



Prefeitura de Taquaritinga do Norte - PE

Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria de Chefia de Gabinete
Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE



Secretaria de Chefia de Gabinete Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE

Ivanildo Mestre Bezerra
Prefeito

Genivaldo Ferreira Lins
Vice Prefeito

Ronaldo Veiga de Oliveira
Secretário de Chefia de Gabinete

Eliene Oliveira Nascimento
Oficial de Gabinete

Alex Costa da Silva
Oficial de Gabinete

Júnior Bernardino de Albuquerque
Diretor Municipal de Imprensa

Alexandre Jorge Valença de Melo
Diretor de Transporte

Elisberto Costa dos Santos
Gerente de Convênios

Josenilda Cabral Cavalcante de Menezes
Presidente Comissão Permanente de Licitação

Marina Coelho de Arruda
Departamento Jurídico

Alysson André Feijó Cavalcanti Silva
Procurador

Maria Helena da Costa Ferreira
Coordenadoria da Mulher

Elaborada por:
Ronaldo Veiga de Oliveira

Sumário

Apresentação:	5
A Secretaria de Chefia de Gabinete - SEGAB	6
Estrutura Organizacional da Secretaria de Chefia de Gabinete - SEGAB	7
Canais de Atendimento ao cidadão	8
Gabinete da Secretária	9
Departamento Jurídico	10
Comissão Permanente de Licitação – CPL	11
Gabinete do vice Prefeito	11
Gerência de Convênios	12
Coordenadoria da Mulher	12
Departamento de Transportes.....	13
Departamento de Imprensa.....	14
Ouvidoria Geral do Município	15

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 Chefia de Gabinete do Município apresenta ao usuário:

- a) Um panorama da Secretaria Chefia de Gabinete;
- 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 Chefia de Gabinete - SEGAB

A Secretaria Chefia de Gabinete 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 Assessoria de Gabinete, Departamento Jurídico, Comissão de Licitação, Gerência de Convênios, Coordenadoria da Mulher, Diretoria de Transportes, Gabinete do Vice Prefeito e Diretoria de Imprensa.

MISSÃO: A missão da Secretaria Chefia de Gabinete está estabelecida no Art. 2 da Lei nº 1.749/2013: “Compete à Secretaria Chefia de Gabinete do Município de Taquaritinga do Norte assistir, direta e imediatamente, o Prefeito no desempenho de suas atribuições quanto aos assuntos e providências que, no âmbito do Poder Executivo, sejam atinentes a representar o prefeito, quando assim designado em atos oficiais e outros de caráter social no âmbito da Administração Municipal”.

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 Chefia de Gabinete são: Qualidade; Integridade; Cooperação; Colaboração em suas atribuições e competências.

Estrutura Organizacional da Secretaria de Chefia de Gabinete - SEGAB



Canais de Atendimento ao cidadão

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

Telefone: (81) 3733-2173

Email: 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 SEGAB 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 Gabinete é a unidade de assistência direta a Secretária. Ele é integrado por:

- I- Assessoria de Gabinete;
- II- Departamento Jurídico;
- III- Comissão de Licitação;
- IV- Gerência de Convênios;
- V- Coordenadoria da Mulher;
- VI- Diretoria de Transportes;
- VII- Diretoria de Imprensa e
- VIII- Gabinete do Vice Prefeito.

Serviços do órgão da SEGAB 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, 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	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da SEGAB segabpmtn@gmail.com	07h as 13h	Variado
Relações externas e internas da prefeitura com a comunidade	Cidadão	O gabinete da SEGAB pode atender diretamente as demandas do cidadão	Presencial	Atendimento em local apropriado quando é solicitado, preserva-se a identidade dos envolvidos e mantém-se sigilo absoluto sobre as informações tratadas.	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da SEGAB	07h as 13h	Atendimento imediato

Departamento Jurídico

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Pareceres projetos de Lei, processos administrativos e Assessoria Jurídica	Prefeito, secretários e servidores	Pedidos de análises e pareceres podem ser solicitados por meio físico e eletrônico	Presencial Internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da Coordenação	07h as 13h	Variado
Expediente diário (confecção de pareceres, documentos, ofícios, análises etc).	Órgãos públicos Usuários 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 Coordenação	07h as 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	juridicopmtn@gmail.com	24h	Variado

Comissão Permanente de Licitação – CPL

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Expediente diário (receber, analisar e julgar documentos, propostas de acordo com a Lei 8.666/93).	Empresas privadas em geral	As demandas podem ser atendidas obedecendo critérios legais da licitação	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da CPL	07h as 13h	Variado
Acompanhar as secretarias e Fundos Municipais os Termos e Referências para abertura de certames	Secretarias	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 CPL	07h as 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	licit.taqdonorte@hotmail.com	24 horas	Consulta imediata

Gabinete do vice Prefeito

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Expediente diário (demandas e atendimento ao público).	Usuários cidadão	O gabinete pode receber as demandas por meio físico	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da Gerencia Convênios	07h as 13h	Variado

Gerência de Convênios

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Elaboração de projetos, plano de ação, convênios e propostas SICONV	Secretarias	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 Gerencia Convênios	07h as 13h	Variado
Expediente diário (demandas do Governo Estadual e Federal).	Secretarias municipais	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial	Acesso a um conjunto de informações da administração pública municipal, preferencialmente para formalização de convênios e projetos.	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da Gerencia Convênios	07h as 13h	Variado

Coordenadoria da Mulher

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Formular, promover e executar políticas e diretrizes públicas de gênero.	Secretarias, Cidadãs	Levar as usuárias ações que combatam à discriminação de gênero e a defesa dos direitos da mulher	Ações na comunidade Presencial Internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da Coordenadoria	07h as 13h	Variado
Expediente diário (demandas e atendimento ao público).	Secretarias municipais, cidadão	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial	Acesso a um conjunto de informações da administração pública municipal, e orientações na políticas de proteção a mulher.	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da Coordenadoria	07h as 13h	Variado

Departamento de Transportes

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Manutenção e reparos de toda a frota municipal de veículos	Prefeito, secretários e servidores	Pedidos de reparos e manutenções de veículos podem ser solicitados por meio físico e eletrônico	Presencial Internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete do Departamento	07h as 13h	Variado
Controla o consumo de combustíveis e lubrificantes dos veículos da frota municipal	Secretarias	Através diário de bordo e protocolos de abastecimento	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete do Departamento	07h as 13h	Variado
Acompanha vigência dos contratos de seguros e a regularidade do licenciamento anual da frota	Secretarias	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete do Departamento	07h as 13h	Variado
Expediente diário (confeção de planilhas, documentos, ofícios, análises etc).	Órgãos públicos Usuários 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 do Departamento	07h as 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	asstranstaqdonorte@hotmail.com	24h	Variado

Departamento de Imprensa

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Lei de Acesso a Informação	Cidadão Servidores Órgãos públicos	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
Cobertura, publicação, divulgação das ações institucionais do município. Publicação de matérias	Prefeito, secretários e servidores	Pedidos de produção material podem ser solicitados por meio físico e eletrônico	Presencial Internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete do Departamento	07h as 13h	Variado
Expediente diário (impressa local, documentos, ofícios etc).	Órgãos públicos Usuários Cidadão Imprensa	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	Órgãos públicos Usuários Cidadão Imprensa	O gabinete pode receber demandas	Internet	Atendimento por email	imprensataqdonorte@hotmail.com	24h	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 Berengue, s/n Centro Solicitação por telefone nº 3733- 2173 Formulação por email: Ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br	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 https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/	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			
Serviços disponíveis	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
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: Ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br	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 https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/	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 https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/	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 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:

segabpmtn@gmail.com

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

