



PREFEITURA  
**SÃO JOÃO  
DA BOA VISTA**

**CARTA DE SERVIÇOS**

**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

**SÃO JOÃO DA BOA VISTA – SP**

**MARÇO, 2025**

## **SUMÁRIO**

<b>SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS .....</b>	<b>3</b>
<b>SOBRE O DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS – DRH.....</b>	<b>4</b>
<b>ENDEREÇO .....</b>	<b>4</b>
<b>CANAIS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>SERVIÇOS OFERECIDOS PELO DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS: .....</b>	<b>6</b>
<b>SETOR DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>7</b>
<b>SEÇÃO DE MEDICINA DO TRABALHO; .....</b>	<b>8</b>
<b>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS SERVIDORES.....</b>	<b>8</b>
<b>ATRIBUIÇÕES DO DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS –DRH.....</b>	<b>8</b>
<b>ESTRUTURA DO DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS – DRH .....</b>	<b>10</b>
<b>ANEXO I – MODELO DE REQUERIMENTO .....</b>	<b>13</b>

## **SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS**

A Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e prevê em seu Artigo 7º que os órgãos e entidades abrangidos por ela divulgarão Carta de Serviços ao Usuário, a qual terá por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

## **SOBRE O DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS – DRH**

Criado pela Lei Municipal nº 2.658, de 21 de outubro de 2.009 e atualizado pela Lei nº 4.654, de 30 de março de 2020, compõe a estrutura administrativa da Prefeitura Municipal, sendo o órgão auxiliar para a execução das atividades de controle e administração dos recursos humanos da Administração Direta Municipal.

**Responsável:** Ilma. Sra. Maria Lígia Marinho Campos

**Endereço:** Avenida Dr. Oscar Pirajá Martins, 487 - Jardim Santo André

**E-Mail:** [rh@saojoao.sp.gov.br](mailto:rh@saojoao.sp.gov.br)

**Horário de Atendimento ao Público:** 08h às 11h das 13h às 17h

**Térreo Frente:** Setor de Administração de Recursos Humanos

**Térreo Fundos:** Seção de Medicina do Trabalho

**1º andar:** Gabinete do Diretor de Recursos Humanos, Setor de Desenvolvimento de Recursos Humanos.

## **CANAIS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO**

### **ATENDIMENTO PRESENCIAL**

- **Setor de Administração de Recursos Humanos** – segunda a sexta das 7:30 às 11:00 e das 13:00 às 17:00
- **Setor de Desenvolvimento de Recursos Humanos** - segunda a sexta das 7:30 às 11:00 e das 13:00 às 17:00
- **Seção de Medicina do Trabalho** - segunda a sexta das 7:30 às 13:00 e das 14:00 às 16:30
  - **HORÁRIO PARA TROCA DE ATESTADOS: DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA, DAS 8H ÀS 13H**
- **Gabinete do Diretor de Recursos Humanos** - segunda a sexta das 7:30 às 11:00 e das 13:00 às 17:00

### **ATENDIMENTO ONLINE**

#### **Setor de Administração de Recursos Humanos:**

- E-mail: [rh-adm@saojoao.sp.gov.br](mailto:rh-adm@saojoao.sp.gov.br): de segunda a sexta, das 07:30 às 17:00
- Telefones: (19) 3638-1140, de segunda a sexta, durante o horário do expediente (07:30 às 17:00).

#### **Setor de Desenvolvimento de Recursos Humanos**

E-mail: [rhdv@saojoao.sp.gov.br](mailto:rhdv@saojoao.sp.gov.br) – de segunda a sexta, das 08h00 às 17:00.

- Telefone: (19) 3638 1148, de segunda a sexta, durante o horário do expediente (7:30 às 17:00).

**Seção de Medicina do Trabalho**

- E-mail: [rh-medicinadotrabalho@saojoao.sp.gov.br](mailto:rh-medicinadotrabalho@saojoao.sp.gov.br) – de segunda a sexta, das 07:30 às 16:30.
- Telefone: (19) 3638-1144, de segunda a sexta, durante o horário do expediente (07:30 às 16:30).

**Gabinete do Diretor de Recursos Humanos**

- E-mail: [rh-assessoria@saojoao.sp.gov.br](mailto:rh-assessoria@saojoao.sp.gov.br) – de segunda a sexta, das 08:00 às 17h00.
- Telefone: (19) 3638-1148, de segunda a sexta, durante o horário do expediente (08:00 às 17h00).

**Obs.: excluem-se dos dias de atendimento os feriados e os pontos facultativos.**

## **SERVIÇOS OFERECIDOS PELO DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS:**

O Departamento de Recursos Humanos conta com as seguintes unidades de prestação de serviços:

### **SETOR DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS:**

#### **Descrição:**

Serviços relacionados a admissão, nomeação, designação, demissão, remuneração, férias, concessão de benefícios de carreira, aposentadoria, controle de prontuário, requisição de certidões e documentos, entre outros.

#### **Formas de acesso ao serviço:**

Presencial e via e-mail, nas formas indicadas nos [canais e horários de atendimento](#).

#### **Prazo para prestação deste serviço:**

##### **Presencial**

Previsão de tempo de espera: 10-30 minutos.

Prazo máximo de atendimento: 1 hora.

##### **E-mail:**

Previsão de tempo de espera: 1 hora.

Prazo máximo de atendimento: 1 dia útil.

##### **Emissão de certidões e demais documentos:**

Até 30 dias, a depender da solicitação.

## **SETOR DE DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

Serviços relacionados à saúde ocupacional, segurança do trabalho, assistência social, recrutamento e seleção, cargos e salários e avaliação de desempenho; publicação de editais de concursos e respectivos resultados, publicação de convocação de novos servidores, seleção de estagiários, atendimentos relacionados ao serviço social para o trabalhador, capacitação de servidores, coordenação das comissões permanentes de sindicância e processo administrativo, coordenação da Seção de Medicina do Trabalho, elaboração de leis e normas, emissão de pareceres e atendimento às demandas da Ouvidoria Municipal, Controladoria Interna e Tribunal de Contas do Estado.

### **Prazo para prestação deste serviço:**

#### **Presencial:**

Previsão de tempo de espera: 15-30 minutos.

Prazo máximo de atendimento: 15-30 minutos.

#### **E-mail:**

Previsão de tempo de espera: 1 hora.

Prazo máximo de atendimento: 1 dia útil.

### **Emissão de certidões e demais documentos:**

Até 30 dias, a depender da solicitação.

## SEÇÃO DE MEDICINA DO TRABALHO

### Descrição:

Serviços relacionados a exames pré-admissionais, periódicos, restrições funcionais, retorno ao trabalho, demissionais e especiais, medidas corretivas decorrentes do acompanhamento das perícias de acidentes de trabalho; elaborar laudos e pareceres para os procedimentos que tratam de adicionais de insalubridade, periculosidade e penosidade.

### Formas de acesso ao serviço:

Presencial, e-mail, nas formas indicadas nos [canais e horários de atendimento](#).

### Prazo para prestação deste serviço:

#### Presencial:

Previsão de tempo de espera: 15-30 minutos.

Prazo máximo de atendimento: 1 hora.

#### E-mail:

Previsão de tempo de espera: 1 hora.

Prazo máximo de atendimento: 2 dias úteis.

## MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS SERVIDORES

Para comunicação com os servidores e a população, pelos canais de atendimento, o Departamento de Recursos Humanos, dispõe de:

- No atendimento presencial: servidores designados especificamente para esta função;
- No atendimento remoto: 09 linhas de telefone fixo, 4 e-mails oficiais dedicados para esta finalidade
- Portal do servidor: <https://saojoao.intertecsolucoes.com.br/ords/psjv/f?p=1823:LOGIN>
- Através da OUVIDORIA DO MUNICÍPIO:
  - Pelo site [eouve.com.br](http://eouve.com.br) ou pelo link disponível no site [saojoao.sp.gov.br](http://saojoao.sp.gov.br), escolha das opções: estado "São Paulo", cidade "São João da Boa Vista" e assunto "recursos humanos";
  - Pelo telefone 0800 7730156;
  - Presencialmente, no Paço Municipal, situado à Rua Marechal Deodoro, nº 366, Centro

## ATRIBUIÇÕES DO DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS – DRH

As atribuições do DRH, exercidas por meio de seus servidores, estão definidas no Artigo 45º da Lei Municipal nº 4.654, de 31 de março 2.020, e são:

Ao Departamento de Recursos Humanos compete desenvolver a política de pessoal, promovendo a administração de pessoal em consonância com a gestão de recursos humanos e ação de governo do Município, tendo como atribuições específicas:

- a. baixar instruções normativas no campo de sua competência;

- b. decidir os protocolados dos servidores, desde que incontrovertidos e constantes da legislação pertinente ou em conjunto com a Procuradoria Geral do Município;
- c. promover toda a política de recursos humanos e capacitação do servidor;
- d. promover as atividades relativas ao recrutamento, à seleção, à avaliação de desempenho, ao cumprimento do estágio probatório, ao plano de carreiras, ao plano de lotação, à orientação e acompanhamento das atividades relativas aos direitos e deveres dos funcionários, aos registros funcionais, ao controle de frequência e folha de pagamento e às demais atividades de natureza técnica da administração de recursos humanos;
- e. coordenar as atividades relacionadas ao bem-estar dos servidores, acompanhar a execução das atividades de higiene, medicina e segurança do trabalho e promover os serviços de inspeção de saúde dos servidores para fins de ingresso, licença, aposentadoria e outros fins.
- f. desempenhar atividades correlatas e aquelas determinadas pelo Chefe do Executivo.

## **ESTRUTURA DO DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS – DRH**

A estrutura do DRH, definida no Artigo 44º da Lei [nº 4.654, de 31 de março 2.020](#), é a seguinte:

I - Gabinete do Diretor.

II – Assessoria de Gabinete.

III – Setor de Desenvolvimento de Recursos Humanos, integrado por:

a. Comissão de Avaliação e Desempenho;

b. Seção de Concursos e Documentação;

c. Seção de Medicina do Trabalho;

d. Seção Disciplinar.

IV – Setor de Administração de Recursos Humanos, integrado pela:

a. Seção de Folha de Pagamento;

b. Seção de Encargos e Informações Sociais.

### **ASSESSORIA DE GABINETE**

A Assessoria de Recursos Humanos é a unidade responsável pelo assessoramento do Diretor de Recursos Humanos no planejamento das atividades desenvolvidas pelo órgão, controlando e acompanhando a sua execução, coordenando a obtenção e distribuição de informações, oferecendo apoio, buscando elementos subsidiários e prestando orientação para que sejam atingidas as metas definidas.

### **SETOR DE DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

O Setor de Desenvolvimento de Recursos Humanos é a unidade responsável por coordenar, controlar e promover programas e projetos que objetivem a obtenção dos melhores níveis possíveis em termos de qualidade de trabalho, satisfação e motivação do servidor, desenvolvimento das atividades ligadas à saúde ocupacional, segurança do trabalho, assistência social, recrutamento e seleção, cargos e salários e avaliação de desempenho; publicar editais de concursos e respectivos resultados; identificar a necessidade de treinamento e capacitação profissional, articulando-se com os órgãos competentes para a sua efetivação; executar levantamentos dos dados necessários à apuração de merecimento dos servidores, para efeito de progressão e promoção, bem como determinar instauração de sindicâncias e processos administrativos disciplinares de ofício, sem prejuízo de pedido dos demais órgãos de toda a Prefeitura ou de qualquer cidadão, nos termos da lei.

À Comissão de Avaliação de Desempenho compete coordenar as atividades relativas aos processos de avaliação de desempenho de servidores para fins de estágio probatório e movimentação no plano de carreiras;

A Seção de Concursos e Documentação é a unidade encarregada pelo acompanhamento e publicações de concursos públicos e processos seletivos, conferência de toda a documentação necessária para posse e nomeação dos servidores, instruindo o respectivo processo, observando a lista de aprovação e todos os procedimentos necessários, promovendo um controle rigoroso dos documentos obrigatórios para ingresso no serviço público.

A Seção de Medicina e Segurança do Trabalho é unidade responsável por executar as atividades relativas a exames pré-admissionais, periódicos, restrições funcionais, retorno ao trabalho, demissionais e especiais, incluindo os biológicos e radiológicos, prescritos pela legislação; propor políticas, programas, normas e regulamentos de segurança e saúde no trabalho, zelando pela sua observância; executar atividades de higiene, medicina e segurança do trabalho para os servidores; sugerir medidas corretivas decorrentes do acompanhamento das perícias de acidentes de trabalho; elaborar laudos e pareceres para os procedimentos que tratam de adicionais de insalubridade, periculosidade e penosidade.

A Seção Disciplinar é a unidade administrativa responsável pelo recebimento, registro, análise prévia e encaminhamento às Comissões Permanentes de Sindicância e Processo Administrativo, de solicitações de apuração de conduta e/ou irregularidades que envolvam servidores da Administração Pública Municipal, bem como prestar apoio administrativo às Comissões, na execução dos processos instaurados.

## **SETOR DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS**

Ao Setor de Administração de Recursos Humanos compete coordenar, controlar e executar as leis e os regulamentos referentes a pessoal, os procedimentos relativos ao registro e controle funcional, pagamento de pessoal, expedição de documentos, elaborar e manter a documentação necessária ao cumprimento de exigências legais e de órgãos oficiais; examinar e emitir pareceres nas questões relativas a direitos, vantagens, deveres e responsabilidades e outros aspectos do regime jurídico de pessoal; programar, anualmente, a distribuição dos mapas relativos às férias do pessoal; expedir atestados, declarações e certidões de tempo de serviços; supervisionar, organizar e manter atualizados os registros, controles e ocorrências de pessoal, bem como preparar a folha de pagamento dos servidores; providenciar a concessão, nos termos da legislação vigente, de licença a servidores, salário família e de adicionais por tempo de serviço; manter arquivo de leis, decretos e outros atos normativos de interesse da administração de pessoal; preparar atos de designação dos novos servidores; desempenhar outras atribuições afins.

A Seção de Folha de Pagamento, vinculada ao Setor de Administração de Recursos Humanos, é a unidade encarregada pelo cadastro de servidores e empregados; controle de variáveis; lançamento de financiamentos consignados em folha; lançamentos no Programa do Tribunal de Contas; cálculo da folha de pagamento de pessoal e montagem dos processos para

empenhos; controle da confecção e distribuição de holerites; cálculo das verbas rescisórias; registro de frequência, direitos, vantagens e garantias dos servidores públicos.

A Seção de Encargos e Informações Sociais, vinculada ao Setor de Administração de Recursos Humanos, é a unidade encarregada por executar os dos encargos sociais e previdenciários, tais como: INSS, FGTS, IPSJBV, entre outros; montar processos de empenho; lançamento no CAGED, preencher, conferir e enviar informações do E-Social e suas obrigatoriedades, exercer atividades correlatas determinadas pelo superior imediato.

**ANEXO I**  
**MODELO DE REQUERIMENTO**

(O modelo abaixo poderá ser utilizado para o requerimento de serviços, informações, solicitações ao Departamento de Recursos Humanos e estará disponível no balcão de atendimento para aqueles que necessitarem)

ILMO. SR.

PREFEITO MUNICIPAL

NÚMERO:

NESTA

DOCUMENTOS:

FOLHAS:

DATA DE ENTRADA:

ASSINATURA: \_\_\_\_\_

**IDENTIFICAÇÃO DO REQUERENTE**

NOME OU RAZÃO SOCIAL: \_\_\_\_\_

PESSOA FÍSICA: - RG \_\_\_\_\_ CPF \_\_\_\_\_

PESSOA JURÍDICA: - CGC \_\_\_\_\_ INSC. EST. \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIA: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

TELEFONE PARA CONTATO: \_\_\_\_\_

SOLICITAÇÃO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

OBJETIVO DA SOLICITAÇÃO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

OUTROS DADOS QUE JULGAR NECESSÁRIO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SÃO JOÃO DA BOA VISTA \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ASSINATURA DO REQUERENTE