



Prefeitura de Taquaritinga do Norte - PE

Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria de Defesa Social - SDS
Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE



Secretaria de Defesa Social Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE

Ivanildo Mestre Bezerra
Prefeito

Genivaldo Ferreira Lins
Vice Prefeito

João Batista da Silva Souza
Secretário de Defesa Social

Departamento Administrativo

Elaborada por: Ronaldo Veiga de Oliveira

Sumário

| | |
|---|----|
| Apresentação: | 4 |
| A Secretaria de Defesa Social - SDS | 5 |
| Estrutura Organizacional da Secretaria de Defesa Social - SDS | 6 |
| Canais de Atendimento ao cidadão | 7 |
| Gabinete do Secretário | 8 |
| Departamento Administrativo | 9 |
| Guarda Municipal | 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 Defesa Social do Município apresenta ao usuário:

a) Um panorama da Secretaria de Defesa Social - SDS

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 Defesa Social - SDS

A Secretaria de Defesa Social do Município, criada pela Lei 1.976/ 2019 e publicada em 13/09/2019, e alterada pela Lei 1.991/2019 publicado em 06/12/2019 é o órgão responsável pela parte de Segurança do município de Taquaritinga do Norte, estando estruturada de Defesa Social e Departamento Administrativo e Guarda Municipal.

MISSÃO: A missão da Secretaria de Defesa Social está estabelecida no Art. 2 parágrafo I da Lei nº 1.976/2019: “Compete à Secretaria de Defesa Social do Município de Taquaritinga do Norte propor e conduzir a política de defesa social do município com ênfase na prevenção da violência e realização de programas sociais.

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 Agricultura, Pecuária e Meio Ambiente são: Qualidade; Integridade; Cooperação; Colaboração em suas atribuições, competências de ordem defesa social.

Estrutura Organizacional da Secretaria de Defesa Social - SDS



Canais de Atendimento ao cidadão

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

Telefone: (81) 3733-2173 / (81) 99508-7630

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 SDS 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 Defesa Social é a unidade de assistência direta ao Secretário. Ele é integrado por:

- I- Departamento Administrativo;
- II- Guarda Municipal.

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

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 Berenguer, Sn Centro Gabinete da SEAPE | 07h às 13h | Variado |

Guarda Municipal

| Serviços disponíveis | Usuário | Requisito de atendimento | Meio utilizado | Compromisso de atendimento | Local de acesso | Horário de atendimento | Prazo |
|---|---------|---|------------------------|---------------------------------|--|------------------------|----------|
| Expediente diário (recebimento de ocorrências, denúncias etc) | Cidadão | O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou telefone | Presencial Internet | Atendimento em local apropriado | Rua João José da Silva, 159 Pão de Açúcar Telefone / Whatsapp (81) 99508-7630 | 09:00h Às 00:00h | imediato |

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 Berenguer, 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 |
|---|---|--|---|---|--|---|
| 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 Berenguer, 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> |
| 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 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 Defesa Social 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!