



Prefeitura de Taquaritinga do Norte - PE

# Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria de Finanças - SEFIN  
Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE



## **Secretaria de Finanças**

### **Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE**

Ivanildo Mestre Bezerra  
Prefeito

Genivaldo Ferreira Lins  
Vice Prefeito

Mauro Cristofanes Cordeiro de Holanda  
Secretário de Finanças

Adriana Pessoa Nascimento  
Departamento de Planejamento e Contabilidade

Rúbia da Silva Lima  
Departamento Receita e Tesouraria

Vanuza Verônica Bezerra da Costa  
Dep. de Controle Contratos, Registros e Arquivos

Fernando Andrade de Araújo  
Departamento de Tesouraria

Assessoria Administrativa

Paulo Roberto de Souza Marinho  
Departamento de Tributação

Elaborada por:  
Ronaldo Veiga de Oliveira

## Sumário

Apresentação: ..... 4

A Secretaria de Finanças - SEFIN .....	5
Estrutura Organizacional da Secretaria de Finanças - SEFIN .....	6
Canais de Atendimento ao cidadão.....	7
Gabinete do Secretário.....	8
Departamento de Planejamento e Contabilidade.....	9
Departamento Receita e Tesouraria.....	10
Departamento de Controle Contratos, Registros e Arquivos .....	11
Departamento de Tesouraria .....	12
Assessoria Administrativa.....	12
Departamento de Tributação .....	13
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 Finanças do Município apresenta ao usuário:

a) Um panorama da Secretaria de Finanças - SEFIN;

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 Finanças - SEFIN**

A Secretaria de Finanças 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 financeira do município de Taquaritinga do Norte, estando estruturada de Secretária de

Finanças; Departamento de Planejamento e Contabilidade; Departamento Receita e Tesouraria; Dep. de Controle Contratos, Registros e Arquivos; Departamento de Tesouraria; Assessoria Administrativa; Departamento de Tributação.

MISSÃO: A missão da Secretaria de Finanças está estabelecida no Art. 2 da Lei nº 1.751/2013: “Compete à Secretaria de Finanças do Município de Taquaritinga do Norte coordenar atividades orçamentárias, financeiras e fiscais propondo políticas e ações na área contábil, arrecadação, fiscalização, tesouraria e dívida ativa, além da implementação e execução.

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 Finanças são: Qualidade; Integridade; Cooperação; Colaboração em suas atribuições, competências de ordem econômica e financeira.

## **Estrutura Organizacional da Secretaria de Finanças - SEFIN**



## Canais de Atendimento ao cidadão

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

Telefone: (81) 3733-2173

Email: [sefinpmtn@gmail.com](mailto:sefinpmtn@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 SEFIN 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 Finanças é a unidade de assistência direta ao Secretário. Ele é integrado por:

- I- Departamento de Planejamento e Contabilidade;
- II- Departamento Receita e Tesouraria;
- III- Departamento de Controle Contratos, Registros e Arquivos;
- IV- Departamento de Tesouraria;
- V- Assessoria Administrativa;
- VI- Diretoria de Tributação.

Serviços do órgão da SEFIN 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, pessoas físicas e jurídicas).	Órgãos públicos e privados 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 SEFIN sefinpmtn@gmail.com	07h as 13h	Variado
Elaboração do orçamento participativo para inclusão do PPA; LOA; LDO	Cidadão	O gabinete da SEFIN pode atender diretamente as demandas do cidadão com audiências públicas nas localidades	Presencial	Atendimento em local apropriado comunicado através de divulgação e convite para participação de audiências.	Gabinete da SEFIN Diversas localidades	Variado	Atendimento imediato

## Departamento de Planejamento e Contabilidade

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Registro de Dotação Orçamentária; Elaboração da Nota de Empenho; Relatório de Reservas de Dotação Orçamentária	Prefeito, secretários e servidores e fornecedores	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 do Departamento	07h as 13h	Variado
Emissão de relatórios; Suplementação Saldo	Órgãos públicos Usuários	O gabinete pode receber as demandas	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro	07h as 13h	Variado

Orçamentário; Alimentação ao SAGRES		diretamente por meio físico ou eletrônico	Internet		Gabinete do Departamento		
Expediente para entrega de documentos on line e outras informações	Órgãos públicos Usuários cidadão	O gabinete pode receber demandas	Internet	Atendimento por email	sefinpmtn@gmail.com	24h	Variado

## Departamento Receita e Tesouraria

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Expediente diário (Lançamentos de Receitas e Débitos; Acompanhamento da Receita Líquida; Emissão de Boletins; Emissão de Guias DARF).	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 do Departamento	07h as 13h	Variado
Controle de escritórios;	Secretarias	O gabinete pode	Presencial		Rua Padre Berenguer, Sn		

Realização das Audiências Públicas de Metas Fiscais; Acompanhamento de Parcelamentos e Retenção do INSS, Celpe e Compesa etc.	Empresas Privadas Órgãos governamentais	receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Internet	Atendimento em local apropriado	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	sefinpmtn@gmail.com	24 horas	Consulta imediata

## Departamento de Controle Contratos, Registros e Arquivos

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Expediente diário (Elaboração de contratos; acompanhamento de diárias; Emissão de mapas de contratos; Acompanhamento do Protocolo Central).	Usuários cidadão	O gabinete pode receber as demandas por meio físico	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro  Gabinete do Departamento	07h as 13h	Variado

## Departamento de Tesouraria

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Pagamentos e transferências financeiras; Controle de Talonários; Emissão de Boletins; Abertura de Contas Bancárias.	Secretarias Prefeito Pessoas físicas e Jurídicas.	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 diário (Ofícios e demandas do Governo Estadual e Federal).	Secretarias municipais	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial	Uso de informações financeiras da administração pública municipal, para recebimento de convênios e projetos	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete do Departamento	07h as 13h	Variado

## Assessoria Administrativa

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Liquidação das notas empenho; verificação documental; organização de arquivos, prestação de contas diárias etc	Secretarias	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete do Departamento	07h as 13h	Variado
Expediente diário (demandas e atendimento ao	Secretarias municipais, cidadão	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete do Departamento	07h as 13h	Variado

público).		físico ou eletrônico					
-----------	--	----------------------	--	--	--	--	--

## Departamento de Tributação

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Expediente diário Atualização fichas, cadastros e doc. Contribuintes; Emissão de Alvarás, IPTUs, notas fiscais, Certidão de Dívida Ativa	Contribuintes Cidadãos e servidores	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
Avaliar propriedade Bens Móveis p Tributação; arrecadar controlar receb. etc	Contribuintes Cidadãos e servidores	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

## 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 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
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 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>	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	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

		<a href="http://e.pe.gov.br">e.pe.gov.br</a>	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			
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 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 <a href="https://www.taquaritinga-donorte.pe.gov.br/">https://www.taquaritinga-donorte.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**

Caro usuário,

A Secretaria de Finanças 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: [sefinpmtn@gmail.com](mailto:sefinpmtn@gmail.com)

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