



Prefeitura de Taquaritinga do Norte - PE

# Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria de Defesa Social - SDS  
Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE



## **Secretaria de Defesa Social Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE**

Ivanildo Mestre Bezerra  
Prefeito

Genivaldo Ferreira Lins  
Vice Prefeito

José Valdeir Carvalho  
Secretário de Defesa Social

Francisco das Chagas Bezerra  
Diretor de departamento

Laíse Sabrinne Espinhara Ferreira  
Corregedora Geral

Wellington Paixão Silva  
Comandante

José Leandro da Silva Dias  
Subcomandante

Elaborada por: Ronaldo Veiga de Oliveira

## Sumário

Apresentação: .....	5
A Secretaria de Defesa Social - SDS .....	6
Estrutura Organizacional da Secretaria de Defesa Social - SDS .....	7
Canais de Atendimento ao cidadão.....	8
Gabinete do Secretário.....	9
Departamento Administrativo.....	10
Guarda Municipal .....	10
Ouvidoria Geral do Município .....	11
Corregedoria Geral da Guarda Civil Municipal.....	13

# 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 Defesa Social do Município apresenta ao usuário:

a) Um panorama da Secretaria de Defesa Social - SDS

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 Defesa Social - SDS**

A Secretaria de Defesa Social do Município, criada pela Lei 1.976/ 2019 e publicada em 13/09/2019, e alterada pela Lei 1.991/2019 publicado em 06/12/2019 é o órgão responsável pela parte de Segurança do município de Taquaritinga do Norte, estando estruturada de Defesa Social e Departamento Administrativo e Guarda Municipal.

**MISSÃO:** A missão da Secretaria de Defesa Social está estabelecida no Art. 2 parágrafo I da Lei nº 1.976/2019: “Compete à Secretaria de Defesa Social do Município de Taquaritinga do Norte propor e conduzir a política de defesa social do município com ênfase na prevenção da violência e realização de programas sociais.

**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 Agricultura, Pecuária e Meio Ambiente são: Qualidade; Integridade; Cooperação; Colaboração em suas atribuições, competências de ordem defesa social.

## Estrutura Organizacional da Secretaria de Defesa Social - SDS



## Canais de Atendimento ao cidadão

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

Telefone: (81) 3733-2173 / (81) 99508-7630

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 SDS de maneira célere

### PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:

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

## Gabinete do Secretário

O Gabinete do Secretário de Defesa Social é a unidade de assistência direta ao Secretário. Ele é integrado por:

- I- Departamento Administrativo;
- II- Guarda Municipal.

Serviços do órgão da SDS disponíveis no quadro abaixo:

<b>Serviços disponíveis</b>	<b>Usuário</b>	<b>Requisito de atendimento</b>	<b>Meio utilizado</b>	<b>Compromisso de atendimento</b>	<b>Local de acesso</b>	<b>Horário de atendimento</b>	<b>Prazo</b>
Expediente diário (recebimento de demandas das secretárias).	Secretarias e servidores Cidadão	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial  Internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berguer, Sn Centro Gabinete da SDS  segabpmtn@gmail.com	07h às 13h	Variado
Expediente para entrega de documentos on line e outras informações	Secretárias Órgãos públicos e privados	O gabinete pode receber demandas	Internet	Atendimento por email	segabpmtn@gmail.com	24 horas	Consulta imediata

## Departamento Administrativo

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 servidores 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 SEAPE	07h às 13h	Variado

## Guarda Municipal

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Expediente diário (recebimento de ocorrências, denúncias etc)	Cidadão	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou telefone	Presencial Internet	Atendimento em local apropriado	Rua João José da Silva, 159 Pão de Açúcar  Telefone / Whatsapp (81) 99508-7630	09:00h Às 00:00h	imediato

# 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 Berenguer, 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 Berenguer, 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>

## CORREGEDORIA GERAL DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL

A Corregedoria criada pela Lei municipal nº 2088/2022 e publicada em 30 de maio de 2022 é órgão próprio e com autonomia, vinculada à Secretaria Municipal de Defesa Social, responsável pela apuração das infrações disciplinares, pelas correições em seus diversos setores e pela apreciação das representações relativas à atuação irregular atribuída aos Guardas Municipais.

Missão: orientar, corrigir, e fiscalizar as atividades do guarda civil municipal na busca da efetividade da prestação de serviços.

Visão: ser reconhecida como órgão de referência na orientação e apoio aos guardas civis municipais para promoção da excelência de sua atuação na prestação de serviços à sociedade.

Valores: honestidade, compromisso, legalidade, respeito e responsabilidade.

Serviços disponíveis	Requisito de atendimento	Canais de denúncia	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento
Serviço direcionado ao atendimento do munícipe que deseje realizar denúncias acerca de condutas irregulares de Guardas Municipais quando no exercício de suas atribuições legais.	Informações pessoais e outros relacionados à denúncia. Em caso de denúncia anônima não é necessário se identificar.	Atendimento presencial: Rua Padre Berenguer, s/n Centro – sede da Corregedoria  WhatsApp: (81) 99609-4691  Email: <a href="mailto:corregedoriagcmtn@gmail.com">corregedoriagcmtn@gmail.com</a>	Ex: atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais *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  <a href="mailto:corregedoriagcmtn@gmail.com">corregedoriagcmtn@gmail.com</a>	Atendimento presencial: das 07h às 13h  pela internet: 24 horas  pelo telefone: 7h às 13h



**Prefeitura de Taquaritinga do Norte - PE**

Caro usuário,

A Secretaria de Defesa Social 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!