaboração e desenvolvimento de programas de educação física, desportiva e sanitária junto à clientela escolar e comunidade;
- Censos e levantamentos da população em idade escolar, procedendo a sua chamada à escola;
- Combate sistemático à evasão escolar, à repetência e a todas as causas de baixo rendimento do alunado, utilizando as medidas disponíveis de aperfeiçoamento do ensino e de assistência integral ao aluno;
- Assistência administrativa e didático-pedagógica aos professores, técnicos, profissionais de apoio pedagógico e ao pessoal de apoio administrativo, mediante a realização de cursos de treinamento, atualização, aperfeiçoamento, especialização;
- Administração do Fundo Municipal de Manutenção e Desenvolvimento do Ensino Fundamental e de Valorização do Magistério;
- Avaliação, informação e pesquisa educacional;

NA ÁREA DE CULTURA, A CARGO DA FUNDAÇÃO CULTURAL DE JOÃO PESSOA

- Execução da política municipal direcionada à cultura;
- Administração dos recursos transferidos ao Município para aplicação em programas de cultura;
- Organização, manutenção e supervisão de bibliotecas, salas de leitura, centros culturais, museus, teatros e outras instituições da Prefeitura do Município de João Pessoa voltadas ao estímulo e cultivo da ciência, das artes e das letras e bem assim à difusão e à promoção cultural;
- Proteção do patrimônio artístico, arqueológico, histórico e cultural do Município;
- Promoção de atividades culturais, artísticas e folclóricas, respeitando-se a liberdade de criação;

NA ÁREA DO DESPORTO

- Política Municipal para o Desenvolvimento do Desporto;
- Orientação e organização das atividades relativas às apresentações de bandas de música e fanfarras;
- Administração dos estádios, módulos, quadras, ginásios, repetidoras de TV e demais equipamentos do patrimônio do Município destinado à cultura e à prática de esportes;

- Elaboração e desenvolvimento de programas de educação física, desportiva e sanitária junto à clientela escolar e comunidade;
- Intercâmbio com organismos públicos e privados nacionais, internacionais e estrangeiros, voltados à promoção do esporte;
- Estímulo às iniciativas públicas e privadas de incentivo às atividades esportivas;
- Planejamento, coordenação, supervisão e avaliação dos planos e programas de incentivo aos esportes.

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

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
EDUCAÇÃO INFANTIL	Crianças de 06 meses a 5 anos cujas famílias residam no município de João Pessoa	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento presencial nas unidades de educação infantil; Atendimento presencial, em casos excepcionais, na coordenação de Ed. Infantil. 	<ul style="list-style-type: none"> Oferta da Matrícula; Segurança alimentar com acompanhamento de profissionais da nutrição (05 refeições diárias); Higienização; Parceria com o programa saúde na escola (Saúde bucal, controle epidemias, encaminhamentos ao PSF, consulta oftalmológica); Promoção do desenvolvimento neuropsicomotor com acompanhamento de profissionais especializados; Acompanhamento das famílias através do profissional de serviço social; Fardamento e material didático 	<p>Centro Administrativo Municipal – CAM Rua Diógenes Chianca, 1777, Água Fria – João Pessoa, PB – CEP: 58053-900 Telefones: (83) 3218-9275 / 9274 / 9272</p> <p>http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/sedec/centros-de-referencia-em-educacao-infantil-creis/</p>	<p>07:00hs às 17:00hs</p> <p>Dias úteis</p>	O prazo de atendimento será inicialmente contado a partir da realização da matrícula, em conformidade ao calendário escolar do ano letivo.

<p>ENSINO FUNDAMENTAL/ EJA / ED. ESPECIAL / TEMPO INTEGRAL</p>	<p>Crianças e adolescentes cujas famílias residam no município de João Pessoa e estejam cursando do 1º ao 9º ano do ensino fundamental</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento presencial nas unidades de ensino da rede municipal; ▪ Atendimento presencial, em casos excepcionais, na coordenação de Ed. Fundamental. 	<p>Do Ensino Fundamental e Tempo Integral</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oferta da Matrícula; ▪ Segurança alimentar com acompanhamento de profissionais da nutrição (05 refeições diárias); ▪ Higienização; ▪ Parceria com o programa saúde na escola (Saúde bucal, controle epidemias, encaminhamentos ao PSF, consulta oftalmológica); ▪ Promoção do desenvolvimento neuropsicomotor com acompanhamento de profissionais especializados; ▪ Acompanhamento das famílias através do profissional de serviço social; ▪ Fardamento e material didático, <p>Da Educação Especial</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oferta da Matrícula; ▪ Transporte Escolar Acessível para crianças com dificuldade de locomoção; ▪ Passe Livre para pais e responsáveis 	<p>Centro Administrativo Municipal – CAM Rua Diógenes Chianca, 1777, Água Fria – João Pessoa, PB – CEP: 58053-900 Telefones: (83) 3218-9275 / 9274 / 9272</p> <p>http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secrarias/sedec/escolas-municipais/</p>	<p>07:00hs às 17:00hs</p> <p>Dias úteis</p>	<p>O prazo de atendimento será inicialmente contado a partir da realização da matrícula, em conformidade ao calendário escolar do ano letivo.</p>
---	--	---	---	---	--	---

acompanhar crianças especiais a suas terapias;

- Equipe técnica de multiprofissionais;
- Transporte Escolar Acessível (TEA);
- Sala de Recurso Multifuncional;
- Cuidador;
- Profissionais de libras (Instrutor, Interprete e Professor);
- Passe livre – acompanhante;

Da Educação de Jovens e Adultos - EJA

- Filhos da EJA (cuidador dos filhos de alunos da EJA);
- Garantir o acesso de ensino Jovem e Adulto;
- Acompanhamento Pedagógico;
- Curso profissionalizante (SENAI/SENAC);
- Fardamento;
- Material Escolar;
- Alimentação;
- Passe Livre;
- Transporte Escolar;
- Equipe técnica de Multiprofissionais;

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendimento Educacional Especializado 			
CENTRO REFERÊNCIA MUNICIPAL PARA INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA	<p>Para acesso, por meio de encaminhamento do sistema de saúde, da rede de assistência e/ou demanda espontânea.</p>	<p>O CRMIPD atende a pessoas com deficiência, moradores de João Pessoa e seus familiares.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilitação e reabilitação da pessoa com deficiência; ▪ Cursos de Libras; ▪ Sala de Recurso Multifuncional; ▪ Oficinas pedagógicas; ▪ Brinquedoteca; ▪ Teatro 	<p>Rua Coronel Otto Feio da Silveira, 161 – Pedro Gondim – João Pessoa, PB Telefone: (83) 3218-9807</p> <p>E-mail: crmipdjp@gmail.com</p> <p>http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/sedes/dipaped/</p>	<p>08:00hs às 17:00hs</p> <p>Dias úteis</p>	<p>Prazo indeterminado de acordo com a avaliação multiprofissional e o processo de progressão no atendimento da criança e do adolescente com deficiência.</p>

<p>CENTRO DE LÍNGUAS ENTRANJEIRAS (CELEST)</p>	<p>Através de inscrição online no site da PMJP e presencial</p>	<p>Alunos da rede municipal de ensino, servidores municipais, trabalhadores do turismo e população em geral</p>	<p>Oferta curso de língua estrangeira</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cursos de Inglês ▪ Curso de Espanhol ▪ Curso de Francês ▪ Curso de Alemão ▪ Curso de Libras 	<p>Av. Pres. Epitácio Pessoa, 1840, Expedicionários, João Pessoa – PB , CEP 58041-006</p> <p>Telefone: (83) 3214 -7044</p> <p>http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/sedec/inscricoes-celest/</p>	<p>08:00hs às 17:00hs</p> <p>Dias úteis</p>	<p>A matrícula é ofertada a partir da procura presencial do aluno da rede municipal ao próprio centro de línguas estrangeiras. Com relação a outros públicos, as vagas e inscrições são disponibilizadas online, com ampla divulgação nos portais, sendo a admissão através da ordem de inscrição.</p>
<p>CENTRO DE CAPACITAÇÃO DE PROFESSORES (CECAPRO)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calendário pré-estabelecido entre as unidades de ensino; ▪ Demanda Espontânea ▪ Por meio de inscrição ▪ ENEM 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profissionais da rede de educação; ▪ População geral 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formação continuada do apoio técnico da EMEF e CREI; ▪ Curso de computação; ▪ Curso de Montagem de Manutenção de Microcomputadores; ▪ Universidade aberta do Brasil – Pólo João Pessoa; ▪ Acompanhamento das bibliotecas públicas municipais; 	<p>Av. Min. José Américo de Almeida, 2727 – Miramar, João Pessoa – PB, CEP 58043-360</p> <p>Telefones: (83) 3211-8760/3214-7963</p> <p>cecaproformacao@gmail.com</p>	<p>08:00hs às 17:00hs</p> <p>Dias úteis</p>	<p>As formações acontecem com prazos pré-definidos de acordo com o calendário escola estabelecido para o ano letivo</p>

			<ul style="list-style-type: none"> Acompanhamento das escolas referentes ao projeto Nota 10 			
<p>ESTAÇÃO CABO BRANCO (CIÊNCIAS, CULTURA E ARTES)</p>	<p>Demanda Espontânea</p>	<p>Alunos da rede municipal, estadual, privada e demais áreas nacionais e internacionais, servidores e a população de forma geral.</p>	<p>A estação tem a missão de levar cultura, arte, ciência e tecnologia a população de forma gratuita.</p> <ul style="list-style-type: none"> Curso de Astronomia Básica Curso de Fotografia Curso de Desenho Curso de Produção de Eventos Oficinas de Flauta Doce Oficinas de Violão Oficinas de Contação de História Oficinas de Desenho/Quadrinhos Oficinas de Musicalização Oficinas de Teatro Oficinas de Robótica Oficinas de Recreação 	<p>Avenida João Cirilo da Silva – Altiplano – Cabo Branco, João Pessoa – PB – CEP 58046-010</p> <p>Telefone: (83) 3214-8303</p> <p>http://joapessoa.pb.gov.br/estacaocb/</p>	<p>Terça a Domingo das 09hs às 19 hs</p>	<p>Prazo indefinido, visto que a unidade funciona com a visitação do público. As exposições, cursos e demais atividades tem prazo pré-definidos de acordo com o calendário específico.</p>
<p>CELEIRO CULTURAL</p>	<p>Visitação</p>	<p>População em geral</p>	<ul style="list-style-type: none"> Artesanato Cultura Popular Artes Visuais e design Lançamento de livros Sarais poéticos 	<p>Lot. Panorâmica I e II, João Pessoa - PB, 58033-455</p> <p>Telefone: (83) 3252-1418</p>	<p>09:00hs às 17:00hs</p> <p>Dias úteis</p>	<p>Prazo indefinido, visto que a unidade funciona com a visitação do público. As exposições, cursos e demais atividades tem prazo pré-definidos de</p>

						acordo com o calendário específico.
CENTRO CULTURAL DE MANGABEIRA	Demanda espontânea	População geral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arte e Educação (biblioteca, palco, telecentro, sala de inclusão digital, ateliê e sala Multiuso); ▪ Artes cênicas (Dança Contemporânea, Dança Popular, Dança Circular; Arte e mágica e Hip Hop); ▪ Artes Visuais (Desenho e pintura; Pintura s/tela e pintura c/tela); ▪ Artesanato (Papietagem; Crochê I, Crochê de grampo e bordado I/iniciação a arte de bordar); ▪ Literatura (Produção de texto literário); ▪ Música (Violão, Cavaquinho; teclado; iniciação musical; pandeiro; percussão I; Percussão II, percussão pra idosos; roda de canto e musicalização pra idosos); ▪ Educação e Cidadania (Informática Básica; Manutenção de microcomputadores e arte aplicada) 	Endereço: R. Josefa Taveira - Mangabeira, João Pessoa - PB, 58033-455	09:00hs às 21:00hs Dias úteis	Prazo indefinido, visto que a unidade funciona com a visitaçao do público. As exposiçoes, cursos e demais atividades tem prazo pré-definidos de acordo com o calendário específico.

<p>ESCOLA MUNICIPAL DAS ARTES</p>	<p>Demanda espontânea</p>	<p>Alunos da rede municipal e privada Alunos da rede municipal de 06 escolas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente Educativo e artístico; ▪ Ônibus; ▪ Música (Aula de canto, teoria musical, corpo e respiração); ▪ Teatro (expressão corporal, trabalhando a sociabilidade e a confiança de si e no próximo); ▪ Artes Visuais (linguagem de quadrinhos e uso de materiais não convencionais para produções diversas) 	<p>Estação das Artes Luciano Agra, localizado no anexo da Estação Cabo Brancos – Ciência, Cultura e Artes, no bairro do Altiplano. <u>Telefone:</u> (83) 98707-7006</p>	<p>Terça a Domingo das 09:00hs as 19:00hs</p>	<p>A partir da realização da matrícula o prazo de atendimento será de acordo com o calendário escolar do ano letivo</p>
<p>TEATRO EDNALDO DO EGYPTO</p>	<p>Demanda Espontânea</p>	<p>Alunos da rede municipal de ensino e comunidade São José</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ballet clássico ▪ Aulas de teatro 	<p><u>Endereço:</u> Av. Maria Rosa, 284 - Manaíra, João Pessoa - PB, 58038-460 <u>Telefone:</u> (83) 3214-8021</p>	<p>Segunda a Sexta 08:00hs as 19:00hs Sábado e domingo e feriados tarde e noite</p>	<p>Prazo indefinido, visto que a unidade funciona com a visitação do público. As exposições, cursos e demais atividades tem prazo pré-definidos de acordo com o calendário específico.</p>

Secretária Municipal de Educação e Cultura
Edilma Costa Freire

Secretária Adjunta
Maria América Assis de Castro

Chefia de Gabinete
Kaline Gonzaga Barboza

Secretaria Particular
Betânia Maia de Araújo

Assessoria de Comunicação
Alexandre Quintans

Assessoria Jurídica
Marcelo Sant'Ana