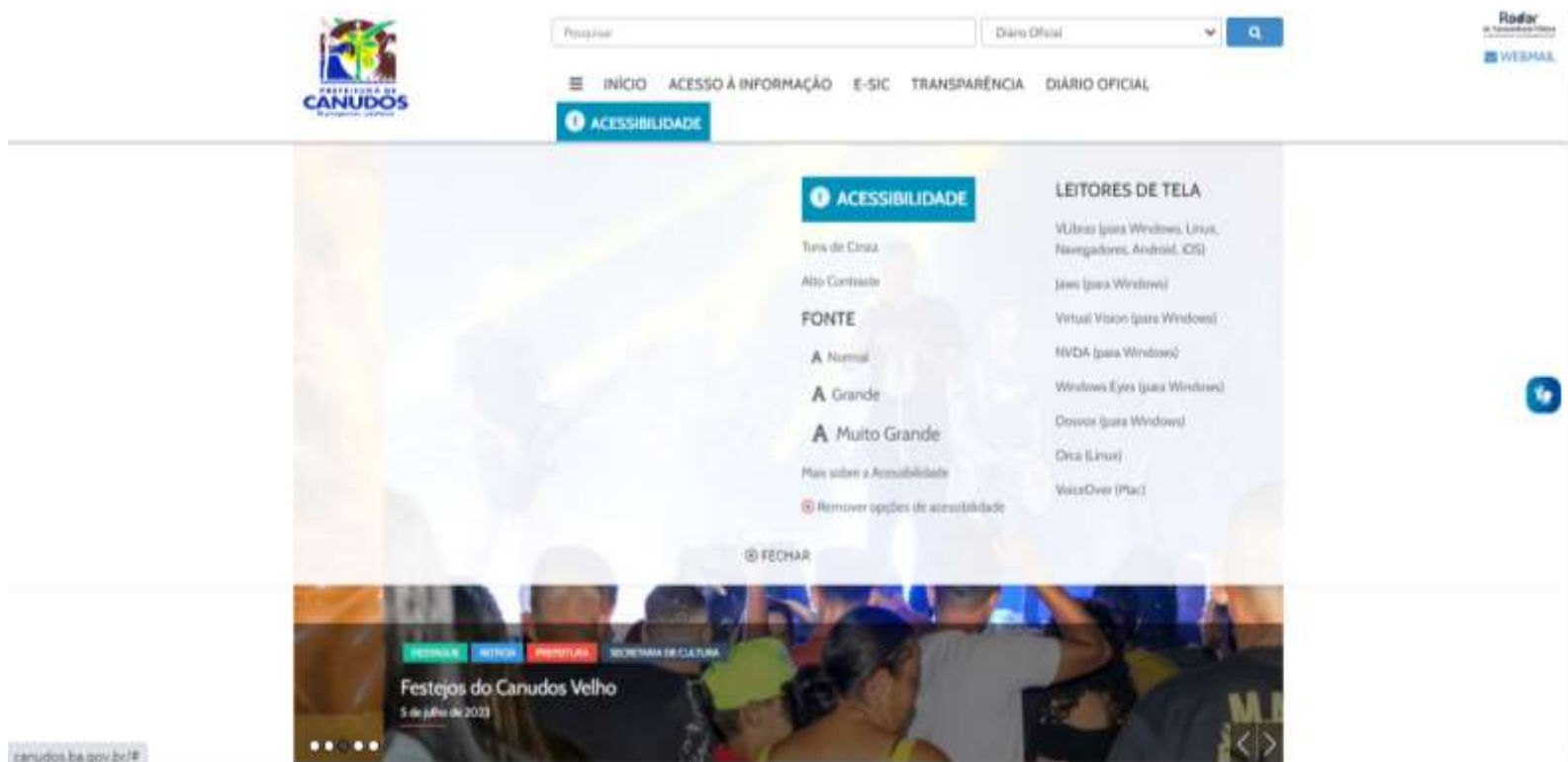


CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO (A)



Prezado Cidadão,

Auxilie seus amigos ou parentes com limitação visual: lhes oriente, caso solicitado, como usar o canto esquerdo do seu navegador para acessar a aba de **acessibilidade** onde se pode ampliar a visualização do site da PMC por meio do zoom bem como aumentar e diminuir a luminosidade. Na página de internet da Prefeitura Municipal de Canudos, você encontrará a Carta de Serviços e muitas outras informações sobre as atividades desta Prefeitura.



Prefeito Municipal

Jilson Cardoso de Macedo

Coodenador do Gabinete

Genário Rabelo de Alcantara Neto

Procuradoria Jurídica

Helder Cardoso Ferreira

Controladoria

Lucas Varjão dos Santos

Secretária de Administração

Ana Lucia Francisca de Oliveira Muniz

Secretário de Planejamento e Finanças

Carlos Dias Alves

Secretária de Desenvolvimento Social e Combate a Pobreza

Shirla Ferreira de Souza

Secretário de Saúde

Washinton Luiz Ferreira Rocha

Secretário de Educação

Roberto Gama dos Santos

Secretário de Infraestrutura Transp. e Serviços Públicos

Geraldo Fabricio Gama Campos

Secretário de Agricultura e Desenvolvimento Econômico

Amilton Lubarino Bonfim

Secretário de Cultura, Turismo, Esporte, Lazer e Juventude

Saulo Reis Rebelo

Secretário de Meio Ambiente e Recursos Hídricos

Rubenilson Macedo de Souza

Ouvidoria

Hellen Suzzane de Almeida Barreto

E-SIC

Ailton Souza Rodrigues

Apresentação:

O que é, e para o que serve a Carta de Serviço ao Usuário (a)?

A Carta de Serviços ao Usuário(a) é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços, quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos. Essa ação fica garantida na Lei Federal de Nº 13.460 de 26 de junho de 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 Serviço 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.

Na Carta de Serviço ao usuário contém informações dos diversos serviços oferecidos pelo órgão, requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço, suas principais etapas para processamento, previsão do prazo máximo para acesso, locais e formas para que o usuário possa apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Neste documento, a Controladoria Geral do Município apresenta ao usuário:

- a) Um panorama da Controladoria Geral do Município;
- b) A estrutura organizacional do órgão;
- c) Canais gerais de atendimento ao usuário.

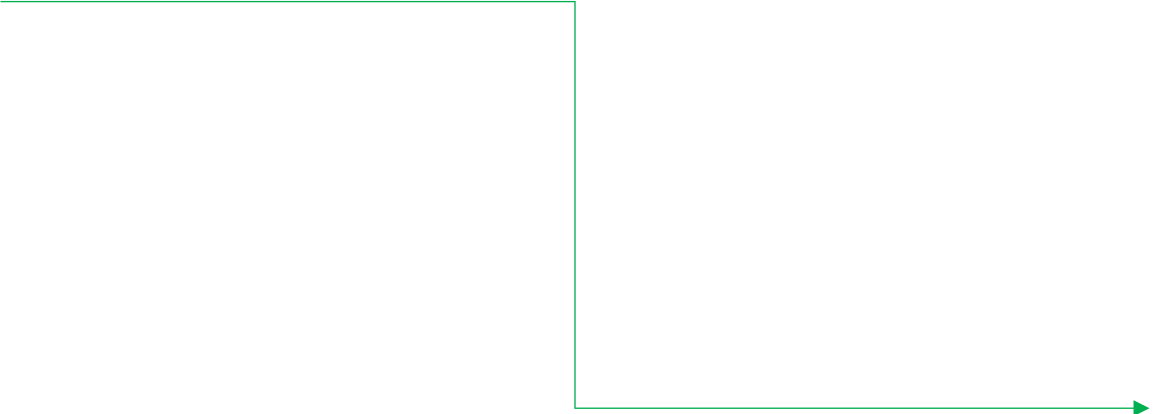
Na prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais: participação, comprometimento, informação, transparência, aprendizagem e participação do cidadão, com foco no cidadão e induzindo desta forma o controle social.

Diante do exposto, elaboramos a 1ª Edição da Carta de Serviço ao Usuário do Município de Canudos - Bahia, onde iremos apresentar inicialmente a estruturação da Prefeitura Municipal de Canudos, tendo suas demais e posteriores edições sendo organizadas por Secretarias, com o objetivo de fornecer o maior número de informações aos Cidadãos de Canudos.

A Prefeitura Municipal de Canudos:

1.Estruturação.

O Poder Executivo do Município é exercido pela Prefeito, auxiliada pelos (as) Secretários (as) Municipais e Órgãos que compõem a Administração Municipal, para cumprimento de suas atribuições e competências constitucionais, legais e regulamentares. A Administração Direta, se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa das Secretarias Municipais, Procuradoria Geral do Município, Controladoria Geral do Município e Ouvidoria Geral do Município, já a Administração Indireta, que compreende os serviços públicos ou de interesse público, atribuídos a pessoas jurídicas diversas do Município, dotadas de personalidade jurídica própria, com autonomia administrativa e institucionais.



LEI MUNICIPAL Nº 180, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2001- Dispõe sobre a Estrutura Administrativa da Prefeitura Municipal de CANUDOS, e dá outras providências.

Modificada pela Lei Municipal nº 382, de 04 de SETEMBRO de 2014, Lei Municipal nº 436, de 19 de JUNHO de 2017; Lei Municipal nº 437, de 26 de junho de 2017; Lei nº 544, de 20 de MAIO de 2022

A Prefeitura Municipal de Canudos - Bahia:

2. Identidade Institucional.

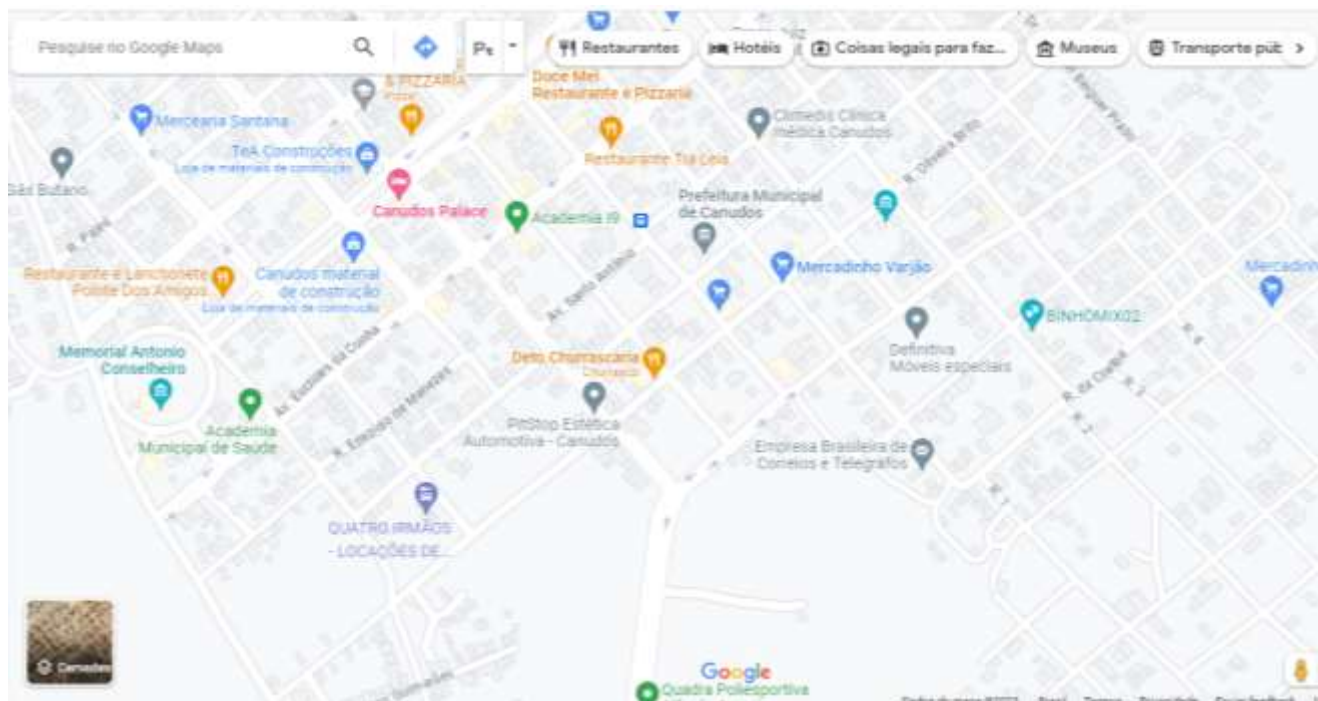
I - Endereço: Rua Vereador Raimundo de Chico, nº s/n - Centro - Canudos Bahia Sede da Prefeitura - Telefone: 75 3494-2300

II - E-mail: gabinete@canudos.ba.gov.br

III - Site: <http://canudos.ba.gov.br>

IV - Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 08h às 12h das 13h às 17h

V - Localização: <https://www.google.com.br/maps/@-9.8978968,-39.0272729,17z?entry=ttu>



Organograma



Estrutura organizacional da Administração Direta:

- **Controladoria Geral do Município:**

Lucas Varjão dos Santos

Telefone: (75) - 3494-2300

E-mail: controleinterno@canudos.ba.gov.br

Endereço: Rua Vereador Raimundo de Chico, Canudos - BA - Centro - Sede da Prefeitura

- **Procuradoria Geral do Município:**

Helder Cardoso Ferreira

Telefone: (75) – 3494-2300

E-mail: procuradoria@canudos.ba.gov.br

Endereço: Rua Vereador Raimundo de Chico, Canudos - BA - Centro - Sede da Prefeitura

- **Gabinete do Prefeito:**

Coordenador de Gabinete: Genario Rabelo de Alcantara Neto

Telefone: 75 – 3494-2300

E-mail: gabinete@canudos.ba.gov.br

Endereço: Av. Vereador Raimundo de Chico, S/Nº, Centro Canudos-BA

▪ **Secretaria Municipal de Administração**

Responsável: Ana Lucia Francisca de Oliveira Muniz

Telefone: (75) 349423 00

E-mail: adm@canudos.ba.gov.br

Endereço: Av. Vereador Raimundo de Chico, S/Nº, Centro Canudos-BA

Funcionamento: De seg. a sexta-feira das 08h As 12h e das 13h: As 17h

▪ **Secretaria Municipal de planejamento e finanças**

Responsável: Carlos Dias Alves

Telefone: (75) 3494 2300

E-mail: financa@canudos.ba.gov.br

Endereço: Av. Vereador Raimundo de Chico, S/Nº, Centro Canudos-BA

Funcionamento: De seg. a sexta-feira das 08h As 12h e das 13h: As 17h

▪ **Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Combate a Pobreza**

Responsável: Shirla Ferreira de Souza

Telefone: (75) 3494 2300

E-mail: social@canudos.ba.gov.br

Endereço: Av: Santo Antônio

Funcionamento: De seg. a sexta-feira das 08h As 14h

▪ **Secretaria Municipal de Saúde**

Responsável: Washinton Luiz Ferreira Rocha

Telefone: (75) 3494 2300

E-mail: saude@canudos.ba.gov.br

Endereço: Av: Enok Canário

Funcionamento: De seg. a sexta-feira das 08:00 As 12:00 e das 13: As 17:00

▪ **Secretaria Municipal de Infraestrutura transp. E Serviços Públicos**

Responsável: Geraldo Fabricio Gama Campos

Telefone: (75) 3494 2300

E-mail: infraestrutura@canudos.ba.gov.br

Endereço: Praça da Matriz, s/n, Centro de Canudos

Funcionamento: De seg. a sexta-feira das 08h As 12h e das 13h As 17h

▪ **Secretaria Municipal de Agricultura e Desenvolvimento Econômico**

Responsável: Amilton Lubarino Bonfim

Telefone: (75) 3494 2300

E-mail: agricultura@canudos.ba.gov.br

Endereço: Praça da Matriz, s/n, Centro de Canudos

Funcionamento: De seg. a sexta-feira das 08h As 12h e das 13h: As 17h

Secretaria Municipal de Cultura, Turismo, Esporte, Lazer e Juventude

Responsável: Saulo Reis Rebelo

Telefone: (75) 3494 2300

E-mail: cultura@canudos.ba.gov.br

Endereço: Rua Vereador Lindolfo Dantas Guedes, S/Nº

Funcionamento: De seg. a sexta-feira das 08h As 12h e das 13h: As 17h

Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Recursos Hídricos

Responsável: Rubenilson Macedo de Souza

Telefone: (75) 3494 2683

E-mail: meioambiente@canudos.ba.gov.br

Endereço: Rua Vereador Lindolfo Dantas Guedes

Funcionamento: De seg. a sexta-feira das 08h as 14h

Prefeitura Municipal de Canudos:

A Prefeitura é a sede do Poder Executivo do Município, ela é Coordenada pelo Prefeito Jilson Cardoso de Macedo, sendo dentre suas ações e atribuições a elaboração de políticas públicas para saúde, educação, habitação, bem como fatores pertinentes ao bem-estar e qualidade de vida do município. Como representante do Poder Executivo, o prefeito é quem conduz a administração da cidade, empreendendo a gestão pública, do controle do erário ao planejamento e concretização de obras, sejam elas em termos de construção civil ou da área social.

Dessa forma é o Poder Executivo que coloca em prática um conjunto de intenções do governo, realiza obras, projetos, programas e /ou políticas públicas, sanciona as leis aprovadas em votação pela Câmara de Vereadores, quanto também vetar e elaborar propostas de leis quando achar necessário.

Para atender as demandas do Município e buscar a melhoria da qualidade de vida da população, a Prefeitura trabalha em regime de colaboração com a Câmara Municipal, o Governo Estadual e Federal. A ajuda destes dois últimos se dá através de repasses de verbas, convênios e auxílios de toda natureza para a realização de obras e implantação de programas sociais.

O Gabinete do Prefeito:

As ações do Prefeito são assessoradas pelo Coordenador de Gabinete no desempenho das funções e as competências expedidas no âmbito das unidades. É também delegado ao Coordenador de Gabinete a prática de atos e despachos relativos a assuntos de pessoal em geral e os atos e despachos referentes à aquisição de bens e serviços, entre outros.



Prefeito: Jilson Cardoso de Macedo

Telefone: 75-3494-2300

E-mail: gabinete@canudos.ba.gov.br

Endereço: Av. Vereador Raimundo de Chico, S/Nº, Centro Canudos-BA

Gabinete do Prefeito:

Coordenador de Gabinete: Genario Rabelo de Alcantara Neto

Telefone: 75 – 3494-2300

E-mail: gabinete@canudos.ba.gov.br

Endereço: Av. Vereador Raimundo de Chico, S/Nº, Centro Canudos-BA

A Controladoria Geral do Município de Canudos - Bahia:

A Controladoria Geral da Prefeitura Municipal de Canudos, em concordância ao estabelecido no Art. 74 da Constituição Federal, Art. 90 da Constituição do Estado da Bahia e da Resolução nº 1.120/05 do TCM/BA é o órgão central do Controle Interno do Município de Canudos, tendo sua estrutura organizacional estabelecida pela **Lei Municipal de Nº 253, 27 de Setembro de 2006.**

O Sistema de Controle Interno Municipal é o conjunto de ações de todos os agentes públicos para que se cumpram, na Administração Pública, **os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e também a legitimidade, economicidade, transparência e objetivo público.**

A Controladoria Interna Municipal abrange a administração direta, indireta e alcança os permissionários e concessionários de serviços públicos, bem como os beneficiários de subvenções, contribuições, auxílios e incentivos econômicos e fiscais. A mesma atuará de forma integrada e formal, atendendo obrigatoriamente as disposições abaixo mencionadas, além de outras que poderão ser mencionadas em Regimento Interno, cabendo-lhe especialmente:

- Deliberar sobre qualquer fato que tiver conhecimento ou denúncia que lhe for formalizada;
- Tomar providências imediatas quanto a solicitações de Secretários, do Prefeito Municipal, da Câmara de Vereadores, do Tribunal de Contas e do Ministério Público;
- Apresentar o Relatório de Controle Interno sobre gestão fiscal e outros decorrentes de leis ou resoluções do Tribunal de Contas;

A Controladoria do Município de Canudos, tem a finalidade de avaliar a ação governamental e a gestão dos administradores públicos municipais, por intermédio de fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, e apoiar o controle externo no exercício de sua missão institucional e atuará de forma integrada e formal, atendendo aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, bem como, da legitimidade, transparência, objetivo público e economicidade.



Controladoria Geral do Município:

Controlador Geral: Lucas Varjão dos Santos

Telefone: 75 – 3494 - 2300

E-mail: controladoria@canudos.ba.gov.br

Endereço: Av. Vereador Raimundo de Chico, S/Nº, Centro Canudos-BA

A Procuradoria Geral do Município de Canudos - Bahia:

A Procuradoria Geral do Município - PGMC, chefiada pela Procuradora Geral é órgão integrante do Poder Executivo Municipal, é a instituição que representa, como Advocacia Geral, o Município, judicial e extrajudicialmente, cabendo-lhe as atividades de consultoria e assessoria jurídica ao Poder Executivo.

As atribuições da Procuradoria do Município são exercidas por meio das Procuradorias Especializadas, cuja coordenação compete ao Procurador Geral Jurídico. Incumbe ao Procurador Jurídico do Município as funções de consultoria e assessoramento jurídico e técnico-legislativo do Poder Executivo; representar o Município, privativamente, judicial e extrajudicialmente; realizar a inscrição e a cobrança judicial e extrajudicial da dívida ativa, tributária ou não, da Fazenda Pública, atuando em todos os processos em que haja interesse fiscal do Município; fazer o processamento dos feitos relativos ao patrimônio municipal imóvel; regularizar os atos administrativos, visando evitar que os mesmos sejam contestados, além de executar atividades compatíveis e correlatas com a sua área de atuação, bem como as atribuições que lhe forem conferidas pela legislação vigente.

- 
- **Procuradoria Geral do Município:**
 - Dr. Helder Cardoso Ferreira
 - Telefone: 75 – 3494 – 2300
 - E-mail procuradoria@canudos.ba.gov.br
- Endereço: Av. Vereador Raimundo de Chico, S/Nº, Centro Canudos-BA

Canais de atendimento ao cidadão:

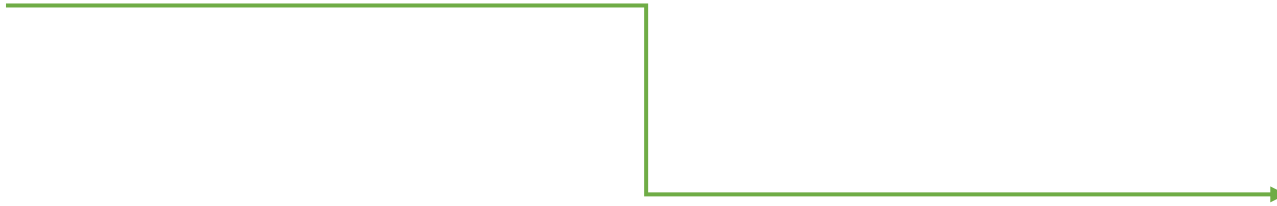
1. Ouvidoria

A **Lei** Federal de nº 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos é a lei que trata sobre o serviço da Ouvidoria. Sua **função** é intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua. Por meio de manifestações, como reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões dos cidadãos, instituições, entidades e agentes públicos (servidores e políticos), quanto aos serviços e atendimentos prestados.

E é com o intuito de criar um canal condutor das opiniões, sugestões, reclamações e problemas de nossos cidadãos que a Prefeitura por meio das ações de sua Controladoria Geral, faz valer e visa garantir os direitos de seus cidadãos, concretizando, dessa forma, o princípio da eficiência, os princípios da ética e da transparência nas ações e serviços realizados e oferecidos por esta Prefeitura.

A Ouvidoria desta Prefeitura tem como atribuições, dentro do princípio das leis vigentes, a recepção, tratamento e fornecimento de resposta ao cidadão e a sociedade em relação aos registros das denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e informações realizadas junto aos canais de relacionamento disponíveis, relacionados às eventuais

falhas na prestação de serviços públicos, buscando encontrar soluções junto aos órgãos e entidades visando sempre a melhoria desses serviços, apresentando, estudo e diagnóstico das demandas:



- Orientando a atuação das demais unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;
- Examinando manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;
- Produzindo estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Municipal;
- Contribuindo com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;
- Identificando e sugerindo padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Municipal;

- Analisando as denúncias e representações recebidas na Controladoria Geral do Município, encaminhando-as, conforme a matéria, às unidades competentes para a adoção das medidas cabíveis.



Sua voz, sua força.

Ouvidoria da Prefeitura de Canudos.
Pronta para te ouvir.

Caro cidadão, a Ouvidoria é o órgão pelo qual as suas **reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou solicitações** serão ouvidas.

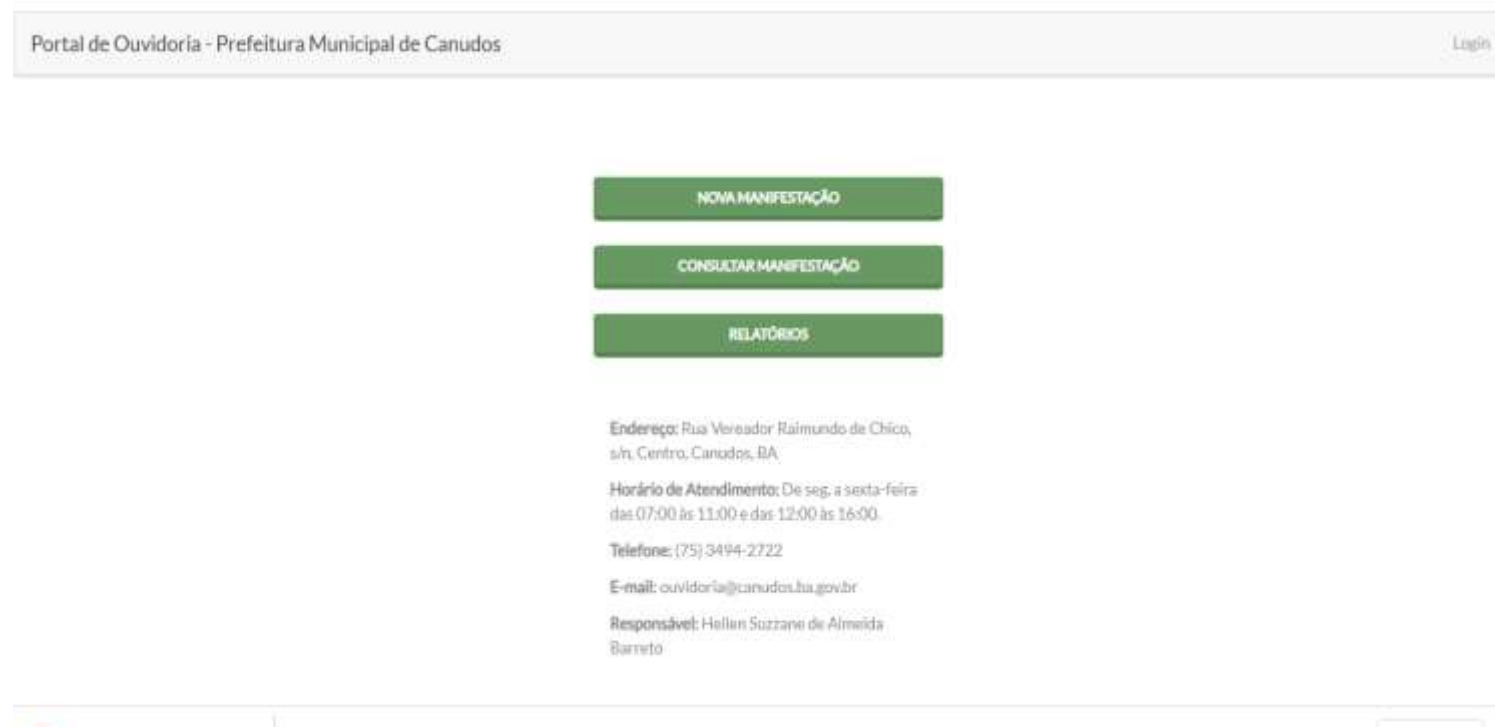
E-mail da Ouvidoria
ouvidoriacanudos@gmail.com

Site da Ouvidoria
acessoinformacao.org.br/ouvidoria/ba/canudos

Telefone da Ouvidoria
(75)3494-2300

 **PREFEITURA DE CANUDOS**
O PROGRESSO CONTINUA

O cidadão pode acessar o sistema, por meio do site da Prefeitura:
<https://www.acessoinformacao.org.br/ouvidoria/ba/canudos>



Por meio do telefone/whatsapp: 75 3494-2300, ou presencialmente na Sede da Prefeitura Municipal de Canudos, no endereço: Rua Vereador Raimundo de Chico - Centro, Canudos - Bahia.

Sua VOZ, sua força.

Ouvidoria da Prefeitura de Canudos.
Pronta para te ouvir.

Caro cidadão, a Ouvidoria é o órgão pelo qual as suas reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou solicitações serão ouvidas.

E-mail da Ouvidoria
ouvidoriacanudos@gmail.com

Site da Ouvidoria
acessoinformacao.org.br/ouvidoria/ba/canudos

Telefone da Ouvidoria
(75)3494-2300

 **PREFEITURA DE CANUDOS**
O PROGRESSO CONTINUA

Sendo os atendimentos, para toda e qualquer pessoa que procura a ouvidoria pública, tendo o mesmo o direito de ser acolhido (a) e ter sua manifestação analisada e respondida, independentemente de sua classe, gênero, etnia, orientação sexual ou grupo social. Um atendimento de qualidade e humanizado que busque cumprir com as expectativas dos

cidadãos e, ainda satisfazer, dentro dos prazos estabelecidos por lei, as demandas referentes as suas solicitações. Além disso, é compromisso dessa gestão primar pela cortesia, empatia e ética. O atendimento ao cidadão pode ser de forma nominada, onde o mesmo pode revelar sua identidade bem como de forma anônima como lhe gerente o Decreto do Planalto de n.º 10/153 de 03 de dezembro de 2009.

A prioridade para idosos acima de 60 anos, gestantes, pessoas com deficiência e pessoas com crianças de colo são garantidas por Lei, sendo também garantido atendimento preferencial.

Canais de atendimento ao cidadão:

2. E-sic.

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Governo Municipal. O cidadão ainda pode entrar com recursos às respostas aos pedidos de informação. A LAI garante que todo cidadão possa solicitar qualquer dado dos órgãos públicos por qualquer meio legítimo.

A Lei nº 12.527/2011, tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas. Um dos mecanismos da lei é o Balcão de acesso à informação, localizado na Prefeitura Municipal e o outro é o e-SIC - Serviço de Informação ao Cidadão. Através do e-SIC o cidadão poderá fazer sua solicitação de forma prática e rápida de qualquer lugar do mundo.



Presencial ou Telefone, Site e Wastsapp

Endereço: Praça da Matriz, s/n, Centro de Canudos

Horário de atendimento: De seg. a sexta-feira das 08h às 12h e das 13h às 17h.

Telefone: (75) 3494-2300

Email: canudos.sic@hotmail.com

Unidade: Centro Administrativo

Responsável: Ailton Souza Rodrigues

Ou por meio do site da Prefeitura Municipal de Canudos. Para que se possa registrar seu pedido de informação é necessário que se preencha algumas informações para identificação do cidadão. Após o registro da sua solicitação, o órgão responsável terá um prazo de até 20 dias para entregar sua resposta, podendo ser prorrogável por mais 10 dias justificáveis, após este período ou antes sua resposta ficará disponível online para consulta.



Pesquisar Diário Oficial 🔍



Transparência Passiva

Serviço de Informação ao Cidadão

Faça o seu pedido de informação, acesse o nosso Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

i e-SIC

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Governo Municipal. O cidadão ainda pode entrar com recursos às respostas aos pedidos de informação. A LAI garante que todo cidadão possa solicitar qualquer dado dos órgãos públicos por qualquer meio legítimo.

? O que é?

A Lei nº 12.527/2011, tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas. Um dos mecanismos da lei é o Balcão de acesso à informação, localizado na Prefeitura Municipal e o outro é o e-SIC – Serviço de Informação ao Cidadão. Através do e-SIC o cidadão poderá fazer sua solicitação de forma prática e rápida de qualquer lugar do mundo. Aproveite e faça bom uso desta nova ferramenta disponibilizada aos cidadãos.

? Como funciona?

Para que se possa registrar seu pedido de informação é necessário que se preencha algumas informações para identificação do cidadão. Após o registro da sua solicitação, o órgão responsável terá um prazo de 20 dias para entregar sua resposta, podendo ser prorrogável por mais 10 dias justificáveis. Após este período ou antes sua resposta ficará disponível online para consulta ou enviada através de carta ou entregue pessoalmente.



Ao Cidadão Canudense.

Caro(a) Cidadão esta Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado pela Controladoria Geral visando informar aos cidadãos quais os serviços prestados pelo Município de Canudos, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos. A sua prática implica para aprimorarmos a organização de nossos processos e serviços mediante a transformação sustentada em princípios fundamentais - **participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão**. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social, e com o objetivo de **continuo de aprimoramento**, portanto, solicitamos que eventuais dúvidas, sugestões e críticas quanto a presente versão da Carta de Serviços sejam encaminhadas para a ouvidoria por meio do link: <https://www.acessoinformacao.org.br/ouvidoria/ba/canudos>

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