



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS PÚBLICOS – SEMISP
Município de Ibirataia – Bahia
Edição 2025

1. APRESENTAÇÃO

A presente Carta de Serviços tem por finalidade apresentar de forma clara, objetiva e transparente as principais atribuições, competências institucionais e os serviços prestados pela Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos – SEMISP, em consonância com os princípios da administração pública (art. 37 da Constituição Federal) e com a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Por meio desta Carta, a SEMISP reafirma seu compromisso com a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos, promovendo a acessibilidade à informação, o engajamento cidadão, com responsabilidade e a governança democrática.

2. MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão:

Planejar, executar, supervisionar e manter a infraestrutura urbana e rural do município de Ibirataia, assegurando serviços públicos de qualidade, com foco em sustentabilidade, inovação, acessibilidade e desenvolvimento territorial.

Visão:

Ser referência regional em planejamento e execução de obras e serviços públicos, priorizando a eficiência na gestão, a escuta ativa da população e a valorização dos espaços públicos.

Valores:

Ética | Compromisso com o bem público | Transparência | Eficiência | Inovação | Sustentabilidade | Responsabilidade técnica | Equidade social



3. SERVIÇOS OFERTADOS À POPULAÇÃO

A SEMISP atua em diversas frentes estruturantes do município, organizadas nos seguintes macroeixos de serviços:

3.1. *Infraestrutura Viária*

- Pavimentação e recapeamento asfáltico;
- Operação tapa-buracos;
- Requalificação de calçadas com acessibilidade;
- Sinalização horizontal e vertical de vias;
- Patrolamento e cascalhamento de estradas vicinais.

3.2. *Iluminação Pública*

- Manutenção corretiva e preventiva da rede de iluminação;
- Substituição de lâmpadas queimadas e reatores;
- Ampliação e modernização com tecnologia LED;
- Mapeamento e georreferenciamento de pontos de luz.

3.3. *Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos*

- Coleta domiciliar regular e seletiva;
- Varrição mecanizada e manual;
- Limpeza de terrenos e áreas públicas;
- Campanhas de educação ambiental (lixo zero);
- Fiscalização de descarte irregular.

3.4. *Drenagem e Microdrenagem Urbana*

- Manutenção de redes pluviais, bocas de lobo e bueiros;
- Limpeza preventiva de canais e valas;
- Estudos técnicos para prevenção de alagamentos.

3.5. *Obras e Manutenção de Equipamentos Públicos*

- Reforma e adequação de prédios públicos;
- Fiscalização e acompanhamento técnico de obras contratadas;
- Elaboração de projetos básicos e executivos.

3.6. *Urbanismo, Praças e Paisagismo*

- Requalificação de praças e logradouros;
- Instalação de mobiliário urbano;
- Arborização e poda preventiva de árvores;
- Manutenção de parques infantis e academias ao ar livre.



4. CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Canal	Meio de Contato	Funcionamento
Atendimento Presencial	Sede da SEMISP – Rua [Exemplo], nº [X], Centro, Ibirataia	Segunda a sexta, 08h às 14h
Telefone Institucional	(73) XXXX-XXXX	Segunda a sexta, 08h às 14h
E-mail	semisp@ibirataia.ba.gov.br	24h por dia
Ouvidoria Municipal	www.ibirataia.ba.gov.br/ouvidoria	24h por dia
Aplicativo Cidadão Conectado*	[Nome do App, se houver]	Consultas e solicitações diversas

*Obs: a implantação do aplicativo está em fase de estudo e desenvolvimento em parceria com a Secretaria de Administração.

5. COMPROMISSOS DE QUALIDADE

- Prazo de resposta às demandas do cidadão: até 10 dias úteis, prorrogáveis por justificativa técnica.
- Tempo médio de resolução de demandas simples (ex: lâmpada queimada): até 5 dias úteis.
- Priorização de solicitações com risco à saúde ou segurança pública.
- Transparência ativa nos cronogramas de obras e serviços em execução.
- Respeito à dignidade do usuário, garantindo atendimento acessível a todos, inclusive PCDs.

6. DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Direitos:

- Ser tratado com urbanidade, igualdade e respeito;
- Ter acesso claro às informações dos serviços;
- Apresentar reclamações, sugestões, elogios ou denúncias;
- Acompanhar a tramitação das demandas protocoladas.

Deveres:

- Fornecer informações verídicas e completas;
- Utilizar corretamente os canais oficiais de atendimento;
- Preservar os equipamentos e espaços públicos;
- Colaborar com a melhoria contínua dos serviços.



7. MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL

- Ouvidoria Municipal;
- Conselhos de Políticas Públicas;
- Audiências públicas temáticas;
- Participação no Planejamento Plurianual (PPA), LDO e LOA;
- Ferramentas digitais de consulta e votação pública (em implantação).

8. AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

A SEMISP adota metodologia de gestão por indicadores, com monitoramento permanente dos seguintes parâmetros:

- Tempo de resposta aos chamados;
- Índice de satisfação do usuário;
- Eficiência operacional por setor;
- Percentual de obras entregues no prazo;
- Grau de atendimento aos objetivos estratégicos do plano de governo.

Esses dados são compilados em relatórios semestrais de desempenho, disponíveis ao público no Portal da Transparência.

9. GESTÃO E RESPONSABILIDADE

Secretário(a)	Municipal	de	Infraestrutura	e	Serviços	Públicos:
[Nome	do(a)		titular		da	pasta]
Engenheiro(a)/Arquiteto(a)/Gestor(a)			Público(a)	–	Matrícula	nº XXXX
Contato institucional: semisp@ibirataia.ba.gov.br						

Prefeitura Municipal de Ibirataia
Construindo com o povo, cuidando do futuro.