



Prefeitura de Taquaritinga do Norte - PE

# Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria de Articulação Governamental e Programas Especiais  
Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE



## **Secretaria de Articulação Governamental e Programas Sociais - SEARP** **Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE**

Ivanildo Mestre Bezerra  
Prefeito

Genivaldo Ferreira Lins  
Vice Prefeito

Eberton Nunes de Souza  
Secretário de Articulação Governamental e Programas Especiais

Departamento de Programas Especiais

Irlane Maria Araújo de Lima  
Departamento Administrativo

Elaborada por: Ronaldo Veiga de Oliveira

## Sumário

Apresentação: .....	4
A Secretaria de Articulação Governamental e Programas Especiais .....	5
Estrutura Organizacional da Secretaria de Articulação Governamental e .....	6
Programas Especiais - SEARP .....	6
Canais de Atendimento ao cidadão .....	7
Gabinete do Secretário.....	8
Departamento de Programas Especiais.....	9
Departamento Administrativo.....	9
Ouvidoria Geral do Município .....	10

# 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 Articulação Governamental e Programas Especiais do Município apresenta ao usuário:

a) Um panorama da Secretaria de Articulação Governamental e Programas Sociais - SEARP

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 Articulação Governamental e Programas Especiais**

A Secretaria de Articulação Governamental e Programas Especiais, 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 de articulação governamental do município de Taquaritinga do Norte, estando estruturada de Secretaria de Articulação Governamental e Programas Especiais, Departamento de Programas Especiais e departamento Administrativo.

**MISSÃO:** A missão da Secretaria de Articulação Governamental e Programas Especiais está estabelecida no Art. 2 da Lei nº 1.751/2013: “Compete à Secretaria de Articulação Governamental e Programas Especiais do Município de Taquaritinga do Norte aplicar e fazer aplicar as Leis e regulamentos referentes a articulação com demais setores do Poder Executivo.

**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 Articulação Governamental e Programas Especiais são: Qualidade; Integridade; Cooperação; Colaboração em suas atribuições, competências e execução de sua articulação.

# Estrutura Organizacional da Secretaria de Articulação Governamental e Programas Especiais - SEARP



## Canais de Atendimento ao cidadão

A Secretaria de Articulação Governamental e Programas Especiais 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 SEARP 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 Articulação Governamental e Programas Sociais é a unidade de assistência direta ao Secretário. Ele é integrado por:

- I- Departamento de Programas Especiais;
- II- Departamento Administrativo.

Serviços do órgão da SEARP 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 cidadão	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial Internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Bernguer, Sn Centro Gabinete da SDS segabpmtn@gmail.com	07h as 13h	Variado
Expediente para entrega de documentos on line e outras informações	Secretarias Órgãos públicos e privados	O gabinete pode receber demandas	Internet	Atendimento por email	segabpmtn@gmail.com	24 horas	Variado

## Departamento de Programas Especiais

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Acompanhar execução especiais em articulações com setores do governo municipal; promover, apoiar e orientar fluxo de informações sobre programas e projetos.	Secretarias cidadão	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou telefone	Presencial Internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Centro segabpmtn@gmail.com	07h as 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	Rua Padre Bernguer, Sn Centro Gabinete da SEAPE	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 Berengue, 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 Berengue, 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 Berengue, 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 Articulação Governamental e Programas Especiais 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!