



Prefeitura de Taquaritinga do Norte - PE

# Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria de Educação, Cultura e Esporte  
Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE



## **Secretaria de Educação Cultura e Esporte Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE**

Ivanildo Mestre Bezerra  
Prefeito

Genivaldo Ferreira Lins  
Vice Prefeito

Roberto Celestino Pedrosa  
Secretário de Educação, Cultura e Esporte

Tatiana Araújo Leite  
Departamento de Divisão de Ensino

Pricila de Assis Lima  
Departamento de Coordenação Pedagógica

Helba Kionara de Mendonça  
Dep. de Divisão Livro Didático

Marcelo Matias de Souza  
Departamento de Transporte Escolar

Maria Gorete Barbosa Dias  
Departamento Merenda Escolar

Maria Aparecida Curvelo de Lima  
Departamento de Inspeção

Paulo da Silva Leonel  
Departamento de Tesouraria

Livia Cristina Chagas Oliveira  
Assessoria de Gabinete

Fabiano Alcântara  
Departamento de Cultura

Luiz Carlos da Silva  
Departamento de Esporte

Elaborada por:  
Ronaldo Veiga de Oliveira

## Sumário

Apresentação: .....	5
A Secretaria de Educação, Cultura e Esporte .....	6
Estrutura Organizacional da Secretaria de Educação, Cultura e Esporte - SEDUC .....	7
Unidades Escolares.....	8
Canais de Atendimento ao cidadão.....	9
Gabinete do Secretário.....	10
Departamento de Divisão de Ensino .....	11
Departamento de Coordenação Pedagógica.....	12
Departamento do Livro Didático .....	13
Departamento de Transporte Escolar .....	13
Departamento de Merenda Escolar .....	14
Departamento de Inspeção.....	14
Departamento de Tesouraria .....	15
Assessoria de Gabinete .....	15
Departamento de Cultura.....	16
Departamento de Esporte .....	16
Ouvidoria Geral do Município .....	17

# 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 Educação, Cultura e Esporte do Município apresenta ao usuário:

a) Um panorama da Secretaria Educação, Cultura e Esporte;

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 Educação, Cultura e Esporte**

A Secretaria de Educação, Cultura e Esporte 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 financeira do município de Taquaritinga do Norte, estando estruturada de Secretária de Educação, Cultura e Esporte; Departamento de Divisão de Ensino; Departamento Coordenação Pedagógica; Dep. Divisão Livro Didático; Departamento Transporte Escolar; Departamento Merenda Escolar; Departamento de Inspeção; Departamento de Tesouraria; Assessoria de Gabinete; Departamento de Cultura e Departamento de Esporte.

**MISSÃO:** A missão da Secretaria de Educação, Cultura e Esporte está estabelecida no Art. 2 da Lei nº 1.751/2013: “Compete à Secretaria de Educação, Cultura e Esporte do Município de Taquaritinga do Norte coordenar, executar e acompanhar atividades ligadas a Educação, Cultura e Esporte.

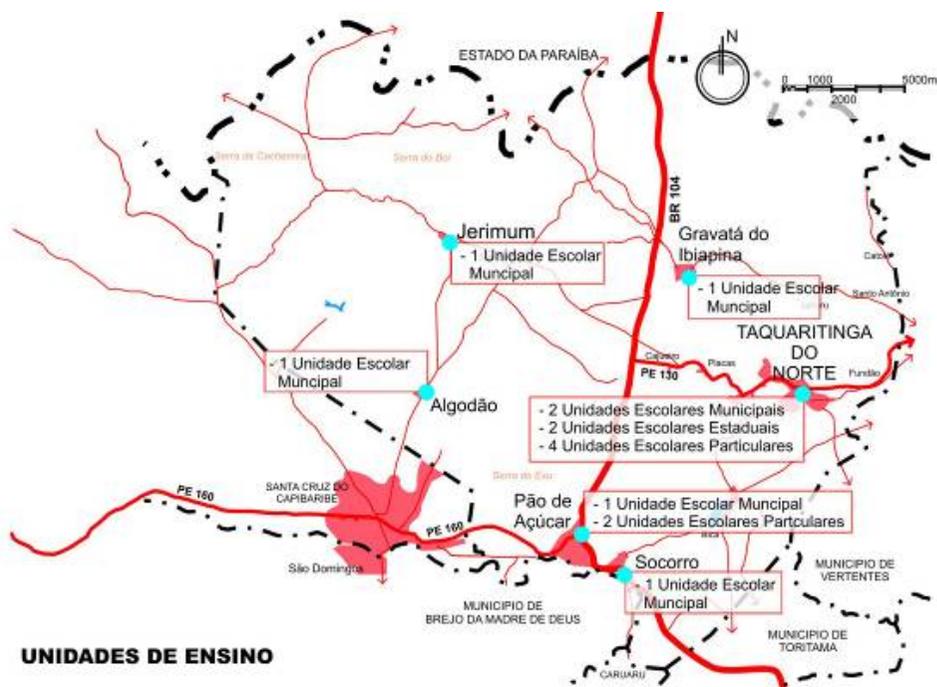
**VISÃO:** “Trazer à Prefeitura de Taquaritinga do Norte padrões de excelência em supervisionar serviços e equipes na tomada de decisão.

**VALORES:** Os principais valores da Secretaria de Educação, Cultura e Esporte são: Qualidade; Integridade; Cooperação; Colaboração em suas atribuições, competências de ordem educacional.

## Estrutura Organizacional da Secretaria de Educação, Cultura e Esporte - SEDUC



# Unidades Escolares



Escola	Inep	Endereço
Escola Municipal Francisca Moura Pereira da Silva – Caic.	26179024	Sítio Jucá PE 130 Km 8 Taq. do Norte
Escola Estadual Referência de Ensino Médio Severino Cordeiro de Arruda	26065592	Rua Severino Tavares, 44 Centro- Taq. Norte
Escola Estadual José Bezerra de Andrade	26065506	Rua Lucas Evangelista, 288 Bairro: Brasília
Escola Municipal Ginásio Experimental Severino Pereira da Silva	26179024	Rua Padre Berenguer Bairro: Centro
Escola Monteiro Lobato (particular)	26065690	Rua José Bezerra de Andrade, 75 Centrto
Creche Municipal Inês Déu da Silva Lima	26187922	Rua Nova Aliança, 103 Distrito Pão de Açúcar
Instituto Educacional Geiza Miriam (particular)	26065827	Rua Vigário Tejo, 43 Bairro: Centro
Educandário Passo a Passo (particular)	26167900	Rua Professora Maria José, 24 Bairro: Centro
Escola Municipal Gilzenete Guerra	26066025	Rua Presidente Médice, 78 Dist. Pão de Açúcar
Centro Educacional Madre Tereza de Calcutá (particular)	26149745	Rua Pedro Pereira da Silva, 205 Distrito Pão de Açúcar / Taq. do Norte
Instituto Educacional Cecília Meireles	26168847	Avenida José Juventino da Silva, 174 Pão de Açúcar
Escola Municipal Padre Ibiapina	26065860	Rua do Comércio Distrito Gravatá do Ibiapina
Escola Municipal Chefe Leandro	26065975	Sítio Jerimum
Escola Municipal Sebastião Ferreira de Lima	26066122	Sítio Algodão
Escola Municipal Padre José de Anchieta	26065720	Sítio Mateus Vieira
Escola Municipal Pedro de Lira Borges	26066114	Comunidade Vila do Socorro

## Canais de Atendimento ao cidadão

A Secretaria de Educação, Cultura e Esporte está sediada a Rua Padre Berenguer, s/n Bairro: Centro – Taquaritinga do Norte.

Telefone: (81) 3733-2173

Email: [seduc2009@gmail.com](mailto:seduc2009@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 SEDUC 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 Educação, Cultura e Esporte é a unidade de assistência direta ao Secretário. Ele é integrado por:

- I- Departamento de Divisão de Ensino;
- II- Departamento Coordenação Pedagógica;
- III- Departamento de Divisão Livro Didático;
- IV- Departamento de Merenda Escolar;
- V- Departamento Transporte Escolar;
- VI- Departamento de Inspeção;
- VII- Departamento de Tesouraria;
- VIII- Assessoria de Gabinete;
- IX- Departamento de Cultura;
- X- Departamento de Esporte.

Serviços do órgão da SEDUC 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 escolas, professores, alunos).	Professores Pais Alunos	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 SEDUC  Seduc2009@gmail.com	07h às 13h	Variado
Expediente para entrega de documentos on line e outras informações	Órgãos públicos Cidadão	O gabinete da SEDUC pode receber as demandas diretamente do cidadão	Presencial	Atendimento em local apropriado.	Gabinete da SEDUC Seduc2009@gmail.com	Variado	Atendimento imediato

## Departamento de Divisão de Ensino

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Acompanhar Conselhos Municipais; Elaborar instruções Normativas, Portarias e Pareceres; Acompanhar Unidades Escolares bem como seus diretores.	Professores Pais Alunos	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 SEDUC  Seduc2009@gmail.com	07h às 13h	Variado
Acompanhar sistemas a nível Federal: SIMEC, SIGARP, SIGECON, PDE, CAE, CACS e FUNDEB.	Secretarias Prefeito 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 SEDUC  Seduc2009@gmail.com	07h às 13h	Variado
Expediente para entrega de documentos on line, Controle de ofícios e outras informações	Professores Pais Alunos	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 SEDUC  Seduc2009@gmail.com	07h às 13h	Variado

## Departamento de Coordenação Pedagógica

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Acompanhamento Pedagógico rede municipal de ensino; Orientação aos educadores de apoio e coordenadores; Realizar visitas nas escolas; formação continuada.	Educadores Coordenadores	O gabinete pode realizar visitas nas unidades	Presencial	Atendimento em local apropriado  Atendimento nas escolas	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da SEDUC  Seduc2009@gmail.com	07h às 13h	Variado
Acompanhamento Diário de Classe; Assistir Diretores das escolas na área pedagógica.	Professores Diretores	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 SEDUC  Seduc2009@gmail.com	07h às 13h	Variado
Expediente para entrega de documentos on line e outras informações	Órgãos públicos Usuários Cidadão	O gabinete pode receber demandas	Internet	Atendimento por email	Seduc2009@gmail.com	24 horas	Consulta imediata

## Departamento do Livro Didático

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Fiscalizar a distribuição do livro didático; receber e distribuir os livros; contribuir na escolha do livro didático.	Professores Diretores	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 SEDUC  Seduc2009@gmail.com	07h às 13h	Variado

## Departamento de Transporte Escolar

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Rotas do Transporte Escolar; acompanhar processo licitatório dos terceirizados; acompanhar manutenção da frota escolar;	Professores Motoristas Terceirizados	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 SEDUC  Seduc2009@gmail.com	07h as 13h	Variado
Fiscalizar o transporte escolar; realizar atendimento junto ao corpo discente.	Professores Alunos	Conduzir com segurança alunos e professores de rede pública para unidades escolares	Presencial	Atendimento em ônibus escolar	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da SEDUC  Seduc2009@gmail.com	Manhã Tarde Noite	Segunda a sexta

## Departamento de Merenda Escolar

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Elaborar cardápio da merenda; fiscalizar armazenamento dos gêneros alimentícios nas escolas; capacitar merendeiras como preparar a merenda; fazer aquisição de alimentos pela agricultura familiar.	Merendeiras Alunos Agricultor familiar	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da SEDUC  Seduc2009@gmail.com	07h às 13h	Variado
Expediente diário (demandas e atendimento ao público).	Órgãos públicos Cidadão	O gabinete da SEDUC pode receber as demandas diretamente do cidadão	Presencial	Atendimento em local apropriado.	Gabinete da SEDUC Seduc2009@gmail.com	Variado	Atendimento imediato

## Departamento de Inspeção

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Orientar escolas nas matrículas, censo escolar, transferências, declarações; Arquivo morto das escolas desativadas; acompanhamento do Bolsa Família	Alunos Pais	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da SEDUC	07h às 13h	Variado

## Departamento de 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	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da SEDUC  Seduc2009@gmal.com	07h às 13h	Variado

## Assessoria de Gabinete

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Organizar planilhas de pagamentos dos servidores efetivos, contratados e comissionados, Recursos humanos.	Funcionários	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da SEDUC	07h às 13h	Variado

## Departamento de Cultura

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Formular a Política Cultural do Município; Executar programas culturais; promover espetáculos, exposições, conferências, debates.	Produtores Artistas	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 SEDUC  Seduc2009@gmail.com	07h às 13h	Variado

## Departamento de Esporte

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Fomentar o Esporte; Organizar torneios esportivos para a comunidade; prepara espaços públicos para prática esportes	Esportistas Cidadão	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da SEDUC	07h às 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,	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	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

	local, hora dos fatos, referência oficiais como número de documentos entre outros que permitam o processamento da reclamação.		informações tratadas			
<b>Serviços disponíveis</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>
Recebimento de sugestões e elogios	O cidadão comunica sua sugestão em relação à melhoria do serviço público. Deverá indicar de forma objetiva o resultado esperado.  Manifestação deve conter os elementos mínimos que identifiquem o servidor elogiado	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>	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 município 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
Recebimento de pedidos de acesso à informação	Cadastrar-se no portal do e-sic no atendimento físico é necessária a apresentação de um documento de identificação	Internet presencialmente correios	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 município 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	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.



**Prefeitura de Taquaritinga do Norte - PE**

Caro usuário,

A Secretaria de Educação, Cultura e Esporte 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:

[seduc2009@gmail.com](mailto:seduc2009@gmail.com)

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