Prefeitura de Taquaritinga do Norte - PE

Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria de Administração - SEAD
Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE

Secretaria de Administração
Prefeitura de Taquaritinga do Norte – PE

Ivanildo Mestre Bezerra
Prefeito

Genivaldo Ferreira Lins
Vice Prefeito

Maria de Lourdes Malaquias Soares
Secretária de Administração

Theodomiro Campos da Silva Barreto Júnior
Departamento de Recursos Humanos

Hygor Antônio dos Santos Pessoa
Departamento de Material e Patrimônio

Jorge Coelho de Lucena
Departamento Administração e Equipamentos Públicos

Jussier Kellvin de Souza
Departamento de Informática

Fagner Luiz da Silva Lima
Junta de Serviço Militar

Eugênio Pacelli Barbosa Tavares
Convênio Instituto Tavares Buril - ITB

Maria Ildjani de Oliveira
INCRA

Comissão de Inquérito Administrativo

Elaborada por:
Ronaldo Veiga de Oliveira

Sumário

Apresentação: 5
A Secretaria de Administração - SEAD.....6
Estrutura Organizacional da Secretaria de Administração - SEAD.....7
Canais de Atendimento ao cidadão 8
Gabinete da Secretária 9
Departamento de Recursos Humanos 10
Departamento Material e Patrimônio.....11
Departamento de Informática 12
Departamento Administrativo e Equipamentos Públicos 12
Junta de Serviço Militar 13
Convênio ITB – Emissão de Identidade 13
Convênio Ministério do Trabalho.....14
Comissão de Inquérito Administrativo.....14
INCRA – Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária 14
Ouvidoria Geral do Município.....15

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 Administração do Município apresenta ao usuário:

a) Um panorama da Secretaria de administração - SEAD;

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 Administração - SEAD

A Secretaria de Administração 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 Administração, Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Material e Patrimônio, Departamento de Informática, Junta de Serviço Militar, Convênio Instituto Tavares Buril – ITB, para emissão de identidade; INCRA, Comissão de Inquérito Administrativo, Administração e Manutenção de: Praças do Município, Centro Comercial Demetrio Paes de Andrade, Quiosques da Praças Otto Sailer, Mercados Públicos, Feiras Livres, Velório, Cemitérios, Agência dos Correios Comunitárias e outros prédios públicos.

MISSÃO: A missão da Secretaria de administração está estabelecida no Art. 2 da Lei nº 1.751/2013: "Compete à Secretaria de Administração do Município de Taquaritinga do Norte aplicar e fazer aplicar as Leis e regulamentos referentes ao pessoal do Poder Executivo.

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 Administração são: Qualidade; Integridade; Cooperação; Colaboração em suas atribuições, competências de ordem administrativas.

Estrutura Organizacional da Secretaria de Administração - SEAD

Canais de Atendimento ao cidadão

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

Telefone: (81) 3733-2173

Email: seadpmtn@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 SEAD de maneira célere
PRIORIDADES DE ATENDIMENTO:
• idosos
• gestantes
• lactantes
• pessoas com crianças de colo e
• portadores de necessidades especiais.

Gabinete da Secretária

O Gabinete da Secretária de Administração é a unidade de assistência direta a Secretária. Ele é integrado por:

I- Departamento de Recursos Humanos;
II- Departamento de Material e Patrimônio;
III- Departamento de Informática,
IV- Junta de Serviço Militar;
V- Convênio Ministério do Trabalho;
VI- Convênio Instituto Tavares Buril – ITB, para emissão de identidade;
VII- INCRA;
VIII- Comissão de Inquérito Administrativo;
IX- Departamento de Administração e Equipamentos públicos: Praças do Município, Centro Comercial Demetrio Paes de Andrade, Quiosques das Praças Otto Sailer, Mercados Públicos, Feiras Livres, Velório, Cemitérios, Agência dos Correios Comunitárias e outros prédios públicos.

Serviços do órgão da SEAD 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	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 SEAD seadpmtn@gmail.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 Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete da SEAD	07h as 13h	Atendimento imediato

Departamento de Recursos Humanos

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Aplicar e fazer aplicar as Leis e regulamentos referentes a pessoal; Folha de pagamento; Subsidiar concurso público; Controle GFIF, SAGRES, RAIS, DIRF, PASEP.	Secretários e servidores municipais	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 às 13h	Variado
Pedido de feris, licença prêmio, Licença sem Vencimentos, controle de ponto dos funcionários	Servidores	O gabinete da SEAD pode atender diretamente as demandas do cidadão	Presencial	Atendimento em local apropriado	Gabinete da SEAD	07h às 13h	Atendimento Variado
Expediente para entrega de documentos on line e outras informações	Órgãos públicos Usuários Cidadão	O gabinete pode receber demandas	Internet	Atendimento por email	seadmtn@gmail.com	24h	Variado

Departamento Material e Patrimônio

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Expediente diário Tombamento de bens; Controle materiais de consumo e permanente; Zelar pelos bens móveis; Controlar Estoque; Elaborar pedidos de estoque.	Servidores	As demandas podem ser atendidas obedecendo critérios legais	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete do Departamento	07h às 13h	Variado
Controle e recebimento de materiais; Zelar pela conservação materiais em estoque; Elaborar mapas de cotação.	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 às 13h	Variado
Expediente para entrega de documentos on line e outras informações	Secretarias	O gabinete pode receber demandas	Internet	Atendimento por email	seadpmtn@gmail.com	24 horas	Consulta imediata

Departamento de Informática

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Expediente diário (Administrar as redes de computadores; implantar sistemas de informação; manutenção e instalação dos equipamentos).	Servidores	O gabinete pode receber as demandas por meio físico	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer, Sn Centro Gabinete do Departamento	07h às 13h	Variado

Departamento Administrativo e Equipamentos Públicos

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Gerenciar unidades públicas; Arquivos; Coordenar serviços vigilância dos edifícios e instalações	Secretarias 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 às 13h	Variado
Expediente diário Praças do Município, Centro Comercial Demetrio Paes de Andrade, Quiosques da Praças Otto Sailer, Mercados Públicos, Feiras Livres, Velório, Cemitérios, Agência dos Correios Comunitárias e outros prédios públicos.	Secretarias municipais Usuário cidadão	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 às 13h	Variado

Junta de Serviço Militar

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Emissão Certificado de Reservista	Jovens do sexo masculino de 16 a 18 anos	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua José Bezerra de Andrade Centro Gabinete do Departamento	07h às 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 às 13h	Variado

Convênio ITB – Emissão de Identidade

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Emissão, segunda via da carteira de identidade	Cidadãos	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua José Bezerra de Andrade Centro Gabinete do Departamento	07h às 13h	Variado

Convênio Ministério do Trabalho

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Emissão carteira de trabalho	Cidadãos	O gabinete pode receber as demandas diretamente por meio físico ou eletrônico	Presencial Internet	Atendimento em local apropriado	Rua José Bezerra de Andrade Centro Gabinete do Departamento	07h às 13h	Variado

Comissão de Inquérito Administrativo

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Análises e julgamento de processos administrativo	Servidores	Estatuto dos Servidores Lei Municipal nº 1.809/2014	Presencial	Atendimento em local apropriado	Rua Padre Berenguer Centro Gabinete do Departamento	07h as 13h	Variado

INCRA – Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Expediente diário Cadastro Rural; Consulta Imóvel; Ordenamento Fundiário (demandas e atendimento ao público).	Agricultor rural 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 às 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 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	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: Ouvidoria@taquaritingadonorte.pe.gov.br	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
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 https://www.taquaritingadonorte.pe.gov.br/	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 Administração 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: seadpmtn@gmail.com

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