



Prefeitura de Taquaritinga do Norte - PE

# Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria de Gestão Pública - SEGEP  
Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE



## **Secretaria de Gestão Pública Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE**

Ivanildo Mestre Bezerra  
Prefeito

Genivaldo Ferreira Lins  
Vice Prefeito

José Antônio dos Santos  
Secretária de Gestão Pública

Departamento de Acompanhamento de Metas

Carlos Alberto de Souza Leandro  
Departamento de Análises de Projetos

Elaborada por: Ronaldo Veiga de Oliveira

## Sumário

Apresentação: .....	4
A Secretaria de Gestão Pública - SEGEP .....	5
Estrutura Organizacional da Secretaria de Gestão Pública - SEGEP .....	6
Canais de Atendimento ao cidadão.....	7
Gabinete da Secretária .....	8
Departamento de Acompanhamentos de Metas .....	9
Departamento de Análises de Projetos .....	10
Ouvidoria Geral do Município .....	11

# Apresentação:

## A nossa carta de serviços

A Carta de Serviços ao Usuário está prevista no art. 7º da Lei nº 13.460/2017, sendo um direito do cidadão:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem 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. Com a Carta de Serviços o usuário obtém informações dos diversos serviços oferecidos pelo órgão, requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso, entre outras.

Neste documento, a Secretaria de Gestão Pública do Município apresenta ao usuário:

a) Um panorama da Secretaria de Gestão Pública - SEGEP;

b) A estrutura organizacional do órgão;

c) Canais gerais de atendimento ao usuário;

d) Os serviços específicos prestados por cada coordenadoria que compõe a Secretaria, usuário previsto para o serviço, requisito de atendimento, meio utilizado, compromisso de atendimento ao disponibilizar o serviço, local de acesso, horário de atendimento, prazo previsto para atendimento a partir do requerimento de serviço.

## **A Secretaria de Gestão Pública - SEGEP**

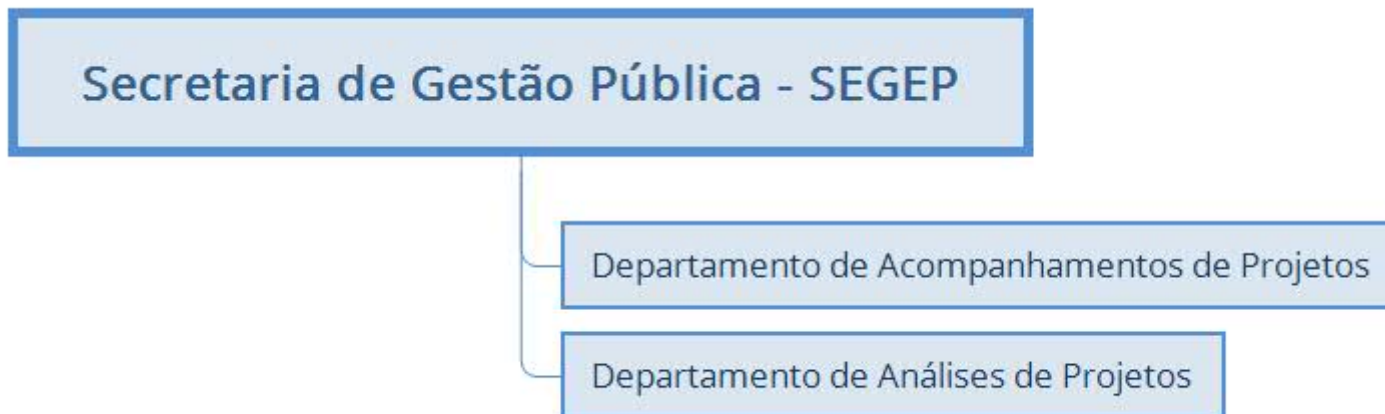
A Secretaria de Gestão Pública do Município, criada pela Lei 1.749/2013 e publicada em 29/01/2013, e pela Lei 1751/2013 publicado em 25/02/2013 e com alterações na Lei 1.760/2013 é o órgão responsável pela parte administrativa do município de Taquaritinga do Norte, estando estruturada de Secretária de Gestão Pública, Departamento de Acompanhamento de Metas, Departamento de Análises de Projetos.

**MISSÃO:** A missão da Secretaria de Gestão Pública está estabelecida no Art. 2 da Lei nº 1.751/2013: “Compete à Secretaria de Gestão Pública do Município de Taquaritinga do Norte atualizar sistemas para o Plano Operativo.

**VISÃO:** “Trazer à Prefeitura de Taquaritinga do Norte padrões de excelência em supervisionar serviços e equipes na tomada de decisão.

**VALORES:** Os principais valores da Secretaria de Gestão Pública são: Qualidade; Integridade; Cooperação; Colaboração em suas atribuições, competências na gestão.

## Estrutura Organizacional da Secretaria de Gestão Pública - SEGEP



## Canais de Atendimento ao cidadão

A Secretaria de Gestão Pública está sediada a Rua Padre Berenguer, s/n Bairro: Centro – Taquaritinga do Norte.

Telefone: (81) 3733-2173

Email: [segabpmtn@gmail.com](mailto:segabpmtn@gmail.com)

### COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO

- atender com respeito e cortesia o cidadão
- disponibilizar variados meios de receber as solicitações do cidadão
- atender as solicitações encaminhadas à SEGEP de maneira célere

### PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

- idosos
- gestantes
- lactantes
- pessoas com crianças de colo e
- portadores de necessidades especiais.

# Gabinete da Secretária

O Gabinete da Secretária de Gestão Pública é a unidade de assistência direta a Secretária. Ele é integrado por:

- I- Departamento de Acompanhamento de Metas;
- II- Departamento de Análises de Projetos;

Serviços do órgão da SEGEP disponíveis no quadro abaixo:

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Expediente diário (recebimento de demandas das secretárias).	Secretarias e órgãos públicos Cidadão	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial  Internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da SEAD  segabpmtn@gmail.com	07h as 13h	Variado
Relações externas e internas da prefeitura	Secretarias e órgãos públicos	O gabinete da SEGEP pode atender diretamente as demandas por meio físico	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da SEGEP	07h as 13h	Atendimento imediato



## Departamento de Acompanhamentos de Metas

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Expediente diário Informações Estatísticas; Elaborar e divulgar indicadores estatísticos; Elaborar Plano de Tomada de decisões;	Secretarias	As demandas podem ser atendidas obedecendo critérios legais	Presencial Internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da SEAD  segabpmtn@gmail.com	07h as 13h	Variado
Controle e recebimento de materiais; Zelar pela conservação materiais em estoque; Elaborar mapas de cotação.	Servidores	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial Internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete do Departamento	07h as 13h	Variado
Expediente para entrega de documentos on line e outras informações	Secretarias	O gabinete pode receber demandas	Internet	Atendimento por email	seadpmtn@gmail.com	24 horas	Consulta imediata

## Departamento de Análises de Projetos

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Propor diretrizes de programas e projetos; Modernizar o planejamento; Elaborar minutas, propor decretos e Leis	Secretarias Servidores	As demandas podem ser atendidas obedecendo critérios legais	Presencial  Internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da SEAD  segabpmtn@gmail.com	07h as 13h	Variado
Acompanhar análises de Matérias do executivo e legislativo; Acompanhar projetos de Leis em tramitação na câmara	Secretarias municipais	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial  Internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete do Departamento	07h as 13h	Variado

# Ouvidoria Geral do Município

A Ouvidoria Municipal de Taquaritinga do Norte foi instituída em 07 de fevereiro de 2014 através da Lei 1.789/2014, um órgão de caráter administrativo, subordinada e vinculada a Secretária de Gestão Pública - SEGEP, instrumento que visa possibilitar o cidadão fazer com que o Poder Público assegure, de modo permanente e eficaz a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços a população.

Atribuições da Ouvidoria: Receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores civis da administração pública municipal direta e indireta.

**Serviços da Ouvidoria Geral do Município disponíveis no quadro abaixo:**

Serviços disponíveis	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Recebimento de denúncias, reclamações	As manifestações deverão conter o histórico dos fatos, circunstâncias do pedido ou resultado esperado e, quando cabível, a identificação do órgão, ente público ou privado de interesse público a que se refira. O cidadão comunica a insatisfação com a prestação de algum serviço público. Deverá indicar os fatos objetivamente indicando o órgão ou o servidor que prestou atendimento inadequado. Dados como data, local, hora dos fatos, referência oficiais como número de documentos entre outros que permitam o processamento da reclamação.	Atendimento presencial: Rua Padre Berengue, s/n Centro  Solicitação por telefone nº 3733- 2173  Formulação por email: <a href="mailto:Ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br">Ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br</a>	Ex: atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais *registro das manifestações no sistema informatizado *entrega ao munícipe de protocolo de atendimento *restrição de acesso a dados pessoais *quando é solicitado, a ouvidoria preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas	Rua Padre Berenguer, s/n Centro  Solicitação por telefone nº 3733- 2173  <a href="https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/">https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/</a>	Atendimento presencial: das 07h às 13h  pela internet: 24 horas  pelo telefone: 7h às 13h	Prazo de 30 dias para resposta do órgão

Serviços disponíveis	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Recebimento de sugestões e elogios	<p>O cidadão comunica sua sugestão em relação à melhoria do serviço público. Deverá indicar de forma objetiva o resultado esperado.</p> <p>Manifestação deve conter os elementos mínimos que identifiquem o servidor elogiado</p>	<p>Atendimento presencial: Rua Padre Berengue, s/n Centro</p> <p>Solicitação por telefone nº 3733- 2173</p> <p>Formulação por email: <a href="mailto:Ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br">Ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br</a></p>	<p>Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais *registro das manifestações no sistema informatizado *entrega ao munícipe de protocolo de atendimento *restrição de acesso a dados pessoais *quando é solicitado, a ouvidoria preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas</p>	<p>Rua Padre Berenguer, s/n Centro</p> <p>Solicitação por telefone nº 3733- 2173</p> <p><a href="https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/">https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/</a></p>	<p>Atendimento presencial: das 07h às 13h</p> <p>pela internet: 24 horas</p> <p>pelo telefone: 7h às 13h</p>	<p>Prazo de 30 dias para resposta do órgão</p>
Recebimento de pedidos de acesso à informação	<p>Cadastrar-se no portal do e-sic no atendimento físico é necessária a apresentação de um documento de identificação</p>	<p>Internet presencialmente correios</p>	<p>Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais *registro das manifestações no sistema informatizado *entrega ao munícipe de protocolo de atendimento *restrição de acesso a dados pessoais *quando é solicitado, a ouvidoria preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas</p>	<p>Rua Padre Berenguer, s/n Centro</p> <p>Solicitação por telefone nº 3733- 2173</p> <p><a href="https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/">https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/</a></p>	<p>Atendimento presencial: das 07h às 13h</p> <p>pela internet: 24 horas</p> <p>pelo telefone: 7h às 13h</p>	<p>A partir do dia seguinte ao registro de um novo pedido, o órgão tem até 20 dias para enviar sua resposta. * O órgão ou entidade municipal pode prorrogar esse prazo por mais 10 dias, mediante justificativa; * O cidadão tem até 10 dias para registrar um recurso de primeira instância, a partir do envio da resposta; * O órgão tem até 5 dias para analisar o recurso e apresentar seu parecer.</p>



**Prefeitura de Taquaritinga do Norte - PE**

Caro usuário,

A Secretaria de Gestão Pública do Município de Taquaritinga do Norte, no intuito de aprimorar este documento, solicita que eventuais dúvidas, sugestões e críticas quanto à presente versão da Carta de Serviços sejam encaminhadas ao seguinte e-mail: [segabpmtn@gmail.com](mailto:segabpmtn@gmail.com)

Sinta-se à vontade para enviar sua manifestação, afinal, ela é muito importante para nós!