



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A presente Carta de Serviços ao Usuário tem por finalidade informar os cidadãos sobre os serviços públicos prestados pela Administração Municipal, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos de atendimento e os canais de comunicação disponibilizados pela Prefeitura Municipal de Ibiquera/BA, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017.

1. APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de transparência pública e participação cidadã, destinado a facilitar o acesso da população aos serviços públicos municipais, promovendo eficiência, publicidade, controle social e melhoria contínua do atendimento.

2. IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO

- Endereço: Praça São José, nº 32, Centro, Ibiquera/BA – CEP: 46.840-000;
- Telefone: (75) 3328-2287;
- WhatsApp: (75) 98346-5226;
- E-mail institucional: prefeitura@ibiquera.ba.gov.br;
- Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, das 08h às 13h;
- Portal Institucional: [Portal Oficial da Prefeitura](#)
- Portal da Transparência: [Portal da Transparência de Ibiquera](#)
- Ouvidoria: ouvidoria@ibiquera.ba.gov.br.

3. PRINCÍPIOS DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

O atendimento ao usuário observará os princípios da:

- legalidade;
- impessoalidade;
- moralidade;
- publicidade;
- eficiência;
- transparência;
- cortesia;
- acessibilidade;
- participação social;
- proteção de dados pessoais.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Atendimento Presencial

- Local: Praça São José, nº 32, Centro, Ibiquera/BA;
- Horário: Segunda a sexta-feira, das 08h às 13h.

Atendimento Eletrônico

- Portal Oficial;
- Portal da Transparência;
- Ouvidoria;
- e-SIC – Serviço de Informação ao Cidadão;
- Diário Oficial do Município.

Atendimento Telefônico

- (75) 3328-2287;
- WhatsApp: (75) 98346-5226.

5. SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS

5.1 SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Serviços:

- emissão de certidões;
- atendimento ao servidor público;
- protocolo administrativo;
- recursos humanos;
- folha de pagamento;
- validação de documentos.

Forma de acesso:

- presencial;
- portal eletrônico.

5.2 SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Serviços:

- atendimento médico;

- marcação de consultas;
- programas de atenção básica;
- campanhas de vacinação;
- acompanhamento de medicamentos;
- serviços de saúde pública.

Documentos necessários:

- RG;
- CPF;
- Cartão SUS;
- comprovante de residência.

5.3 SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

Serviços:

- matrícula escolar;
- transporte escolar;
- acompanhamento educacional;
- programas educacionais;
- emissão de documentos escolares.

5.4 SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Serviços:

- cadastro e atualização do CadÚnico;
- programas sociais;
- acompanhamento familiar;
- atendimento psicossocial;
- benefícios eventuais.

5.5 SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS PÚBLICOS

Serviços:

- iluminação pública;
- limpeza urbana;
- manutenção de vias;
- coleta de resíduos;
- serviços de obras públicas.

5.6 OUVIDORIA MUNICIPAL

Serviços:

- recebimento de denúncias;
- reclamações;
- sugestões;
- elogios;
- solicitações.

Prazo de resposta:

- até 30 dias, prorrogável na forma da lei.

6. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-SIC

O cidadão poderá solicitar informações públicas por meio do e-SIC, presencialmente ou através do Portal da Transparência, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Prazo para resposta:

- até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, conforme legislação vigente.

7. COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

A Prefeitura Municipal de Ibiquera compromete-se a:

- garantir atendimento humanizado;
- assegurar acessibilidade;
- promover transparência ativa;
- respeitar os prazos legais;
- proteger os dados pessoais dos usuários;
- aperfeiçoar continuamente os serviços públicos.

8. DIREITOS DOS USUÁRIOS

São direitos dos usuários:

- receber atendimento adequado;
- obter informações claras e precisas;
- acompanhar solicitações;
- apresentar manifestações;



- ter seus dados protegidos;
- participar da avaliação dos serviços públicos.

9. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os usuários poderão avaliar os serviços públicos municipais por meio:

- da Ouvidoria Municipal;
- formulários eletrônicos;
- atendimento presencial;
- canais digitais oficiais.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

A presente Carta de Serviços poderá ser atualizada periodicamente para adequação às necessidades da população e à legislação vigente.

Ibiquera – Bahia, 2026.