

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

**Serviços oferecidos pela
SECRETARIA MUNICIPAL
DE JUVENTUDE**



PREFEITURA DE
PARAUPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

sejuv
Secretaria Municipal
de **Juventude**

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE JUVENTUDE

Rua Rio Claro, 202 - Beira Rio - Parauapebas-PA

SEJUV

A **Secretaria Municipal da Juventude – SEJUV**, criada pela Lei 4.926, de 23 de dezembro 2020, é um órgão da administração pública municipal, tendo a missão central de formular, planejar, articular e coordenar as políticas de juventude que contribuam para inclusão e afirmação social do jovem. A SEJUV atende interno e externo, jovens residentes na zona urbana, rural e indígena do município, jovens entre 15 a 29 anos, em especial os quais se encontram em situações de vulnerabilidade. Conforme o Estatuto da Juventude regida pela Lei 12.852, de 25 de agosto de 2013

Serviços oferecidos:

● **Diretoria de Formação e Capacitação Juvenil**

- Desenvolver projetos e ações voltadas a instrução, orientação e capacitação de jovens entre 15 e 29 anos;
- Integração e assistência as demais diretorias da SEJUV no que tange a ações que tenham como objetivo a formação e capacitação que por elas possam ser levantadas;
- Promover formação e instrução aos servidores públicos nas respectivas demandas relacionadas ao objeto da SEJUV;
- Apoiar e fomentar projetos e políticas públicas voltadas a juventude desenvolvidas pelo terceiro setor;

Informações necessárias para acessar o serviço:

- O jovem, instituição ou segmentos podem acessar e protocolar ofícios/memorandos de demandas, conforme os serviços oferecidos pela Secretaria pessoalmente na recepção da mesma que está localizada na Rua Rio Claro, nº 202. Bairro Beira Rio;
Dúvidas e/ou informações através do telefone;
Ficando a Secretaria pronta atender/responder da melhor forma possível.



94 3346-7679



SEJUV

Principais etapas do serviço:

- Responder de forma clara e objetiva as solicitações protocoladas;
- Esclarecer e tirar dúvidas de jovens, instituições ou segmentos, tanto presenciais ou por telefone;
- Capacitação e Formação Juvenil;

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

● **Após o recebimento das demandas a Secretaria terá:**

- De acordo com a demanda recebida a Secretaria terá um prazo de 48 horas para enviar a resposta deferindo ou indeferindo a solicitação;
- Caso a demanda seja para Formação e Capacitação Juvenil o prazo passa para 15 dias prorrogáveis por mais 15 dias, para a execução da solicitação;
- Dependendo da solicitação este prazo pode ser alterado devido aos processos administrativos dentro a própria estrutura pública.



PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

sejuv
Secretaria Municipal
de **Juventude**

Serviços oferecidos pela SECRETARIA MUNICIPAL DE JUVENTUDE

Rua Rio Claro, 202 - Beira Rio - Parauapebas-PA

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- **O serviço é executado presencialmente e de maneira digital.**

Para o primeiro atendimento digital o jovem deve entrar em contato pelos seguintes meios:

- Telefone;
- E-mail;
- Instagram

E para o atendimento presencial deve procurar o seguinte endereço:

- Rua Rio Claro, 202 - Beira Rio - Parauapebas-PA



94 3346-7679



@sejuvparauapebas



sejuv@parauapebas.pa.gov.br



SEJUV

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- **No caso dos serviços solicitados, o acompanhamento pode ser feito:**

- Diretamente na Recepção da Secretaria;
- Através do telefone (094) 3346-7679;
- Ou mesmo retornando ao jovem através do contato que ele deixar.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- Maneira oficial de manifestação é por meio da Ouvidoria Municipal; Caixa de sugestão no prédio da SEJUV, localizada na Rua Rio Claro, nº 202, Bairro Beiro Rio.



SEJUV



0800 033 0202



94 3356-0772



94 99191-1787



ouvidoria@parauapebas.pa.go.br



PREFEITURA DE
PARAUPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

sejuv
Secretaria Municipal
de Juventude

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE JUVENTUDE

Rua Rio Claro, 202 - Beira Rio - Parauapebas-PA

Prioridade no atendimento:

- O atendimento é direcionado a jovens de baixa renda com idade 15 a 29 anos, conforme a Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013 que rege o Estatuto da Juventude.

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE JUVENTUDE

Rua Rio Claro, 202 - Beira Rio - Parauapebas-PA

Setor: AÇÕES SOCIOCULTURAIS

Serviços oferecidos:

- Fanfarra Jovem Municipal Faruk Salmen;
- Copa Sevuj;
- Caravana da Juventude;
- Mapeamento dos Grupos Juvenis Culturais do nosso Município
- Feira de Empreendedorismo Juvenil.
- Semana da Juventude.

Informações necessárias para acessar o serviço:

- O jovem pode acessar os serviços oferecidos pela Secretaria se encaminhando à mesma que está localizada na Rua Rio Claro, nº 202 - Beira Rio - Parauapebas-PA;
 - Telefone: 3346-7679
 - E-mail: sejuv@parauapebas.pa.gov.br
 - Instagram: @sejuvparauapebas
 - Através dos canais de comunicação da prefeitura.



94 3346-7679



@sejuvparauapebas



sejuv@parauapebas.pa.gov.br



SEJUV

Principais etapas do serviço:

- Lançamentos dos editais dos programas e projetos seguindo o calendário;
- Divulgar o projeto ou programa ativos;
- Cumprir prazos para inscrições;
- Disponibilização de declaração (quando necessário)
- Requerer cópias de documentos para inscrição, atendendo as exigências do Edital de cada programa ou projeto.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- Os prazos seguem as exigências dos Editais dos serviços oferecidos, mas no geral segue:
- O prazo previsto pela equipe geralmente é 30 dias para a pré-inscrição, inscrição e triagem dos mesmos;
- E um prazo de 15 dias para início das atividades.



PREFEITURA DE
PARAUPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

sejuv
Secretaria Municipal
de Juventude

Serviços oferecidos pela SECRETARIA MUNICIPAL DE JUVENTUDE

Rua Rio Claro, 202 - Beira Rio - Parauapebas-PA

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- **O serviço é executado presencialmente e de maneira digital.**

Para o primeiro atendimento digital o jovem deve entrar em contato pelos seguintes meios:

- Telefone;
- E-mail;
- Instagram

E para o atendimento presencial deve procurar o seguinte endereço:

- Rua Rio Claro, 202 - Beira Rio - Parauapebas-PA



94 3346-7679



@sejuvparauapebas



sejuv@parauapebas.pa.gov.br



SEJUV

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- **No caso dos serviços solicitados, o acompanhamento pode ser feito:**

- Diretamente na Recepção da Secretaria;
- Através do telefone (094) 3346-7679;
- Ou mesmo retornando ao jovem através do contato que ele deixar.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- Maneira oficial de manifestação é por meio da Ouvidoria Municipal; Caixa de sugestão no prédio da SEJUV, localizada na Rua Rio Claro, nº 202, Bairro Beiro Rio.



SEJUV



0800 033 0202



94 3356-0772



94 99191-1787



ouvidoria@parauapebas.pa.go.br



PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

sejuv
Secretaria Municipal
de Juventude

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE JUVENTUDE

Rua Rio Claro, 202 - Beira Rio - Parauapebas-PA

Prioridade no atendimento:

- O atendimento é direcionado a jovens de baixa renda com idade 15 a 29 anos, conforme a Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013 que rege o Estatuto da Juventude.

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE JUVENTUDE

Rua Rio Claro, 202 - Beira Rio - Parauapebas-PA

Setor: DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Serviços oferecidos:

- Intermediar o contato e a relação entre a SEJUV - Secretaria Municipal da Juventude e as Ongs, associações, empresas e outras instituições;
- Estreitar laços criando novas parcerias e movimentos em prol do município.
- Promover diálogos, rodas de conversas;

Informações necessárias para acessar o serviço:

- A população jovem pode acessar os serviços oferecidos pela Secretaria se encaminhando à mesma que está localizada na Rua Rio Claro, nº 202 - Beira Rio - Parauapebas-PA;
 - Telefone: 3346-7679
 - E-mail: sejuv@parauapebas.pa.gov.br
 - Instagram: [@sejuvparauapebas](https://www.instagram.com/sejuvparauapebas)
 - Através dos canais de comunicação da prefeitura.



94 3346-7679



@sejuvparauapebas



sejuv@parauapebas.pa.gov.br



SEJUV

Principais etapas do serviço:

- Descrever o procedimento padrão para acessar o serviço, desde o primeiro contato até a finalização do processo.
 - Entrar em contato;
 - Apresentar qual o intuito do contato;
 - Estabelecer alguma parceria ou movimento.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- Após a análise da demanda pela equipe, daremos prazo de até 48 horas, sempre mantendo o feedback.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- **No caso dos serviços solicitados, o acompanhamento pode ser feito:**
 - Diretamente na Recepção da Secretaria;
 - Através do telefone (094) 3346-7679;
 - Ou mesmo retornando ao jovem através do contato que ele deixar.



PREFEITURA DE
PARAUPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

sejuv
Secretaria Municipal
de Juventude

Serviços oferecidos pela SECRETARIA MUNICIPAL DE JUVENTUDE

Rua Rio Claro, 202 - Beira Rio - Parauapebas-PA

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

● O serviço é executado presencialmente e de maneira digital.

Para o primeiro atendimento digital o jovem deve entrar em contato pelos seguintes meios:

- Telefone;
- E-mail;
- Instagram

E para o atendimento presencial deve procurar o seguinte endereço:

- Rua Rio Claro, 202 - Beira Rio - Parauapebas-PA



94 3346-7679



@sejuvparauapebas



sejuv@parauapebas.pa.gov.br



SEJUV

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

● Maneira oficial de manifestação é por meio da Ouvidoria Municipal;

Caixa de sugestão no prédio da SEJUV, localizada na Rua Rio Claro, nº 202, Bairro Beiro Rio.



SEJUV



0800 033 0202



94 3356-0772



94 99191-1787



ouvidoria@parauapebas.pa.go.br

Prioridade no atendimento:

- O atendimento é direcionado a jovens de baixa renda com idade 15 a 29 anos, conforme a Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013 que rege o Estatuto da Juventude.



PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

sejuv
Secretaria Municipal
de Juventude

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE JUVENTUDE

Rua Rio Claro, 202 - Beira Rio - Parauapebas-PA

Setor: CENTRO DE REFERÊNCIA DA JUVENTUDE - CRI

Serviços oferecidos:

- Emitir Id Jovem (Documento que possibilita acesso aos benefícios de meia-entrada em eventos artístico-culturais e esportivos e também a vagas gratuitas ou com desconto no sistema de transporte coletivo interestadual, conforme disposto no Decreto 8.537/2015);
- Realizar triagem para o atendimento da juventude;
- Oferecer condições e qualificação ao jovem;
- Desenvolver, estruturar e qualificar o atendimento ao jovem;
- Promover ações, atividades e projetos afirmativos e de cidadania.
- Acompanhar jovens nos seus segmentos, físico, psicológico, profissional e familiar.

Informações necessárias para acessar o serviço:

- A população jovem pode acessar os serviços oferecidos pela Secretaria se encaminhando à mesma que está localizada na Rua Rio Claro, nº 202 - Beira Rio - Parauapebas-PA;
 - Telefone: 3346-7679
 - E-mail: sejuv@parauapebas.pa.gov.br
 - Instagram: [@sejuvparauapebas](https://www.instagram.com/sejuvparauapebas)
 - Através dos canais de comunicação da prefeitura.



94 3346-7679



@sejuvparauapebas



sejuv@parauapebas.pa.gov.br



SEJUV

Principais etapas do serviço:

- **Para o atendimento ao jovem:**
 - O jovem vem até ao CRJ, preenchemos todos os dados necessários, para que o usuário já saia com seu Id Jovem em mãos.
 - Precisa de ter cadastro atualizado no CAD ÚNICO;
 - Precisa ter entre 15 e 29 anos;

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- Os programas, projetos e as atividades da secretaria e do CRJ, seguem calendário anual, e ali são estipuladas as datas em que as atividades acontecem e que são informadas à população. Lembrando que algumas políticas públicas são permanentes.



PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

sejuv
Secretaria Municipal
de Juventude

Serviços oferecidos pela SECRETARIA MUNICIPAL DE JUVENTUDE

Rua Rio Claro, 202 - Beira Rio - Parauapebas-PA

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

● O serviço é executado presencialmente e de maneira digital.

Para o primeiro atendimento digital o jovem deve entrar em contato pelos seguintes meios:

- Telefone;
- E-mail;
- Instagram

E para o atendimento presencial deve procurar o seguinte endereço:

- Rua Rio Claro, 202 - Beira Rio - Parauapebas-PA



94 3346-7679



@sejuvparauapebas



sejuv@parauapebas.pa.gov.br



SEJUV

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

● No caso dos serviços solicitados, o acompanhamento pode ser feito:

- Diretamente na Recepção do CRJ - Centro de Referência da Juventude;
- Diretamente na Recepção da Secretaria;
- De forma telefone (094) 346-7679;
- Acompanhar o andamento dos serviços através das redes sociais da secretaria e/ou das redes da Prefeitura Municipal de Parauapebas;
- Ou mesmo retornando ao jovem através do contato que ele deixar.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

● Maneira oficial de manifestação é por meio da Ouvidoria Municipal;

Caixa de sugestão no prédio da SEJUV, localizada na Rua Rio Claro, nº 202, Bairro Beiro Rio.

Caixa de sugestões do CRJ - Centro de Referência da Juventude, Praça da Juventude. Rua Itacaiunas, Qd-Especial, Casas Populares II.



SEJUV



0800 033 0202



94 3356-0772



94 99191-1787



ouvidoria@parauapebas.pa.go.br



PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

sejuv
Secretaria Municipal
de Juventude

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DE JUVENTUDE

Rua Rio Claro, 202 - Beira Rio - Parauapebas-PA

Prioridade no atendimento:

- O atendimento é direcionado a jovens de baixa renda com idade 15 a 29 anos, conforme a Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013 que rege o Estatuto da Juventude.



PREFEITURA DE
PARAUPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

sejuv
Secretaria Municipal
de **Juventude**