



Prefeitura de Taquaritinga do Norte - PE

# Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria de Agricultura, Pecuária e Meio Ambiente - SEAPE  
Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE



## **Secretaria de Agricultura, Pecuária e Meio Ambiente Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE**

Ivanildo Mestre Bezerra  
Prefeito

Genivaldo Ferreira Lins  
Vice Prefeito

Ewerton Gustavo da Silva França  
Secretário de Agricultura, Pecuária e Meio Ambiente

Fernando Antônio Cordeiro de Holanda  
Departamento de Agricultura

Carlos André dos Santos  
Departamento de Pecuária

Aline de Lima Curcino  
Departamento de Meio Ambiente

Elaborada por: Ronaldo Veiga de Oliveira

## Sumário

Apresentação: .....	4
A Secretaria de Agricultura, Pecuária e Meio Ambiente - SEAPE .....	5
Estrutura Organizacional da Secretaria de Agricultura, Pecuária e Meio Ambiente .....	6
Canais de Atendimento ao cidadão .....	7
Gabinete do Secretário.....	8
Departamento de Agricultura.....	9
Departamento de Pecuária .....	10
Departamento de Meio Ambiente .....	10
Ouvidoria Geral do Município .....	11

# 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 Agricultura, Pecuária e Meio Ambiente do Município apresenta ao usuário:

a) Um panorama da Secretaria de Agricultura, Pecuária e Meio Ambiente - SEAPE

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 Agricultura, Pecuária e Meio Ambiente - SEAPE**

A Secretaria de Agricultura, Pecuária e Meio Ambiente 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 Agricultura, Pecuária e Meio Ambiente, Departamento de Agricultura, Departamento de Pecuária, Departamento de Meio Ambiente.

**MISSÃO:** A missão da Secretaria de Agricultura, Pecuária e Meio Ambiente está estabelecida no Art. 2 da Lei nº 1.751/2013: “Compete à Secretaria de Agricultura, Pecuária e Meio Ambiente do Município de Taquaritinga do Norte desenvolver ações voltadas para apoio das cadeiras produtivas agrícolas do município como: Café orgânico, fruticultura, hortaliças, milho, feijão, palma forrageira e outras. Realizar Políticas públicas de preservação ambiental.

**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 ambiental e agrícola.

## Estrutura Organizacional da Secretaria de Agricultura, Pecuária e Meio Ambiente



## Canais de Atendimento ao cidadão

A Secretaria de Agricultura, Pecuária e Meio Ambiente está sediada a Rua Padre Berenguer, s/n Bairro: Centro – Taquaritinga do Norte.

Telefone: (81) 3733-2173

Email: secretariaagricultura06@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 SEAPE 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 Agricultura, Pecuária e Meio Ambiente é a unidade de assistência direta ao Secretário. Ele é integrado por:

- I- Departamento de Agricultura;
- II- Departamento de Pecuária;
- III- Departamento de Meio Ambiente.

Serviços do órgão da SEAPE 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 SEAPE secretariaagricultura06@gmail.com	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	secretariaagricultura06@gmail.com	24 horas	Consulta imediata

## Departamento de Agricultura

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Apoio Associações Rurais; Capacitação para o homem do campo; Programa Terra Pronta; Projeto barragens; distribuição de sementes	Agricultores rurais	O gabinete da SEAPE pode atender diretamente as demandas do cidadão	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berguer, Sn Centro Gabinete da SEAPE	07h as 13h	Variado
Parcerias CONAB; Programa alimentação animal; Participação do Conselho Desenvolvimento rural sustentável	Agricultores rurais	O gabinete da SEAPE pode atender diretamente as demandas do cidadão	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berguer, Sn Centro Gabinete da SEAPE	07h as 13h	Variado
Programa Fome Zero animal; introdução plantas resistentes a seca(silagem); Organização do PNAE	Agricultores rurais	O gabinete da SEAPE pode atender diretamente as demandas do cidadão	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berguer, Sn Centro Gabinete da SEAPE	07h as 13h	Variado

## Departamento de Pecuária

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Vacinação de rebanhos; veterinário com assistência técnica apoio a ADAGRO;	Agricultores rurais	O gabinete da SEAPE pode atender diretamente as demandas do cidadão	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berguer, Sn Centro Gabinete da SEAPE	07h as 13h	Variado
Matadouro público; inspeção de animais;	marchantes	O gabinete da SEAPE pode atender diretamente as demandas do cidadão	Presencial	Atendimento em local apropriado	Silva de Cima Gabinete da SEAPE	07h as 13h	Variado

## Departamento de Meio Ambiente

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 SEAPE	07h as 13h	Variado
Políticas do Meio Ambiente; Educação ambiental; preservação, recuperação de áreas ambientais; distribuição de mudas de árvores; Conselho de meio ambiente.	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 SEAPE	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,	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 Berengue, 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 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 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 Berengue, 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 Berengue, 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**

Caro usuário,

A Secretaria de Agricultura, Pecuária e Meio Ambiente 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:

[secretariaagricultura06@gmail.com](mailto:secretariaagricultura06@gmail.com)

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