



Prefeitura de Taquaritinga do Norte - PE

# Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria de Saúde - SECSAU  
Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE



**Secretaria de Saúde - SECSAU**  
**Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE**

Ivanildo Mestre Bezerra  
Prefeito

Poliana Santana Andrade  
Secretária de Saúde

Regina Paula Moraes Gonçalves  
Coordenadora de Planejamento

Luiz Gustavo Alves Costa  
Diretoria de Vigilância Epidemiológica e Ambiental

Arthur Ruan Pereira de Lucena  
Diretoria de Vigilância Sanitária

Gabriela Alves Ribeiro  
Coordenadora da Atenção Primária

Ana Luiza Mestre Bezerra  
Coordenadora de Programas de Saúde

Edvânia Anísia Moura  
Coordenadora de Urgência e Emergência (SAMU-192)

Mayane Ribeiro dos Santos Menezes Souza  
Coordenadora de Assistência Farmacêutica

Isabel Noemi Celestino de Oliveira  
Coordenador Saúde Bucal

Anália Fabrícia Martins Cordeiro de Arruda  
Presidente da Fundação Municipal de Saúde - FUNDATA

Maria Magda dos Santos  
Diretora Administrativa do Hospital Geral Severino Pereira da Silva

Roberon Inácio da Silva  
Diretor Clínico do Hospital Geral Severino Pereira da Silva

Emanuelle Silvino Coelho Martins  
Coordenadora de Enfermagem do Hospital Geral Severino Pereira da Silva

Elaborada por:

Ronaldo Veiga de Oliveira

## Sumário

Apresentação: .....	5
A Secretaria de Saúde - SECSAU .....	6
Estrutura Organizacional da Secretaria de Saúde - SECSAU .....	7
Canais de Atendimento ao cidadão.....	9
Gabinete da Secretária .....	10
Coordenação de Divisão e Planejamento .....	11
Coordenação de Urgência e Emergência – SAMU 192 .....	11
Coordenação da Atenção Primária .....	12
Academia da Saúde .....	14
NASF .....	14
Coordenação Saúde Bucal .....	15
Centro Especializado Atendimento Odontológico.....	15
Diretoria de Vigilância Epidemiológica .....	16
Diretoria de Vigilância Sanitária .....	16
Coordenação Programas de Saúde.....	17
Farmácia .....	18
Departamento de Contabilidade/ Tesouraria .....	18
Departamento Administrativo.....	18
FUNDATA – HGSPS: HOSPITAL GERAL SEVERINO PEREIRA DA SILVA .....	19
Ouvidoria Geral do Município .....	20

## **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 Saúde do Município apresenta ao usuário:

- a) Um panorama da Secretaria de Saúde;
- 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 Saúde - SECSAU**

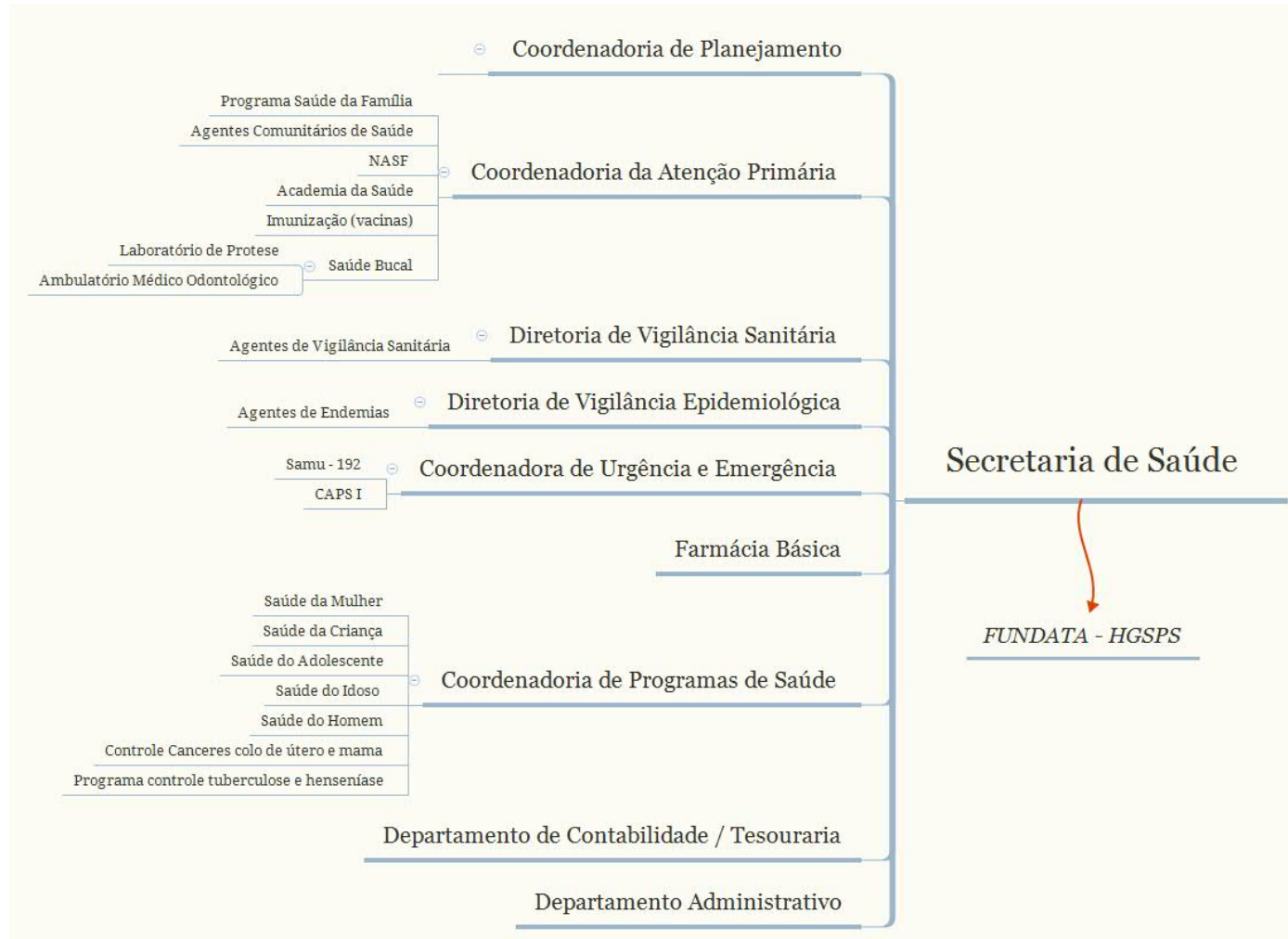
A Secretaria Chefia de Saúde do Município, criada pela Lei 1.749/2013 e publicada em 29/01/2013, é o órgão ligado diretamente ao prefeito do município de Taquaritinga do Norte, estando estruturada de: Coordenação de Divisão Planejamento; Divisão de Gerenciamento Programas Saúde; Departamento de Contabilidade; Departamento Administrativo; Diretoria de Vigilância Epidemiológica; Diretoria de Vigilância Sanitária; Coordenadora de Programas de Saúde; Coordenadora de Urgência e Emergência (SAMU); Coordenação Saúde Bucal; NASF; CAPS; Academia da Saúde; Laboratório de Prótese; Farmácia; Fundação Municipal de Saúde – FUNDATA.

**MISSÃO:** A missão da Secretaria Saúde está estabelecida no Art. 7 da Lei nº 1.749/2013: “Compete à Secretaria de Saúde do Município de Taquaritinga do Norte assistir os munícipes no cuidado e prevenção a saúde, gerir programas e ações da atenção primária a média e alta complexidade com o Hospital Geral Severino Pereira da Silva.

**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 Saúde são: Qualidade; Integridade; Cooperação; Colaboração em suas atribuições e competências e humanização.

# Estrutura Organizacional da Secretaria de Saúde - SECSAU



## Unidades de Saúde

UNIDADES DE SAÚDE	CNES	LOCAL
Hospital Municipal Severino Pereira da Silva	2703378	Sede municipal – Rodovia PE 130, KM 08, Bairro Jucá.
Unidade de Saúde da Família Centro – Ana Luiza	2630923	Sede municipal – Rua Raul de Souza Amaral, s/n, Centro.
Unidade de Saúde da Família CAIC	2715546	Sede municipal – Rua Pedro de Lira Borges, s/n, Bairro Amorim.
Unidade de Saúde da Família Pão de Açúcar	2630966	Distrito de Pão de Açúcar – Rua Juvina Madalena, s/n.
Unidade de Saúde da Família Badoque - Pão de Açúcar	7450257	Distrito de Pão de Açúcar – Bairro Badoque
Unidade de Saúde da Família Vila do Socorro	2630931	Vila do Socorro – Rua do Colégio, s/n.
Unidade de Saúde da Família Gravatá do Ibiapina	2630958	Distrito de Gravatá do Ibiapina – Rua do Comércio, s/n.
Unidade de Saúde da Família Jerimum	2630974	Povoado de Jerimum - Rua Presidente Tancredo Neves, s/n.

Fonte: Prefeitura de Taquaritinga do Norte PMTN, 2018



## Canais de Atendimento ao cidadão

A Secretaria de Saúde está sediada a Rodovia PE 130 km 08, s/n Bairro: Jucá – Taquaritinga do Norte.

Telefone: (81) 3733-1738

Email: [secsaupmtn@gmail.com](mailto:secsaupmtn@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 SECSAU 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 Saúde é a unidade de assistência direta a Secretária. Ele é integrado por:

- I- Coordenação de Divisão Planejamento;
- II- Coordenadora da Atenção Primária, Saúde da Família; NASF; Academia da Saúde, Imunização (vacinas);
- III- Coordenadoria de Urgência e Emergência (SAMU), CAPS;
- IV- Diretoria de Vigilância Epidemiológica;
- V- Diretoria de Vigilância Sanitária;
- VI- Farmácia;
- VII- Coordenação Saúde Bucal, Laboratório Prótese,
- VIII- Coordenação de Programas de Saúde;
- IX- Departamento de Contabilidade;
- X- Departamento Administrativo;
- XI- Fundação Municipal de Saúde – FUNDATA.

Serviços do órgão da SECSAU 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 de órgãos governamentais, estadual, federal, do Tribunal de Contas, Câmara Municipal, UCI, Ministério Público e outros órgãos).	Órgãos públicos e privados Cidadão e servidor	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial  Internet	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 km 08  Gabinete da SECSAU  <a href="mailto:secsaupmtn@gmail.com">secsaupmtn@gmail.com</a>	07h as 13h	Variado

## Coordenação de Divisão e Planejamento

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Planejamento da SECSAU; Acompanhar Conselho Saúde; Elaborar Plano Anual de Saúde; Conferências; RAG; Cadastro de Propostas, Reuniões de monitoramento; Audiências para Prestação de Contas.	Órgãos públicos e privados Cidadão e servidor	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial  Internet	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 km 08  Gabinete da SECSAU  <a href="mailto:secsaupmtn@gmail.com">secsaupmtn@gmail.com</a>	07h as 13h	Variado

## Coordenação de Urgência e Emergência – SAMU 192

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Prestação de socorro  Atendimento clínico, traumas.	Acidentados Pacientes	As ocorrências deverão ser acionadas por telefone mediante identificação	Telefone	Atendimento móvel de urgência e emergência Pacientes encaminhados ao HGSPS	Rodovia PE 130 km 08  192  <a href="mailto:secsaupmtn@gmail.com">secsaupmtn@gmail.com</a>	07h as 13h	Variado
<b>CAPS</b> <b>Triagem, terapia, psiquiatria, psicologia, atendimento familiar, atividade física.</b>	Pacientes	Os profissionais realizam busca ativa dos pacientes	Presencial	Atendimento em local apropriado	Distrito de Pão de Açúcar	07h as 15h	Variado

## Coordenação da Atenção Primária

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Inserir estratégias de Saúde da Família; Supervisionar equipe multiprofissional; Programar ações da Atenção Básica;.	Órgãos públicos e privados Cidadão e servidor	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial  Internet	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 km 08  Gabinete da SECSAU  <a href="mailto:secsaupmtn@gmail.com">secsaupmtn@gmail.com</a>	07h as 13h	Variado
Realizar ações de imunizações, campanhas de vacinação; Gerenciar armazenagem e distribuição dos imunobiológicos.	Pacientes	Salas de vacina podem receber pacientes mediante carteira de vacinação	Presencial  Internet	Atendimento em local apropriado	Postos de Saúde	07h as 15h	Imediato
<b>Posto da Saúde Ana Luiza</b> Consulta com médico, dentista, pré natal, vacinação e outros encaminhamentos.	Pacientes residente no Centro da Cidade, Bairro Zamba, Beira Rio e redondezas	Ser cadastrado no sistema único de Saúde	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Raul de Souza Amaral Centro	Atendimento em local apropriado	Aguardar atendimento no local após agendamento
<b>Posto de Saúde CAIC</b> Consulta com médico, dentista, pré natal, vacinação e outros encaminhamentos.	Pacientes residente no Amorim, Jucá, Brasília, Capibaribe, Marília, São Miguel. Silvas, Placas, Açudinho etc	Ser cadastrado no sistema único de Saúde	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rodovia Km 08 Bairro Jucá	Atendimento em local apropriado	Aguardar atendimento no local após agendamento

<p><b>Posto de Saúde Gravatá do Ibiapina</b> Consulta com médico, dentista, pré natal, vacinação e outros encaminhamentos.</p>	<p>Pacientes residente em Gravatá, Jaburú, Monteiro,</p>	<p>Ser cadastrado no sistema único de Saúde</p>	<p>Presencial</p>	<p>Atendimento em local apropriado</p>	<p>Avenida Padre Ibiapina</p>	<p>Atendimento em local apropriado</p>	<p>Aguardar atendimento no local após agendamento</p>
<p><b>Posto do Jerimum</b> Consulta com médico, dentista, pré natal, vacinação e outros encaminhamentos.</p>	<p>Pacientes residente no Jerimum, Algodão, Pedra Preta, Pé de Serra, Situação; Maracajá etc</p>	<p>Ser cadastrado no sistema único de Saúde</p>	<p>Presencial</p>	<p>Atendimento em local apropriado</p>	<p>Sítio Jerimum</p>	<p>Atendimento em local apropriado</p>	<p>Aguardar atendimento no local após agendamento</p>
<p><b>Posto da Saúde Elias Tavares – Pão de Açúcar</b> Consulta com médico, dentista, pré natal, vacinação e outros encaminhamentos.</p>	<p>Pacientes residente no Centro de Pão de Açúcar, Serrinha e outros</p>	<p>Ser cadastrado no sistema único de Saúde</p>	<p>Presencial</p>	<p>Atendimento em local apropriado</p>	<p>Av. José Juventino Distrito Pão de Açúcar</p>	<p>Atendimento em local apropriado</p>	<p>Aguardar atendimento no local após agendamento</p>
<p><b>Posto da Saúde Badoque</b> Consulta com médico, dentista, pré natal, vacinação e outros encaminhamentos.</p>	<p>Pacientes residente no Badoque, Cruzeiro e outros</p>	<p>Ser cadastrado no sistema único de Saúde</p>	<p>Presencial</p>	<p>Atendimento em local apropriado</p>	<p>Bairro Badoque Distrito Pão de Açúcar</p>	<p>Atendimento em local apropriado</p>	<p>Aguardar atendimento no local após agendamento</p>
<p><b>Posto da Saúde Vila do Socorro</b> Consulta com médico, dentista, pré natal, vacinação e outros encaminhamentos.</p>	<p>Pacientes residente na Vila do Socorro, Mateus Vieira, Juá, oiti, Tatus, Vila Alta e outros</p>	<p>Ser cadastrado no sistema único de Saúde</p>	<p>Presencial</p>	<p>Atendimento em local apropriado</p>	<p>Vila do Socorro</p>	<p>Atendimento em local apropriado</p>	<p>Aguardar atendimento no local após agendamento</p>

## Academia da Saúde

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
<b>Polo Hospital</b> Atividades física ao ar livre, exercícios, práticas corporais, palestras, nutrição e saúde.	Pacientes Cidadão	As academias matriculam alunos e alunas principalmente da melhor idade	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 KM 08	06:00h às 10:00h 16:00h: as 18:00h	Imediato
<b>Polo Beira Rio</b> Atividades física ao ar livre, exercícios, práticas corporais, palestras, nutrição e saúde.	Pacientes Cidadão	As academias matriculam alunos e alunas principalmente da melhor idade	Presencial	Atendimento em local apropriado	Bairro Beira Rio	06:00h às 10:00h 16:00h: as 18:00h	Imediato

## NASF

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Visitas domiciliares; atividades coletivas; atendimento ambulatorial, nutricional, fisioterapêutico, ações nas escolas.	Pacientes	Busca Ativa	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 KM 08  Nos PSF's	07h as 15h	Variado

## Coordenação Saúde Bucal

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Planejar e executar ações e metas da saúde bucal; campanhas; manutenção e aquisição de equipamentos	Pacientes Dentistas	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial  Internet	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 KM 08	07h as 13h	Variado

## Centro Especializado Atendimento Odontológico

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Laboratório de Prótese	Pacientes	Prótese dentária para pacientes	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 KM 08	07h as 13h	Variado
Ambulatório Médico Odontológico	Pacientes	Tratamento de canal e outros procedimentos que não são assistidos no PSF	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 KM 08	07h as 13h	Variado

## Diretoria de Vigilância Epidemiológica

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Expediente diário Alimentação de Sistemas: SIM; SINASC; SINAN.	Secretarias, órgãos governamentais e cidadão	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial  Internet	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 KM 08	07h às 13h	Variado
<b>Agentes de Combate a Endemias</b> Combate aedes aegypti, Leishmaniose, leitura lâmina sistema mansonii, animais peçonhentos	Cidadão	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial  Visitas a imóveis	Atendimento em locais diversos	Rodovia PE 130 KM 08	07h às 13h	Variado

## Diretoria de Vigilância Sanitária

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Planejar, organizar, programar ações de vigilância das intoxicações, envenenamentos, eventos adversos; Estabelecer normas e padrões para inspeções.	Secretarias, órgãos governamentais e cidadão	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial  Internet	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 KM 08	07h às 13h	Variado
Expediente diário (demandas e atendimento ao público). Fiscalização em saúde, produtos, serviços meio ambiente.	Consumidores Empresários Comerciantes	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial  Visitas a estabelecimentos comerciais	Atendimento em locais diversos	Rodovia PE 130 KM 08	07h às 13h	Variado



## Coordenação Programas de Saúde

<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>
Operacionalizar sistema de informatização; registro e informações dos programas de saúde, Promover atualização tecnológica dos usuários; sistema integridade de dados.	Pacientes Dentistas	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial  Internet	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 KM 08	07h às 13h	Variado
<b>TFD</b> Tratamento fora de domicilio	Pacientes que se destinam a tratamento em outras cidades	Agendamento de transporte para viagem	Presencial  Internet	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 KM 08	07h às 13h	Variado
<b>Regulação</b> Marcação de procedimentos: Alergologia; dermatologia; otorrino, oftalmo, vascular, hematologia, buco maxilo, pneumologia, urologia, cardiologia, endocrinologia, nefrologia, neurologia, reumatologia, ressonância, tomografia e desitometria.	Pacientes	Agendamento mediante apresentação de requisição médica.	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 KM 08	07h às 15h	Variado
<b>CARTÃO SUS</b>	Pacientes	Solicitação cartão SUS mediante apresentação documentação pessoal	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 KM 08	07h as 13h	Variado

## Farmácia

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Dispersão/ entrega de medicamentos para postos Saúde e Farmácia central. Entrega medicamentos gratuitos	Pacientes	Entrega de medicamentos mediante receita	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 KM 08 Farmácias dos 07 PSf's	07h às 15h	imediato

## Departamento de Contabilidade/ Tesouraria

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Estrutura contábil; Empenhos para pagamentos; controlar recursos recebidos; realizar pagamentos.	Fornecedores Prestadores de serviços	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial Internet	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 KM 08	07h às 13h	Variado

## 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	Rodovia PE 130 KM 08	07h às 13h	Variado

## FUNDATA – HGSPS: HOSPITAL GERAL SEVERINO PEREIRA DA SILVA

<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>
Clinica Médica Clínica Pediátrica Clínica Cirúrgica Clinica obstétrica.	Pacientes	Pacientes que precisam de assistência hospitalar	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 KM 08	Consultar recepção Telefone: 3733-1192	variado
Consulta ambulatorial <b>Cardiologista</b>	Pacientes	Atende à quarta-feira mediante marcação consulta	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 KM 08	Manhã	variado
Consulta ambulatorial <b>Ginecologista/ Obstétrica</b>	Pacientes	Atende à segunda-feira mediante marcação consulta	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 KM 08	Manhã	variado
Consulta ambulatorial <b>Ortopedista</b>	Pacientes	Atende à quarta-feira mediante marcação consulta	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 KM 08	Manhã	variado
<b>Raio X</b>	Pacientes	Todos os dias e/ ou Plantão mediante marcação consulta	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 KM 08	07:00h às 19:00h	variado
<b>Eletrocardiograma</b>	Pacientes	Atende todos os dias mediante marcação consulta	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 KM 08	Manhã	variado
<b>Teste do pezinho</b>	Bebês recém nascidos	segunda-feira terça-feira quarta-feira	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 KM 08	Manhã	variado
<b>Teste linguinha</b>	Bebês recém nascidos	sexta-feira	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rodovia PE 130 KM 08	Manhã	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 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>



**Prefeitura de Taquaritinga do Norte - PE**

Caro usuário,

A Secretaria de Chefia de Gabinete 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:

[secsaupmtn@gmail.com](mailto:secsaupmtn@gmail.com)

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