



# **Carta de Serviços ao Usuário**

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE



SECRETARIA DE  
**Gestão  
Pública**



  
**Ouvidoria**

## **Secretaria de Gestão Pública / Ouvidoria Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE**

Ivanildo Mestre Bezerra  
Prefeito

Genivaldo Ferreira Lins  
Vice Prefeito

Alexandre da Silva Mota  
Secretário de Gestão Pública

Anália Maria Coelho de Arruda Silva  
Ouvidora Municipal

Elaborada por:  
Ronaldo Veiga de Oliveira

## Sumário

Apresentação: .....	4
A Ouvidoria Municipal.....	5
Estrutura Organizacional da Ouvidoria Municipal .....	6
Canais de Atendimento ao cidadão .....	7
Gabinete da Ouvidora .....	8
Resumo Ouvidoria Geral do Município .....	12
Considerações finais	14

# 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 Ouvidoria do Município apresenta ao usuário:

- a) Um panorama da Ouvidoria;
- 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 Ouvidoria Municipal

A Ouvidoria Municipal, criada pela Lei 1.786/2014 e publicada em 07/02/2014, é o órgão ligado diretamente a Secretaria de Gestão Pública, estando estruturada de Ouvidoria Municipal. Regulamentada pelo Decreto nº 017/2021 de 11 de março de 2021.

A Lei Municipal nº 2085/2022 de 30 de maio de 2022 Regula o Acesso a informações, no âmbito do Poder Executivo Municipal e dá outras providências.

**MISSÃO:** A missão da Ouvidoria está estabelecida no Art. 3 da Lei nº 1.786/2014: “Compete à Ouvidoria do Município de Taquaritinga do Norte 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 e outros estabelecidos na Lei 1.786/2014 em seus incisos II a VII do Artigo 3º.

**VISÃO:** “Trazer à Prefeitura de Taquaritinga do Norte padrões de excelência em supervisionar serviços e equipes na tomada de decisão de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão de recursos próprios.

**VALORES:** Os principais valores da Ouvidoria: Qualidade; Integridade; Cooperação; Colaboração em suas atribuições e competências dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos na prestação de serviços à população.

# Estrutura Organizacional da Ouvidoria Municipal

## Estrutura Organizacional da Secretaria de Gestão Pública - SEGEP



## Canais de Atendimento ao cidadão

A Ouvidoria Municipal está sediada a Rua Padre Berenguer, s/n Bairro: Centro – Taquaritinga do Norte.

Telefone: (81) 3733-2173 Celular: (81) 98231-3912

Email: [ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br)

e-SIC no portal <https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/ouvidoria.php>

### 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 Ouvidora

O Gabinete da Ouvidoria é a unidade de assistência direta ao Secretário de Gestão.

Serviços do órgão da Ouvidoria 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).	O cidadão comunica sua sugestão em relação à melhoria do serviço público. Deverá indicar de forma objetiva o resultado esperado.	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico  Manifestação deve conter os elementos mínimos que identifiquem o servidor	Presencial  Email  Telefone  Portal na internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da Ouvidoria <a href="mailto:ouvidoria@taquaritingadono.te.pe.gov.br">ouvidoria@taquaritingadono.te.pe.gov.br</a> Fone: (81) 98231-3912 e-SIC no portal <a href="https://www.taquaritingadono.te.pe.gov.br/ouvidoria.php">https://www.taquaritingadono.te.pe.gov.br/ouvidoria.php</a>	07h as 13h	Variado
Relações externas e internas da prefeitura com a comunidade	Cidadão	O gabinete da ouvidoria 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 Ouvidoria	07h as 13h	Atendimento imediato



<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>
Receber denúncias, reclamações e representações sobre atos arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais e irregulares que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores civis da administração municipal	Cidadão	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial Email Telefone Portal na internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da Ouvidoria <a href="mailto:ouvidoria@taquaritingadono.rte.pe.gov.br">ouvidoria@taquaritingadono.rte.pe.gov.br</a> Fone: (81) 98231-3912 e-SIC no portal <a href="https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/ouvidoria.php">https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/ouvidoria.php</a>	07h as 13h	Variado
Receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da administração pública	Usuários cidadão	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial Email Telefone Portal na internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da Ouvidoria <a href="mailto:ouvidoria@taquaritingadono.rte.pe.gov.br">ouvidoria@taquaritingadono.rte.pe.gov.br</a> Fone: (81) 98231-3912 e-SIC no portal <a href="https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/ouvidoria.php">https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/ouvidoria.php</a>	07h as 13h	Variado
Diligenciar junto às unidades administrativas competentes para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas anterior.	Usuários cidadão	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial Email Telefone Portal na internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da Ouvidoria <a href="mailto:ouvidoria@taquaritingadono.rte.pe.gov.br">ouvidoria@taquaritingadono.rte.pe.gov.br</a> Fone: (81) 98231-3912 e-SIC no portal <a href="https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/ouvidoria.php">https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/ouvidoria.php</a>	07h as 13h	Variado

<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>
Manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados.	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial Email Telefone Portal na internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da Ouvidoria <a href="mailto:ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br">ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br</a> Fone: (81) 98231-3912 e-SIC no portal <a href="https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/ouvidoria.php">https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/ouvidoria.php</a>	07h as 13h	Variado	
Elaborar e divulgar, semestralmente e anualmente, relatórios de suas atividades como permanentemente dos serviços da Ouvidoria do município junto ao público para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados.		O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial Email Telefone Portal na internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da Ouvidoria <a href="mailto:ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br">ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br</a> Fone: (81) 98231-3912 e-SIC no portal <a href="https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/ouvidoria.php">https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/ouvidoria.php</a>	07h as 13h	Variado
Promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública.		O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial Email Telefone Portal na internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da Ouvidoria <a href="mailto:ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br">ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br</a> Fone: (81) 98231-3912 e-SIC no portal <a href="https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/ouvidoria.php">https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/ouvidoria.php</a>	07h as 13h	Variado

<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>
Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas.	Servidor	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial Email Telefone Portal na internet	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da Ouvidoria <a href="mailto:ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br">ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br</a> Fone: (81) 98231-3912 e-SIC no portal <a href="https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/ouvidoria.php">https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/ouvidoria.php</a>	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 online e outras informações	Órgãos públicos Usuários cidadão	O gabinete pode receber demandas	Internet	Atendimento por email	asstranstaqdonorte@hotmail.com	24h	Variado

## Resumo 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: <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**

## **Considerações finais**

Caro usuário,

A Secretaria de Gestão 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!