



Prefeitura de Taquaritinga do Norte - PE

# Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria de Obras e Urbanismo - SEURB  
Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE



## **Secretaria de Obras e Urbanismo Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE**

Ivanildo Mestre Bezerra  
Prefeito

Genivaldo Ferreira Lins  
Vice Prefeito

Damião Oliveira de Souza  
Secretário de Obras e Urbanismo

Jardiel Soares dos Santos  
Departamento de Obras Públicas

José Inácio da Silva  
Departamento de Urbanismo

Ester Lourdes de Mendonça  
Departamento Administrativo

Departamento de Serviços Gerais

João Malaquias de Lima Filho  
Divisão de Iluminação pública

José Coelho Xavier  
Divisão de Fiscalização de Obras públicas

Elaborada por:  
Ronaldo Veiga de Oliveira

## Sumário

Apresentação: .....	5
A Secretaria de Obras e Urbanismo - SEURB .....	6
Estrutura Organizacional da Secretaria de Obras e Urbanismo – SEURB .....	7
Canais de Atendimento ao cidadão .....	8
Gabinete do Secretário .....	9
Departamento de Obras Públicas .....	10
Departamento de Urbanismo .....	11
Departamento Administrativo .....	11
Divisão de Iluminação Pública.....	12
Departamento de Serviços Gerais.....	12
Divisão de Fiscalização de Obras .....	13
Ouvidoria Geral do Município .....	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 Secretaria de Obras e Urbanismo do Município apresenta ao usuário:

a) Um panorama da Secretaria de Obras e Urbanismo - SEURB;

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 Obras e Urbanismo - SEURB**

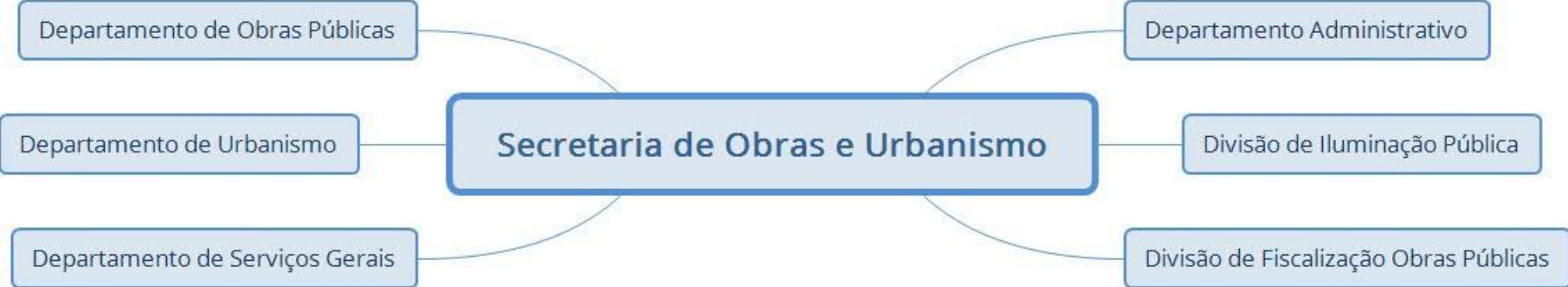
A Secretaria de Obras e Urbanismo do Município, criada pela Lei 1.749/2013 e publicada em 29/01/2013, e pela Lei 1751/2013 publicado em 25/02/2013 e com alterações na Lei 1.760/2013 é o órgão responsável pela parte administrativa do município de Taquaritinga do Norte, estando estruturada de Secretária de Obras e Urbanismo, Departamento de Obras Públicas, Departamento de Urbanismo, Departamento Administrativo, Departamento de Serviços Gerais, Divisão de Iluminação Pública e Divisão de Fiscalização de Obras Públicas.

**MISSÃO:** A missão da Secretaria de Obras e Urbanismo está estabelecida no Art. 2 da Lei nº 1.751/2013: “Compete à Secretaria de Obras e Urbanismo do Município de Taquaritinga do Norte dirigir todos os expedientes relativos aos estudos e projetos de espaços públicos, Plano Diretor, assim como dirigir ou acompanhar os programas, projetos e atividades que se realizam no âmbito dessa secretaria.

**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 Obras e Urbanismo são: Qualidade; Integridade; Cooperação; Colaboração em suas atribuições, competências de ordem urbanística.

# Estrutura Organizacional da Secretaria de Obras e Urbanismo – SEURB



## Canais de Atendimento ao cidadão

A Secretaria de Obras e Urbanismo está sediada a Rua Severino Tavares, s/n Bairro: Centro – Taquaritinga do Norte.

Telefone: (81) 3733-2173

Email: [seurb-taq@hotmail.com](mailto:seurb-taq@hotmail.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 SEURB 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 Obras e Urbanismo é a unidade de assistência direta ao Secretário. Ele é integrado por:

- I- Departamento de Obras Públicas;
- II- Departamento de Urbanismo;
- III- Departamento Administrativo,
- IV- Departamento Serviços Gerais;
- V- Divisão de Iluminação Pública;
- VI- Divisão de Fiscalização de Obras

Serviços do órgão da SEURB 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 Severino Tavares, Sn Centro Gabinete da SEURB  Seurb-taq@hotmail.coml.com	07h as 13h	Variado
Relações externas e internas da prefeitura com a comunidade	Cidadão	O gabinete da SEAD pode atender diretamente as demandas do cidadão	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Severino Tavares, Sn Centro Gabinete da SEURB	07h as 13h	Atendimento imediato

## Departamento de Obras Públicas

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Expediente diário Dirigir estudos, projetos de espaços públicos; Plantas, desenhos e atividades; construção, reformas e conservação de equipamentos; conservação de ruas, avenidas e estradas vicinais	Cidadão Empresas	As demandas podem ser atendidas obedecendo critérios legais dos projetos	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Severino Tavares, Sn Centro Gabinete da SEURB  Seurb-taq@hotmail.coml.com	07h as 13h	Variado
Levantamento planimétrico e planialtimétrico; fiscalização projetos de obras.	cidadão	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial  Internet	Atendimento em local apropriado	Rua Severino Tavares, Sn Centro Gabinete da SEURB	07h as 13h	Variado
Expediente para entrega de documentos on line e outras informações	Secretarias Órgãos públicos e privados	O gabinete pode receber demandas	Internet	Atendimento por email	seadpmtn@gmail.com	24 horas	Consulta imediata

## Departamento de Urbanismo

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Formular políticas, diretrizes e ações para o desenvolvimento urbano do município; Propor programas e projetos para o Plano Diretor	Servidores Cidadão	O gabinete pode receber as demandas por meio físico	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Severino Tavares, Sn Centro Gabinete da SEURB	07h as 13h	Variado
Uso e ocupação do solo; Políticas setoriais com as diretrizes e metas do Plano Diretor.	Servidores Cidadão	O gabinete pode receber as demandas por meio físico	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Severino Tavares, Sn Centro Gabinete da SEURB	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 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 Severino Tavares, Sn Centro Gabinete da SEURB  Seurb-taq@hotmail.coml.com	07h as 13h	Variado

## Divisão de Iluminação Pública

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Implantação e manutenção iluminação pública; Iluminação e instalação de iluminação em eventos públicos.	Secretarias e servidores Cidadão	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial  Internet	Atendimento em local apropriado	Rua Severino Tavares, Sn Centro Gabinete da SEURB  Seurb-taq@hotmail.coml.com	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	Atendimento em local apropriado	Rua José Bezerra de Andrade Centro Gabinete do Departamento	07h as 13h	Variado

## Departamento de Serviços Gerais

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	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Severino Tavares, Sn Centro Gabinete da SEURB	07h as 13h	Variado

## Divisão de Fiscalização de Obras

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Fiscalizar construções públicas e privadas; Vistorias técnicas nas edificações para uso residencial, comercial, industrial e de prestação de serviços	Secretarias e servidores Cidadão	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial  Internet	Atendimento em local apropriado	Rua Severino Tavares, Sn Centro Gabinete da SEURB  Seurb-taq@hotmail.coml.com	07h as 13h	Variado
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 Severino Tavares, Sn Centro Gabinete da SEURB  Seurb-taq@hotmail.coml.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: <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	<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: <a href="mailto:Ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br">Ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br</a></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><a href="https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/">https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/</a></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><a href="https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/">https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/</a></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 Obras e Urbanismo 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:

[seurb-taq@hotmail.com](mailto:seurb-taq@hotmail.com)

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