



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania

1. OBJETIVO

Esta Carta de Serviços tem por finalidade apresentar, de forma clara, objetiva e acessível, os principais serviços prestados pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania de Ibirataia, os compromissos de qualidade no atendimento, os direitos dos usuários e os canais de comunicação disponíveis. Trata-se de um instrumento de transparência e controle social, conforme previsto na Lei Federal nº 13.460/2017.

2. ESCOPO DE ATUAÇÃO

A Secretaria de Desenvolvimento Social e Cidadania atua nas seguintes áreas:

- Assistência Social e proteção social básica e especial;
- Inclusão socioeconômica de famílias em situação de vulnerabilidade;
- Gestão do Cadastro Único (CadÚnico) e dos programas de transferência de renda (como o Bolsa Família);
- Atendimento e proteção às mulheres vítimas de violência;
- Promoção dos direitos das crianças, adolescentes, idosos, pessoas com deficiência e população LGBTQIA+;
- Segurança alimentar e nutricional;
- Ações emergenciais de amparo social;
- Apoio a entidades e conselhos sociais.

3. PÚBLICO-ALVO

- Famílias em situação de vulnerabilidade socioeconômica;
- Crianças e adolescentes em risco ou vítimas de violência;
- Mulheres em situação de violência doméstica;
- Idosos e pessoas com deficiência;
- População em situação de rua;
- Migrantes e pessoas em situação de calamidade;
- Beneficiários de programas sociais e famílias inscritas no CadÚnico.



4. PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERTADOS

- **Cadastro Único (CadÚnico):** Inscrição e atualização cadastral para acesso a programas sociais;
- **Programa Bolsa Família (PBF):** Gestão local e acompanhamento de condicionais;
- **CRAS (Centro de Referência de Assistência Social):** Acolhimento, escuta, orientação e encaminhamentos de proteção básica;
- **CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social):** Atendimento psicossocial a vítimas de violência, negligência, abuso, entre outros;
- **Atendimento às mulheres em situação de violência:** Encaminhamentos, apoio psicológico e articulação com a rede de proteção;
- **Grupos de convivência:** Apoio a grupos de idosos, crianças, adolescentes e famílias;
- **Distribuição de cestas básicas emergenciais:** Atendimento a situações de insegurança alimentar;
- **Campanhas e ações socioeducativas:** Promoção de direitos e combate a violações;
- **Emissão de documentos básicos:** Para pessoas em situação de vulnerabilidade;
- **Encaminhamento ao mercado de trabalho:** Articulação com órgãos de qualificação e empregabilidade.

5. CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

- **Atendimento Presencial:** Rua Dois de Julho, nº 456 – Centro – Ibirataia/BA
- **Telefone:** (73) 3535-4321
- **E-mail:** social@ibirataia.ba.gov.br
- **Site:** www.ibirataia.ba.gov.br
- **Ouvidoria Municipal:** www.ibirataia.ba.gov.br/ouvidoria

6. COMPROMISSOS DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

- Atendimento com respeito, sigilo e escuta qualificada;
- Prioridade de atendimento para pessoas com deficiência, idosos, gestantes e lactantes;
- Tempo médio de espera no atendimento presencial: até 20 minutos;
- Respostas a solicitações formais: prazo máximo de 10 dias úteis;
- Atendimento personalizado a emergências e situações de calamidade;
- Acompanhamento contínuo dos usuários pela equipe técnica da assistência social.

7. DIREITOS DOS USUÁRIOS

- Ser tratado com dignidade, respeito, igualdade e sigilo;
- Ter acesso gratuito aos serviços socioassistenciais;
- Ser informado sobre os serviços disponíveis e os critérios de acesso;
- Registrar reclamações, sugestões ou elogios e obter resposta;



- Participar de conselhos, fóruns e conferências municipais de políticas sociais.

8. MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL

- Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS);
- Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA);
- Conselho Municipal do Idoso;
- Audiências públicas e conferências municipais;
- Grupos comunitários e redes locais de proteção social.

9. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

Esta Carta de Serviços será revisada periodicamente, no mínimo uma vez ao ano, ou sempre que houver alterações nos serviços prestados, visando garantir a transparência, a melhoria contínua e o fortalecimento do controle social.

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania
Prefeitura de Ibirataia – Governando com Responsabilidade e Inclusão