



CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO (A).



GOVERNO DE
JAGUAQUARA
Cidade Coração

EDIÇÃO DE Nº 02.



Prezado Cidadão,

Auxilie seus amigos ou parentes com limitação visual: lhes oriente, caso solicitado, como usar o canto direito do seu navegador para acessar a aba de **acessibilidade** onde se pode ampliar a visualização do site da PMJ por meio do zoom bem como aumentar e diminuir a luminosidade. Na página de internet da Prefeitura Municipal de Jaguaquara, você encontrará a Carta de Serviços Edição de nº 02 e muitas outras informações sobre as atividades desta Prefeitura.

The image shows a screenshot of the website for the Government of Jaguaquara. At the top left is the logo with the text "GOVERNO DE JAGUAQUARA Cidade Conquistada". To the right is a search bar with the placeholder "O que você procura?". Below the search bar is a navigation menu with items: PÁGINA INICIAL, PREFEITURA, O MUNICÍPIO, SERVIÇOS, SECRETARIAS, TRANSPARÊNCIA, COVID-19, CONTATO, MAIS, and ACESSIBILIDADE (highlighted with a red box). Below the navigation menu is a banner for "COVID-19 TRANSPARÊNCIA" with a "CLIQUE AQUI" button. To the right of the banner is an accessibility menu (also highlighted with a red box) containing: TAMANHO DA FONTE (with A+, A, A- buttons), ALTO CONTRASTE (with a toggle switch), Acessibilidade, and Mapa do site. Below the banner is a section titled "ACESSO RÁPIDO" with seven buttons: Diário Oficial, Covid-19, Nota Fiscal Eletrônica, Tributos IPTU, ISS e Certidões, Contracheque, Portal da Transparência, and Ouvidoria Geral.



Prefeita Municipal:

Edione de Oliveira Agostinone

Gabinete da Prefeita

Uellington Souza Reis

Secretaria de Governo

Danielle Batista Silva Ferreira Agostinone

Controladoria

Judson Matos Lopes

Procuradoria Jurídica

Mônica Priscilla Oliveira de Moura Sandes

Ouvidoria

Gisely dos Santos Souza



Em atendimento ao Artigo de nº 7 da Lei de
Nº 13.460 de 26 de junho de 2017.



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 de N^o 13.460 de 26 de junho de 2017, sendo um direito do cidadão:

Art. 7^o Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1^o 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 Jaguaquara, onde iremos apresentar inicialmente a estruturação da Prefeitura Municipal de Jaguaquara, tendo suas demais e posteriores edições sendo organizadas por Secretarias, com o objetivo de fornecer o maior número de informações aos Cidadãos de Jaguaquara.

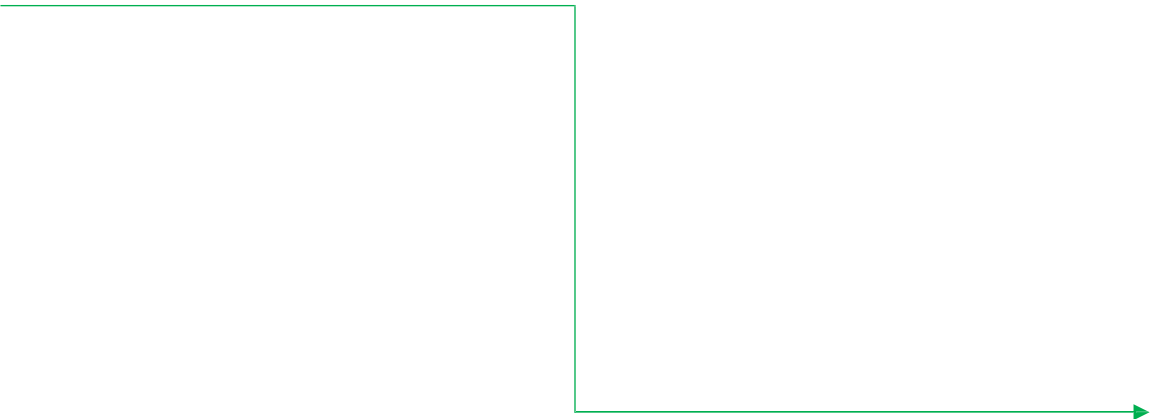




A Prefeitura Municipal de Jaguaquara:

1.Estruturação.

O Poder Executivo do Município é exercido pela Prefeita, 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 financeira.



LEI MUNICIPAL Nº 802, DE 20 DE DEZEMBRO DE 2011- Dispõe sobre a Estrutura Organizacional da Prefeitura Municipal de Jaguaquara, e dá outras providências.

Modificada pela Lei Municipal nº 836, de 19 de dezembro de 2012, Lei Municipal nº 913, de 30 de novembro de 2015; Lei Complementar nº 008, de 18 de junho de 2019; Lei nº 1.039, de 1º de fevereiro de 2021; Lei nº 1.054, de 1º de Julho de 2021.



A Prefeitura Municipal de Jaguaquara: 2. Identidade Institucional.

I - Endereço: Praça JJ. Seabra, nº 171 – Centro – Sede da Prefeitura

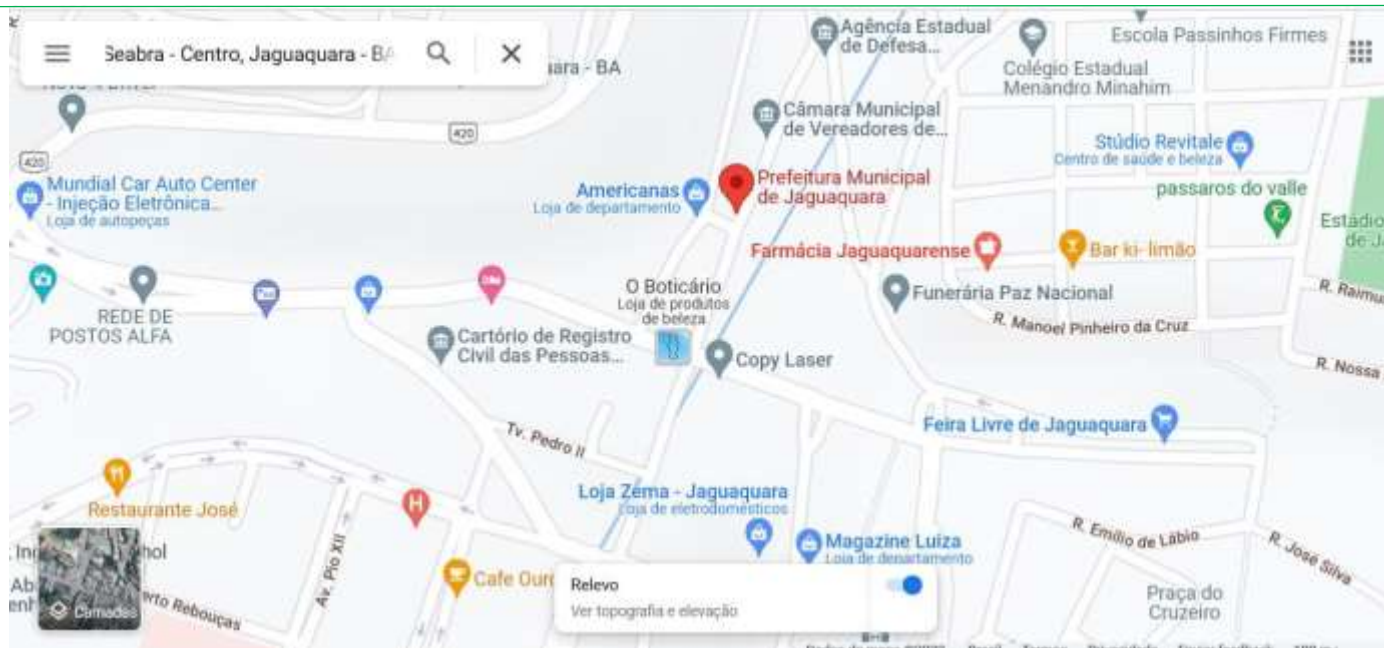
II - Telefone: 73 3534-9550

III - E-mail: gabinete@jaguaquara.ba.gov.br

IV - Site: <https://www.jaguaquara.ba.gov.br/>

V - Horário de Funcionamento: De segunda a quinta-feira, das 08:00h às 12:00h (atendimento ao público) das 13:00h às 17:00h (expediente interno), até as 12:00h nas sextas-feiras.

VI - Localização: <https://goo.gl/maps/5R3My8S9tWX2JT5Z9>





Orgãos da Administração Direta

PREFEITURA

Controladoria Geral do Município

Procuradoria Geral do Município

Gabinete da Prefeita

Secretaria Municipal de
Governo .

Ouvidoria Geral do Município.

Secretaria Municipal de
Administração, Finanças e
Planejamento.

Secretaria Municipal de
Agricultura e Meio Ambiente.

Secretaria Municipal de
Desenvolvimento Social.

Secretaria Municipal de
Educação.

Secretaria Municipal de Cultura,
Turismo, Esporte e Lazer.

Secretaria Municipal de Saúde.

Secretaria Municipal de
Infraestrutura



Estrutura organizacional da Administração Direta:

- **Controladoria Geral do Município:**

Judison Matos Lopes

Telefone: 3534-9550

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

Endereço: Praça JJ. Seabra, nº 171 – Centro – Sede da Prefeitura

- **Procuradoria Geral do Município:**

Mônica Priscilla Oliveira de Moura Sandes

Telefone: 3534-9550

E-mail: prefeituradejaguaquara@hotmail.com

Endereço: Praça JJ. Seabra, nº 171 – Centro – Sede da Prefeitura

- **Gabinete da Prefeita:**

Uellington Souza Reis

Telefone: 3534-9550

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

Endereço: Praça JJ. Seabra, nº 171 – Centro – Sede da Prefeitura



- **Secretaria Municipal de Governo:**

Danielle Batista Silva Ferreira Agostinone

Telefone: 3534-9550

E-mail: governo@jaguaquara.ba.gov.br

Endereço: Praça JJ. Seabra, nº 171 – Centro – Sede da Prefeitura

- **Ouvidoria Geral do Município:**

Gisely dos Santos Souza

Telefone: 3534-9550

Telefone Celular: 73 9 9866-3951

Link de acesso pelo portal da prefeitura: <https://jaguaquara.ba.gov.br/ouvidoria>

Endereço: Praça JJ. Seabra, nº 171 – Centro – Sede da Prefeitura

- **Secretaria Municipal de Administração, Finanças e Planejamento:**

Selma Rodrigues Marques Bomfim

Telefone: 3534-9550

E-mail: setorcompras@jaguaquara.ba.gov.br

Endereço: Praça JJ. Seabra, nº 171 – Centro – Sede da Prefeitura



- **Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente:**

Eliomar Paixão Santos

Telefone: 3534-3226

E-mail: seamajaguaquara@hotmail.com

Endereço: Rua Coronel Durval de Matos, 198 - Centro

- **Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social:**

Kelly Chistiany Cruzado De Lábio

Telefone: 3534-2428

E-mail: smdsjaguaquara@outlook.com

Endereço: Rua da Lagoa - 69 - Centro

- **Secretaria Municipal de Educação**

Valdir dos Santos

Telefone: 3534-1844

E-mail: educacao@jaguaquara.ba.gov.br

Endereço: Rua da Lagoa – Sem número



▪ **Secretaria Municipal de Cultura, Turismo, Esporte e Lazer:**

Joanderson dos Santos Silva

Telefone: 3534-3176

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

Endereço: Rua Lauro Mota, nº 17 – Centro

▪ **Secretaria Municipal de Saúde:**

Hemerson Oliveira De Lábio

Telefone: 3534-1960

E-mail: educacao@jaguaquara.ba.gov.br

Endereço: Rua Cel. Durval de Matis, sem número – Centro.

▪ **Secretaria Municipal de Infraestrutura:**

Matheus Santos de Oliveira

Telefone: 3534-2320

E-mail: educacao@jaguaquara.ba.gov.br

Endereço: Rua Luzia Silva, nº 175 – Palmeira



Prefeitura Municipal de Jaguaquara:

A Prefeitura é a sede do Poder Executivo do Município, ela é Coordenada pela Prefeita Edione de Oliveira Agostinone, 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, a prefeita 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 política 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 da Prefeita:

As ações da Prefeita são assessoradas pelo Chefe de Gabinete no desempenho de suas funções, autoriza e controla os atos de delegação de competências expedidos no âmbito das unidades da Secretaria, examina e prepara as atividades relacionadas com as audiências e representações do Secretário e, ainda, coordena e supervisiona as atividades de



administração geral da Pasta. É também delegada ao Chefe 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.

Prefeita: Edione de Oliveira Agostinone

Telefone: 3534-9550

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

Endereço: Praça JJ. Seabra, nº 171 – Centro – Sede da Prefeitura

Gabinete da Prefeita:

Chefe de Gabinete: Uellington Souza Reis

Telefone: 3534-9550

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

Endereço: Praça JJ. Seabra, nº 171 – Centro – Sede da Prefeitura



A Controladoria Geral do Município de Jaguaquara:

A Controladoria Geral do Município de Jaguaquara, 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 Jaguaquara, tendo sua estrutura organizacional estabelecida pela **Lei Municipal de Nº 783 de Janeiro de 2011**.

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 todos os processos;
 - 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;
- instituir, anualmente, o Programa de Trabalho do Sistema de Controle Interno.

A Controladoria do Município de Jaguaquara, 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: Judison Matos Lopes

Telefone: 3534-9550

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

Endereço: Praça JJ. Seabra, nº 171 – Centro – Sede da Prefeitura



A Procuradoria Geral do Município de Jaguaquara:

A Procuradoria Geral do Município – PGM, 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, nos termos da Lei Complementar de nº 08, de 18 de junho de 2019.

As atribuições da Procuradoria do Município são exercidas por meio das Procuradorias Especializadas, cuja coordenação compete a Procuradora Geral Jurídica. Incumbe aos Procuradores Jurídicos 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:**

Mônica Priscilla Oliveira de Moura Sandes

Telefone: 3534-9550

E-mail: prefeituradejaguaquara@hotmail.com

Endereço: Praça JJ. Seabra, nº 171 – Centro – Sede da Prefeitura



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.

O Cidadão pode acessar aos serviço da Ouvidoria de por meio da:

- A Ouvidoria Online por meu do Site Institucional do Município de Jaguaquara, por meio do link: <https://jaguaquara.ba.gov.br/ouvidoria>;
- Do telefone/whatsapp: 73 9 9866-3951;
- De forma presencial no endereço: Rua Coronal Durval Matos, nº 198 – Centro – Ao lado da Receita Federal. , Jaguaquara, BA nos horário de Segunda-feira á Quinta-feira das 08h às 14h Na Sexta-feira das 08h ás 14h.



Google Mapas:

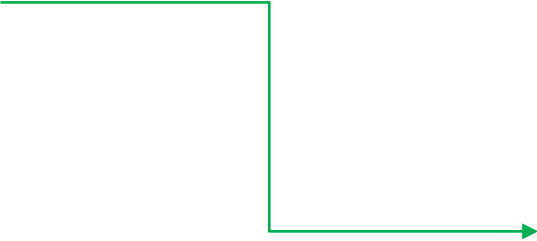
<https://maps.app.goo.gl/jgwyaPMuxHq7qaZl7>



Canais de atendimento ao cidadão:

1. E-sic – Novo endereço para atendimento presencial.

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) que 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 esta de sede nova para atendimento presencial que fica localizado na Procuradoria Jurídica Adjunta, ao lado da Receita Federal.



Endereço: Rua Coronal Durval Matos, nº 198 – Centro, Jaguaquara – BA, nos horários de Segunda-feira à Quinta-feira das 08h às 14h Na Sexta-feira das 08h às 14h.



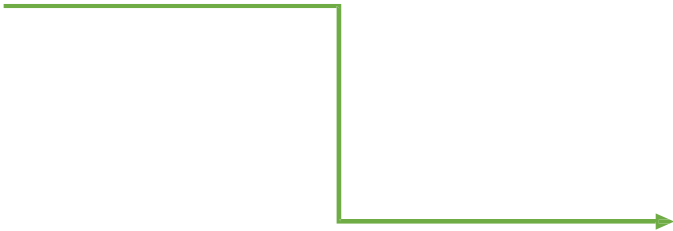
Google Maps:

<https://maps.app.goo.gl/jgwyaPMuxHq7qaZJ7>



VALE A PENA LEMBRAR:

Através do e-SIC o cidadão poderá fazer sua solicitação de forma prática e rápida de qualquer lugar do mundo de forma digital no site da Prefeitura ou por Telefone:



- **LINK:**
<https://www.acessoinformacao.com.br/ba/jaguaquara/e-sic/?p=novo-pedido>
- **Whatsapp:**73 9 9866-3951





Ouvidoria

Serviço Oferecido	Quem pode acessar?	Prazo de Resposta	Formas de atendimento
Recebimento de manifestações relativas as comunicações de irregularidades, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas ou elogios referentes aos atos administrativos, serviços prestados pelas entidades publicas e seus servidores no que diz respeito ao atendimento.	Qualquer cidadão interessado.	Imediato caso se tenha o solicitado, porém se a demanda não puder ser entregue de imediato, prazo será de 30 dias prorrogável pelo mesmo período de tempo.	Por meio do endereço eletrônico: https://jaguaquara.ba.gov.br/ouvidoria Contatos: 73 99866-3051 – WhatsApp Endereço: Rua Coronal Durval Matos, nº 198 – Centro, Jaguaquara – BA, nos horário de Segunda-feira á Quinta-feira das 08h às 14h Na Sexta-feira das 08h ás 14h.

E-sic

Serviço Oferecido	Quem pode acessar?	Prazo de Resposta	Formas de atendimento
O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite acesso à informação, bem como que 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.	Qualquer cidadão interessado.	Imediato caso se tenha o solicitado, porém se a demanda não puder ser entregue de imediato, o prazo será de até 20 dias prorrogável por até mais 10 dias.	Por meio do endereço eletrônico: https://jaguaquara.ba.gov.br/sic Endereço: Rua Coronal Durval Matos, nº 198 – Centro, Jaguaquara – BA, nos horário de Segunda-feira á Quinta-feira das 08h às 14h Na Sexta-feira das 08h ás 14h.



Ao Cidadão Jaguaquarense.

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 Jaguaquara, 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://jaguaquara.ba.gov.br/ouvidoria>

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



Ao Cidadão Jaguaquarense.

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 Jaguaquara, 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://jaguaquara.ba.gov.br/ouvidoria>

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