



Prefeitura de Taquaritinga do Norte - PE

Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria de Ação Social, Desenvolvimento e Trabalho
Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE



SECRETARIA DE
Ação Social
Desenvolvimento
Trabalho e
Juventude

Secretaria de Ação Social, Desenvolvimento e Trabalho - SEAS **Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE**

Ivanildo Mestre Bezerra
Prefeito

Genivaldo Ferreira Lins
Vice Prefeito

Cinthia Delise Gonçalves
Secretário de Ação Social, Desenvolvimento e Trabalho

Mariomar Carlos de Jesus Oliveira
Departamento de Assistência Social

Ângela Rodrigues de Souza
Departamento de Programas Sociais

Vilma Souza Conçalves
Departamento Administrativo

Áurea Lúcia dos Santos Costa
Departamento de Política Trabalho e Juventude

Rosinalva de Andrade Silva
Conselho Tutelar

Elba Lúcia
Conselho Municipal do Idoso

José Roberto Celestino Pedrosa
Conselho Municipal de Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência

Elaborada por:
Ronaldo Veiga de Oliveira

Sumário

| | |
|---|----|
| Apresentação: | 5 |
| A Secretaria de Ação Social, Desenvolvimento e Trabalho - SEAS..... | 6 |
| Estrutura Organizacional da Secretaria de Ação Social, Desenvolvimento e Trabalho | 7 |
| Canais de Atendimento ao cidadão | 8 |
| Gabinete do Secretário | 9 |
| Departamento de Assistência Social | 10 |
| Departamento de Programas Sociais | 11 |
| Departamento Administrativo | 12 |
| Departamento Política, Trabalho e Juventude | 12 |
| Ouvidoria Geral do Município | 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 Ação Social, Desenvolvimento e Trabalho do Município apresenta ao usuário:

- a) Um panorama da Secretaria de Ação Social, Desenvolvimento e Trabalho - SEAS;
- 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 Ação Social, Desenvolvimento e Trabalho - SEAS

A Secretaria de Ação Social, Desenvolvimento e Trabalho 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 social do município de Taquaritinga do Norte, estando estruturada de Secretária de Ação Social, Desenvolvimento e trabalho; Departamento de Assistência Social: Políticas para os Direitos da Criança e Adolescente, para os direitos da pessoa com deficiência, para os direitos do idoso; Departamento de Programas Sociais; Departamento Administrativo; Departamento Política, Trabalho e Juventude.

MISSÃO: A missão da Secretaria de Ação Social, Desenvolvimento e Trabalho está estabelecida no Art. 2 da Lei nº 1.751/2013: “Compete à Secretaria de Ação Social, Desenvolvimento e Trabalho do Município de Taquaritinga do Norte implantar e gerir programas de características do meio social.

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 Ação Social, Desenvolvimento e Trabalho são: Qualidade; Integridade; Cooperação; Colaboração em suas atribuições, competências na gestão.

Estrutura Organizacional da Secretaria de Ação Social, Desenvolvimento e Trabalho



Canais de Atendimento ao cidadão

A SecretariadeAção Social, Desenvolvimento e Trabalho está sediada a Rua Raul de Souza Amaral, s/n Bairro: Centro – Taquaritinga do Norte.

Telefone: (81) 3733-2173

Email: seastaquaritingadonorte@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 SEAS 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 Ação Social, Desenvolvimento e Trabalho é a unidade de assistência direta ao Secretário. Ele é integrado por:

- I- Departamento de Departamento de Assistência Social;
- II- Departamento de Programas Sociais;
- III- Departamento Administrativo;
- IV- Departamento Política, Trabalho e Juventude

Serviços do órgão da SEAS 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 dos usuários). | Secretarias e órgãos públicos Cidadão | O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico | Presencial Internet | Atendimento em local apropriado | Rua Raul de Souza Amaral, Sn Centro Gabinete da SEAS seastaquaritingadonorte@gmail.com | 07h as 13h | Variado |
| Relações externas e internas. | Secretarias e órgãos públicos Cidadão/cidadã | O gabinete da SEAS pode atender diretamente as demandas por meio físico e eletrônico | Presencial Internet | Atendimento em local apropriado | Rua Raul de Souza Amaral, Sn Centro Gabinete da SEAS seastaquaritingadonorte@gmail.com | 07h as 13h | Atendimento imediato |

Departamento de Assistência Social

| Serviços disponíveis | Usuário | Requisito de atendimento | Meio utilizado | Compromisso de atendimento | Local de acesso | Horário de atendimento | Prazo |
|---|--|---|------------------------------------|---------------------------------|---|---|---------|
| Expediente diário Programar elaboração projetos; Banco de dados de entidades e organizações sociais. | Secretarias e órgãos públicos Cidadão | O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico | Presencial Internet | Atendimento em local apropriado | Rua Raul de Souza Amaral, Sn Centro Gabinete da SEAS seastaquaritingadonorte@gmail.com | 07h as 13h | Variado |
| Conselho Tutelar | Proteção à criança e ao adolescente | O Conselho pode receber as demandas por meio físico e eletrônico | Presencial Telefone Internet | Atendimento em local apropriado | Rua Aluizio Silvino, 16 – centro (81) 99854-7148 (81)97346-3858 cttaquaritinga@hotmail.com | 08h as 12h 14h as 17h Durante os finais de semana regime de plantão | Variado |
| Conselho Municipal de Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência | Pessoas com necessidades especiais | O Conselho pode receber as demandas por meio físico e eletrônico | Presencial Internet | Atendimento em local apropriado | Rua Raul de Souza Amaral, Sn Centro Gabinete da SEAS seastaquaritingadonorte@gmail.com | 07h as 13h | Variado |
| Conselho Municipal do Idoso | Melhor idade | O Conselho pode receber as demandas por meio físico e eletrônico | Presencial Internet | Atendimento em local apropriado | Rua Raul de Souza Amaral, Sn Centro Gabinete da SEAS seastaquaritingadonorte@gmail.com | 07h as 13h | Variado |

Departamento de Programas Sociais

| Serviços disponíveis | Usuário | Requisito de atendimento | Meio utilizado | Compromisso de atendimento | Local de acesso | Horário de atendimento | Prazo |
|--|--|---|--|---------------------------------|---|------------------------|----------------------|
| Implantar programas sociais; Acompanhar os processos de cadastramento e informações | Cidadão Cidadã | O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico | Presencial Internet | Atendimento em local apropriado | Rua Raul de Souza Amaral, Sn Centro Gabinete da SEAS seastaquaritingadonorte@gmail.com | 07h as 13h | Variado |
| CRAS Centro de Referência e Assistência Social | Crianças Adolescentes | Atendimento e acompanhamento familiar em grupo ou particularizada | Presencial | Atendimento em local apropriado | Rua dos Jasmins, centro Pão de Açúcar, Rua Balbino Pereira Jerimum, Zona Rural | 07h as 17h | Atendimento imediato |
| SCFV Serviço de Convivência e Fortalecimento de vínculos | Famílias em vulnerabilidade | Visitas domiciliares e nas unidades do CRAS e também na localidade referenciadas no Silva, Placas, Gravatá e Algodão. | Presencial Visitas domiciliares | Atendimento em local apropriado | Rua dos Jasmins, centro Pão de Açúcar, Rua Balbino Pereira Jerimum, Zona Rural | 07h as 17h | Atendimento imediato |
| CREAS Centro de Referência Especializada da Assistência Social | Famílias em vulnerabilidade Crianças, idosos, adolescentes, pessoas com deficiência | Atendimento e acompanhamento familiar | Presencial | Atendimento em local apropriado | Pão de Açúcar, Rua Balbino Pereira | 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 e expedição de ofícios). | Secretarias e órgãos públicos Cidadão | O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico | Presencial Internet | Atendimento em local apropriado | Rua Raul de Souza Amaral, Sn Centro Gabinete da SEAS seastaquaritingadonorte@gmail.com | 07h as 13h | Variado |
| Gerenciar a unidade que esteja vinculada junto a realizações de rotinas administrativas | Centros de referências Cidadão/cidadã | O gabinete da SEAS pode atender diretamente as demandas por meio físico e eletrônico | Presencial Internet | Atendimento em local apropriado | Rua Raul de Souza Amaral, Sn Centro Gabinete da SEAS seastaquaritingadonorte@gmail.com | 07h as 13h | Atendimento imediato |

Departamento Política, Trabalho e Juventude

| Serviços disponíveis | Usuário | Requisito de atendimento | Meio utilizado | Compromisso de atendimento | Local de acesso | Horário de atendimento | Prazo |
|---|--|---|------------------------|---------------------------------|---|------------------------|---------|
| Coordenar atividades ao jovem; ofertar cursos de qualificação | Secretarias e órgãos públicos Cidadão | O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico | Presencial Internet | Atendimento em local apropriado | Rua Raul de Souza Amaral, Sn Centro Gabinete da SEAS seastaquaritingadonorte@gmail.com | 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: 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 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 |

| Serviços disponíveis | Requisito de atendimento | Meio utilizado | Compromisso de atendimento | Local de acesso | Horário de atendimento | Prazo |
|--|---|---|---|---|--|---|
| <p>Recebimento de sugestões e elogios</p> | <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: Ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br</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>https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/</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> |
| <p>Recebimento de pedidos de acesso à informação</p> | <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>https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/</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 Ação Social, Desenvolvimento e Trabalho 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:

seastaquaritingadonorte@gmail.com

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