MÁRIO ALEXANDRE CORREA DE SOUSA
PREFEITO

ADALBERTO SOUZA GALVÃO
VICE-PREFEITO

ROBERVAL ALVES SANTOS
CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO

SUZI LEAL RODRIGUES
COMPILAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO
LEI 13.460/17

"A **Carta de Serviços ao Usuário** é um documento disponibilizado em página ou portal, em que a entidade pública insere suas informações básicas e lista todos os serviços públicos por ela prestados, especificando as etapas, o público-alvo, os locais, horários e formas pelas quais os usuários podem ter acesso aos serviços. A efetividade de um serviço está diretamente relacionada ao conhecimento de seu público-alvo."

"Um serviço oferecido, mas, desconhecido pela sociedade é inútil, já que não traz efeito nenhum ao seu público alvo."

ILHÉUS E A TRANSPARÊNCIA MUNICIPAL

Nosso município de Ilhéus cresceu muito em transparência com uma gestão pública melhor e mais eficiente, por isso, foi classificado com a melhor avaliação desde que aderimos ao *Ranking* Brasil Transparente – EBT 360º da CGU em 2017.

A Controladoria Geral do Município adota as metodologias da Escala Brasil Transparente/CGU supra, do *Ranking* da Transparência/MPF e do Índice de Transparência Pública/TCM, como formas de avaliar a transparência ativa e

passiva, alcançando a seguinte pontuação numa escala de 0 a 10 (período de 2018-2022):

Ranking CGU – 8,66 pontos

Ranking MPF – 8,70 pontos

Ranking TCM – 8,26 pontos

Ranking de Transparência no combate à Covid-19 - 78,5 (1º lugar)

Ranking Litoral Sul - 77,2 (1º lugar)

Ilhéus, também, foi classificada com a melhor avaliação do nível de transparência das contratações emergenciais no combate à Covid-19 em 2020 e liderando o *ranking* que compõe o Território de Identidade Litoral Sul da Bahia, com o *status* de 1º lugar com a nota 78,5 (0 a 100). O estudo contou com a metodologia desenvolvida pela Transparência Internacional – Brasil para o Ranking de Transparência no combate à Covid-19. Em 2022, o Município repetiu a colocação no *Ranking* da Transparência Pública do Território Litoral Sul da Bahia com o 1º lugar e pontuação 77,2.

A Ouvidoria Geral do Município – OGM e o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC são serviços ativos e com atendimento diário e acesso público em que as demandas são registradas e encaminhadas para resolução, esclarecimentos e orientações, atendendo o anseio do controle social e dos órgãos de controle interno e externo. Assim, importantes medidas tem sido implementadas pela Prefeitura Municipal de Ilhéus, através da Controladoria Geral do Município, para atendimento dos usuários dos serviços públicos, inclusive, com o atendimento, também,

diário pelo Fale Conosco, tudo em cumprimento às Leis federais 12.527/11 e 13.460/17.

A gestão municipal tem dado importância ao tema "Governança, Controladoria e Gestão nos Municípios", inclusive, proporcionando palestra com a presença do ministro do TCU, na qual foram abordados assuntos focados no planejamento estratégico, com o intuito de otimizar a aplicação dos recursos e manter o equilíbrio das contas públicas, dos instrumentos de controle e da transparência, tornando a gestão eficaz e melhorando os serviços prestados aos cidadãos. Neste ínterim, apresentamos a carta de serviços, já que a prestação de serviços aos cidadãos deve estar explícita e clara ao acesso ao público.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

GABINETE DO PREFEITO

- **Serviços Oferecidos:**
  1. Acesso aos processos administrativos;
  2. Orientações para cadastramento de entidades e associações.
- **Documentos Necessários:**
  1. Número de Protocolo;
  2. Número de CPF;
  3. Dados das entidades e associações (CNPJ, Nome Fantasia).
- **Tempo de Resposta para cada serviço:**

1. Resposta Imediata

- **Mecanismos de Comunicação:**

1. presencial: De 08 às 13 horas/ Av. Brasil, Bairro Conquista – Ilhéus – Bahia – CEP 45650-270
2. email: prefeito@ilheus.ba.gov.br

GABINETE DO VICE PREFEITO

- **Serviços Oferecidos:**
  1. Acesso aos processos administrativos
- **Documentos Necessários:**
  1. Número de Protocolo
  2. CPF
- **Tempo de Resposta para cada serviço:**
  1. Resposta Imediata
- **Mecanismos de Comunicação:**
  1. Presencial: De 08 às 13 horas/ Av. Brasil, Bairro Conquista – Ilhéus – Bahia – Cep 45650-270
  2. email: vice-prefeito@ilheus.ba.gov.br

SECRETARIA DA CASA CIVIL

- **Serviços Oferecidos:**
  1. Atendimento a associações
- **Documentos Necessários:**

1. Identificação da Associação e de seu responsável

- **Tempo de Resposta para cada serviço:**

1. imediatamente

- **Mecanismos de Comunicação:**

1. presencial: Av. Brasil – Bairro Conquista – Ilhéus - Bahia
2. email: casacivil@ilheus.ba.gov.br

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

- **Serviços Oferecidos:**

1. Sic: https://transparencia.ilheus.ba.gov.br/servico-de-informacao-ao-cidadao
2. Ouvidoria: https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f
3. Fale Conosco:

https://cgm.ilheus.ba.gov.br/atendimento

- **Documentos Necessários:**

1. e-mail
2. CPF

- **Tempo de Resposta para cada serviço:**

1. Sic: 15 dias corridos
2. Ouvidoria: 30 dias corridos
3. Fale Conosco: sem prazo estabelecido (sistema responsivo aberto de segunda à sexta-feira)

- **Mecanismo de Comunicação:**

1. presencial: De 13 às 17 horas/ Rua Rodolfo Viana, 52 – 1º andar - Centro - Ilhéus - Bahia
2. Fone: 73 98837-6159 (orientações para acesso ao Sic e Ouvidoria)
3. virtual*: links* dos serviços acima

PROCURADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

- **Serviços Oferecidos:**

1. acesso aos processos administrativos

- **Documentos Necessários:**

1. RG
2. protocolo com o número do processo administrativo

- **Tempo de Resposta para cada serviço:**

1. imediatamente ou a depender da complexidade em 08 dias

- **Mecanismos de Comunicação:**

1. presencial: De 08 às 12 horas e 14 às 18 horas/ Av. Paulista, Bairro Conquista – Ilhéus - Bahia

2. email: procuradoria@ilheus.ba.gov.br

SECRETARIA MUNICIPAL DE ORDEM PÚBLICA

- **Serviços Oferecidos:**

  1. atendimento público para esclarecimentos e orientações sobre a guarda municipal e assuntos inerentes à ordem pública.

- **Tempo de Resposta para cada serviço:**

  1. imediatamente

- **Mecanismos de Comunicação:**

  1. presencial: Rua 14 de agosto – Cidade Nova – ao lado do Ginásio de Esportes – Ilhéus - Bahia

  2. telefônico: Ligue 153 (Guarda Municipal), das 07 às 19 horas

SECRETARIA ESPECIAL DE CULTURA

- **Serviços Oferecidos:**

  1. Consulta à movimentação de processos

- **Tempo necessário para resposta:**

  a. De 5 a 15 dias para recebimento de comunicação interna;

  b. De 1 a 5 dias, para recebimento de ofício;

  c. De 1 a 5 dias para agendamento para o auditório Sosígenes Costa;

  d. De 1 dia para agendamento para o Salão Nobre do Palácio Marquês de Paranaguá;

e. De 1 dia para agendamento de pauta do Teatro Municipal de Ilhéus;

f. De 1 a 3 dias para visitação da Casa Jorge Amado com guiamento – de segunda a sexta das 9 às 17h e sábado das 9 às 14h;

g. Agendamento prévio para Reunião com o Secretário de Cultura , Rodas de conversa com fazedores de Cultura;

h. Recebimento de projetos quando houver edital aberto – de acordo calendário publicado;

i. Recebimento de prestação de contas e relatório de projetos selecionados: de acordo calendário publicado.

- **Documentos Necessários:**

1. ofícios, projetos e comunicações internas assinadas pelo requerente

- **Mecanismos de Comunicação:**

1. presencial: Rua Jorge Amado, 21 - Centro – Ilhéus - Bahia
2. email: cultura@ilheus.ba.gov.br

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

- **Serviços Oferecidos:**

<u>Setor de Pesquisa</u>

- **Tempo de Resposta para cada serviço:**

1. Entre 24h a 72h

- **Mecanismos de Comunicação:**

1. presencial: Avenida Canavieiras, n.º 170, Teresópolis, CEP 45652-412.
2. email: pesquisaseducilheus@gmail.com

Gabinete

- **Documentos Necessários:**
  1. Varia de acordo com a demanda. Sendo informado na ocasião do agendamento prévio.
- **Tempo de Resposta para cada serviço:**
  1. As informações que dependem exclusivamente do Gabinete, de 24h a 72h.
- **Mecanismos de Comunicação:**
  1. presencial: Avenida Canavieiras, n.º 170, Teresópolis, CEP 45652-412.
  2. email: seducilheus@hotmail.com

Matrícula/Estatística/Auxílio Brasil, Vida Escolar

- **Mecanismos de comunicação:**
  1. presencial:Avenida Canavieiras, 170 – Teresópolis - Ilhéus - Bahia
  2. telefone: 73 3234-7564/73 3234-7550
  3. email: seduc.estatistica@gmail.com

Setor Administrativo

1. Atendimento direcionado às Unidades Escolares.

- **Documentos Necessários:**

1. Comunicação Interna e Ofícios.

- **Tempo de Resposta para cada serviço:**

1. De acordo com a solicitação.

- **Mecanismos de Comunicação:**

1. presencial: Segunda à Sexta das 9h às 17h/: Avenida Canavieiras nº 17, Bairro Teresópolis - Ilhéus - Bahia

2. email: adm.seducilheus@gmail.com/seduc.adm@hotmail.com

Núcleo de Tecnologia Municipal-NTM

1. Atendimento aos professores, supervisores e gestores escolares para suporte técnico e pedagógico de instrumentos tecnológicos analógicos e digitais;

2. Atendimentos aos setores da SEDUC;

3. Auxílio na implementação de equipamentos para uso de Internet;

4. Acompanhamento na execução de Programas e Projetos referentes à tecnologia;

5. Assessoria com informações para aquisição de equipamentos tecnológicos nas escolase SEDUC;

6. Assessoria em manutenção de equipamentos;

7. Assessoria em atividades escolares(oficinas, cursos, palestras).

- **Documentos Necessários:**

1. C.I com solicitações, ofícios.

- **Tempo de Resposta para cada serviço:**

1. Remotamente quando por sistemas de comunicação;
2. via áudio e vídeo;
3. Email até 48h, a depender da urgência de resposta.

- **Mecanismos de Comunicação:**

1. presencial: Avenida Canavieiras, n.º 170, Teresópolis, CEP 45652-412.
2. email: suportentm2018@gmail.com

<u>Programação, Planejamento Estratégico e Projetos</u>

1. Gestão de Programas e Projetos, Orientação para o planejamento e execução financeira dos recursos vinculados aos Programas do FNDE, Diagnóstico da Educação Municipal e Planejamento do PAR - Plano de Ações Articuladas, Monitoramento e Avaliação do PME - Plano Municipal de Educação, Formação sobre os Programas do FNDE.

- **Documentos Necessários:**

1. Documentos diversos de acordo com a demanda.

- **Tempo de Resposta para cada serviço:**

1. Imediato ou de acordo com a demanda de cada Programa/Projeto e/ou Sistema (demanda legal).

- **Mecanismos de Comunicação:**

1. presencial: Avenida Canavieiras, nº 170 - Teresópolis - Ilhéus - Bahia
2. Telefone: 3234-7565
3. Emails: seducppepilheus@gmail.com / seducparilheus@gmail.com / pdde.pde.ilheus@gmail.com

Setor de Comunicação

1. Visitas às escolas para produção de conteúdos em fotos e vídeos (merenda escolar, requalificação, projetos, etc).
2. Produção de cards, publicações diversas em rede social, produção de vídeos para instagram e youtube, acompanhamento de ações da secretaria para publicações, lives e demais demandas informativas da Seduc.

- **Documentos Necessários:**

1. Não necessário.

- **Tempo de Resposta para cada serviço:**

1. Sem tempo estimado.

- **Mecanismos de Comunicação:**

1. presencial: Av. Canavieiras 170 - Teresópolis - Ilhéus - Bahia
2. email: seducomunicacao@gmail.com

Alimentação

1. Atendimento aos Gestores Escolares, Servidores, Empresas fornecedoras dos Gêneros Alimentícios da Merenda Escolar, Autarquias de Fiscalização (CECANE, FNDE, CRN) e Público em Geral.
2. Informações pertinentes ao Setor de Alimentação Escolar – SEDUC.
3. Capacitação das Merendeiras, Cardápios, Prestações de Contas da Merenda Escolar, Informes Técnicos de Nutrição, Fornecimento de Vale Gás para uso das Escolas, Elaboração dos Processos de Pagamentos dos fornecedores.

- **Documentos Necessários:**

1. Para a Prestação de Contas: Capa, Guia de ALimentação Escolar, Recibos de Entrega dos fornecedores e Planilha de Prestação de Contas
2. Elaboração dos processos de pagamentos dos Fornecedores: Certidões Negativas (Federal, Estadual, Municipal, Trabalhista e FGTS), Nota Fiscal e recibos de entrega dos alimentos.

- **Tempo de Resposta para cada serviço:**

1. A depender da demanda, até 72h.

- **Mecanismos de Comunicação:**

1. Presencial no Setor de Alimentação Escolar: de Segunda a Sexta - 09h às 17hs/ Avenida Canavieiras, n.º 170, Teresópolis, CEP 45652-412
2. email: (seduc.alimentacaoilheus@gmail.com).
3. Telefone do Setor de Alimentação Escolar: (73)3234-7558

Eventos

1. Materiais para eventos da educação.

- **Documentos Necessários:**

1. C.I.s e/ou Ofícios.

- **Tempo de Resposta para cada serviço:**

1. De 24h a 72h.

- **Mecanismos de Comunicação:**

1. presencial: Avenida Canavieiras, n.º 170, Teresópolis, CEP 45652-412.
2. email: seduceventosios@gmail.com

Tesouraria

1. Atendimento aos servidores docentes e não docentes lotados na Secretaria Municipal de Educação: referente a pagamento de salários e repasse do FUNDEB. Atendimento ao público: referente a contratação e pagamento dos imóveis locados por esta secretaria.

- **Documentos Necessários:**

1. Aos servidores: Documento de identificação. Ao público: Não há necessidade.

- **Tempo de Resposta para cada serviço:**

1. Imediato.

- **Mecanismos de Comunicação:**

1. presencial: Avenida Canavieiras, n.º 170, Teresópolis, CEP 45652-412 - Ilhéus / BA.
2. email: tesouraria.seducilheus@gmail.com

Assessoria Jurídica

1. Atendimento aos Gestores Escolares, servidores, Acompanhamento de processos administrativos e orientações sobre as legislações pertinentes a Administração Pública e Educação.

- **Documentos Necessários:**

1. Varia de acordo com a demanda solicitada.

- **Tempo de Resposta para cada serviço:**

1. As informações que dependem exclusivamente da Assessoria Jurídica, de 48h a 72h.

- **Mecanismos de Comunicação:**

1. Presencial: Avenida Canavieiras, n.º 170, Teresópolis, CEP 45652-412
2. email: seducilheus.juridico@gmail.com

Programação Escolar

1. Análise de processos de Remoção (Deferimentos e indeferimentos);
2. Análises de processos de Extensão de CH (Deferimento e Indeferimento);
3. Análise e envio de processos de Licenças;

4. Análise e envio dos processos de Avaliação de Desempenho.

5. Programação Escolar das Escolas com quadro de distribuição de CH de Professores e servidores.

6. Relatório de Vagas por localidade para envio dos selecionados.

7. Convocação e encaminhamento dos professores selecionados às Unidades Escolares.

8. Atendimento aos servidores sobre dúvidas referentes à pagamentos ecarga horária.

9. Encaminhamento dos estagiários da reserva técnica e do administrativo.

- **Documentos Necessários:**

1. Para os processos: número do processo administrativo.
2. Para atendimento aos servidores: cópia do contracheque.

- **Tempo de Resposta para cada serviço:**

1. Processo: prazo máximo de 90 dias.

- **Mecanismos de Comunicação:**

1. presencial: Avenida Canavieiras, 170 – Teresópolis – CEP: 45652-412 – Ilhéus/BA.
2. email: seduc.programacao@gmail.com

<u>Transporte Escolar</u>

- **Documentos Necessários:**

  1. Comunicação Interna

- **Tempo de Resposta para cada serviço:**

  1. Normalmente imediato, mas, pode variar de acordo com a necessidade.

- **Mecanismos de Comunicação:**

  1. Presencial: Avenida Canavieiras, n.º 170, Teresópolis, CEP 45652-412.
  2. email: seduc.transporteescolar@gmail.com

SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA E ORÇAMENTO

- **Serviços Oferecidos:**

  1. prestação de informações e serviços relacionados a assuntos tributários, processos de liquidação e pagamento

- **Documentos Necessários:**

  1. número do processo solicitado, RG e CPF)

- **Tempo de Resposta para cada serviço:**

  1. imediatamente

- **Mecanismos de Comunicação:**

  1. presencial: De 12 às 17 horas (exceto sexta-feira para Tesouraria)/ Palácio Paranaguá - Praça JJ Seabra – Centro – Ilhéus - Bahia
  2. email: sefaz@ilheus.ba.gov.br/atendimento.tributos@ilheus.ba.gov.br

SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA E DEFESA CIVIL

Serviços Oferecidos

1. Defesa Civil: 73 98836-2753 / 73 3234-3597

SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS URBANOS

- **Serviços Oferecidos:**

1. solicitações de aforamento de lotes (cemitérios)
2. acesso aos processos administrativos pelo protocolo eletrônico

- **Documentos Necessários:**

1. RG, CPF, Comprovante de residência, certidão de óbito, controle de sepultura atualizado (assinatura do coveiro responsável), duas cópias legíveis e declaração se necessário, aforamento antigo ou novo com comprovante de pagamento e quitação de anuidade atualizada com comprovante de pagamento

- **Tempo de Resposta para cada serviço:**

1. imediatamente

- **Mecanismos de Comunicação:**

1. presencial: Av. Governador Roberto Santos, 86 – Av. Esperança – Ilhéus -Bahia
2. email: secsurb@ilheus.ba.gov.br/cemiteriosecsurb@hotmail.com

SECRETARIA ESPECIAL DE MEIO AMBIENTE

- **Serviços Oferecidos:**
  1. Autorização de evento
  2. Supressão de árvore
  3. Certidão de nada consta
  4. Autorização Ambiental
- **Documentos Necessários:**

  1. Requerimento, RG, CPF ou CNPJ, documento do empreendimento no protocolo geral ou do evento, comprovante de residência;
  2. No caso de autorização ambiental, além destes documentos, ofícios da Autarquia de Transporte e Trânsito, Polícia Militar, Corpo de Bombeiros, Samu, Coolimpa, alvará de funcionamento e pagamento de taxa ambiental;
  3. Em caso de autorização ambiental de via pública, autorização do LOP;
  4. No caso de evento com mais de 100 pessoas, ofício da Vara de Infância e Juventude, Contrato de Segurança Privada e Contratação de banheiros químicos.
- **Tempo de Resposta para cada serviço:**
  1. 15 dias úteis em média
- **Mecanismos de Comunicação**
  1. presencial: Pça Antonio Viana, 149 – Cidade Nova – Ilhéus - Bahia
  2. whatsapp: 73 98899-4570

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE LIVRE DO MAR E DA MATA

- **Serviços Oferecidos:**

1. apoio a eventos que envolvam cultura, turismo e/ou sustentabilidade, além de projetos voltados a população dentro das áreas supramencionadas

- **Documentos Necessários:**

    1. Ofícios assinados pelo requerente

- **Tempo de Resposta para cada serviço:**

    1. em média de 03 dias úteis

- **Mecanismos de Comunicação:**

    1. presencial - Av. Soares Lopes - próxima ao cinema - Centro - Ilhéus - Bahia

    2. email: maramata@ilheus.ba.gov.br

AUTARQUIA DE TRANSPORTE E TRÂNSITO

- **Serviços Oferecidos:**

    1. Defesa prévia e Jari

    2. Ofícios

    3. Renovação de alvará

    4. Solicitação de cartão de idoso e deficiente para estacionamento

- **Documentos Necessários:**

    1. Para defesa prévia e Jari trazer o requerimento preenchido, para os ofícios, a assinatura do requerente, para a renovação do alvará, o requerimento

preenchido, para a solicitação de cartão de idoso e deficiente para estacionamento

2. Comprovante de residência, RG ou CNH e, também, laudo médico para pessoas com alguma deficiência.

- **Tempo de Resposta para cada serviço:**

1. Indeterminado para defesa prévia e Jarí, em média, 05 dias úteis para ofícios, 15 dias úteis para renovação de alvará e 05 dias úteis para solicitação de cartão de idoso e deficiente para estacionamento

- **Mecanismos de Comunicação:**

1. presencial ou correio: De 08 às 13 horas/ Av. Tancredo Neves, nº 857 (fundos) - São Francisco, Ilhéus-Ba – Cep 45.655-120

2. telefone 73 3223-4423

3. email: ouvidoria.sutram@ilheus.ba.gov.br