



## **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

### **Secretaria Municipal de Cultura e Turismo – Prefeitura de Ibirataia (BA)**

*"Cultura não disputa recursos com a saúde – ela também cura. Cultura não ameaça a educação – ela a amplia, a torna sensível, plural. Cultura não é concorrente: é alicerce."*  
— Antônio Grassi

#### **1. OBJETIVO**

Esta Carta de Serviços tem por finalidade informar com transparência os **serviços prestados pela Secretaria Municipal de Cultura e Turismo de Ibirataia**, os compromissos de atendimento, os padrões de qualidade estabelecidos e os canais de acesso disponíveis ao cidadão, em consonância com os princípios da administração pública e a **Lei Federal nº 13.460/2017**.

Além disso, busca promover a participação cidadã, garantindo o direito de todo cidadão ao acesso claro e objetivo às informações sobre os serviços culturais e turísticos ofertados, tais como ações, campanhas, oficinas, palestras, treinamentos, atendimento especializado aos agentes culturais, entre outros.

Dessa forma, reforça-se o compromisso com a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos, com base na eficiência, cortesia, equidade, sustentabilidade e responsabilidade social.

#### **2. ESCOPO DE ATUAÇÃO**

A Secretaria Municipal de Cultura e Turismo (SECULT) é o órgão responsável pela formulação, execução, monitoramento e avaliação da política cultural e turísticas do município, abrangendo:

- Elaboração e implementação de políticas públicas de cultura e no turismo;
- Desenvolver programações e ações culturais e turísticas;
- Articular, organizar e promover a cultura e o turismo no município;
- Oferecer treinamentos e oficinas a comunidade;
- Organizar decorações para São João e Natal;
- Preservar a cultura e o turismo local;
- Fortalecer o sentimento de pertencimento;
- Desenvolver projetos para os agentes culturais.



### 3. PÚBLICO-ALVO

- Comunidade;
- Empresários;
- Turistas;
- Artistas.

## 4. PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERTADOS

### 4.1 Elaboração e implementação de políticas públicas

- **Descrição:** Planejar e implementar políticas culturais e turísticas no município.
- **Canal de acesso:** Secretaria de Cultura e Turismo e redes sociais.
- **Período:** Janeiro a dezembro (calendário oficial).

### 4.2 Desenvolver programações e ações culturais e turísticas

- **Descrição:** Planejar, criar e realizar ações e programações culturais e turísticas no município.
- **Canal de acesso:** Secretaria de Cultura e Turismo e redes sociais.
- **Período:** Janeiro a dezembro (calendário oficial).

### 4.3 Articular, organizar e promover a cultura e o turismo

- **Descrição:** Planejar, articular, organizar e promover a cultura e o turismo no município;
- **Canal de acesso:** Secretaria de Cultura e Turismo e redes sociais.
- **Período:** Janeiro a dezembro (calendário oficial).

### 4.4 Treinamentos e oficinas

- **Descrição:** Planejar, organizar e oferecer treinamentos e oficinas a comunidade gratuitamente;
- **Canal de acesso:** Secretaria de Cultura e Turismo e redes sociais.
- **Período:** Janeiro a dezembro (calendário oficial).

### 4.5 Decorações temáticas

- **Descrição:** Orçar, acompanhar e fiscalizar as decorações temáticas como São João e Natal;
- **Canal de acesso:** Secretaria de Cultura e Turismo e redes sociais.
- **Período:** Janeiro a dezembro (calendário oficial).



#### **4.6 Preservação da Cultura**

- **Descrição:** Preservação da cultura e o turismo local;
- **Canal de acesso:** Secretaria de Cultura e Turismo e redes sociais.
- **Período:** Janeiro a dezembro (calendário oficial).

#### **4.7 Pertencimento**

- **Descrição:** Fortalecimento do sentimento de pertencimento na comunidade;
- **Canal de acesso:** Secretaria de Cultura e Turismo e redes sociais.
- **Período:** Janeiro a dezembro (calendário oficial).

#### **4.8 Projetos Culturais**

- **Descrição:** Através de verbas governamentais criar projetos culturais para os agentes do município.
- **Canal de acesso:** Secretaria de Cultura e Turismo e redes sociais.
- **Período:** Janeiro a dezembro (calendário oficial).

### **5. CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

<b>Canal</b>	<b>Descrição</b>
Atendimento Presencial:	Praça 10 de Novembro, nº 9 – Rômulo Teotônio Calheira – Ibirataia/BA – CEP 45580-00
Telefone	(73) 3537-2125
E-mail	secult@ibirataia.ba.gov.br
Site Institucional	www.ibirataia.ba.gov.br
Ouvidoria Geral	www.ibirataia.ba.gov.br/ouvidoria

### **6. COMPROMISSOS DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO**

- **Cordialidade e respeito ao cidadão;**
- **Tempo máximo de espera presencial:** até 15 minutos;
- **Resposta a demandas formais:** até 10 dias úteis;
- **Divulgação clara e antecipada do calendário cultural e turísticos;**
- **Acessibilidade e inclusão em todos os serviços oferecidos.**



## **7. DIREITOS DOS USUÁRIOS**

- Receber atendimento digno, respeitoso, eficiente e com privacidade;
- Acompanhar e participar das decisões das políticas culturais e turísticas local;
- Denunciar irregularidades e obter resposta das autoridades competentes;
- Ter acesso a informações claras sobre os serviços prestados.

## **8. MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL**

- Conselho Municipal de Cultura;
- Reuniões culturais abertas à comunidade;
- Reuniões turísticas abertas à comunidade;
- Avaliação de satisfação de usuários.

## **9. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO**

Esta Carta de Serviços será revisada **anualmente** ou sempre que houver atualização nos serviços prestados, garantindo transparência e alinhamento com os objetivos estratégicos da Cultura e do Turismo. Essa revisão periódica tem como propósito assegurar que as informações contidas estejam sempre atualizadas, coerentes com as necessidades da população e em conformidade com as diretrizes educacionais estabelecidas pelo Plano Municipal de Cultura e Turismo. O processo de atualização será conduzido de forma participativa, com a colaboração das unidades escolares, gestores, conselhos de educação e demais atores envolvidos na rede municipal de ensino.

Ao promover essa constante atualização, a Secretaria Municipal de Cultura e Turismo reafirma seu compromisso com a melhoria da gestão pública, a efetividade das políticas educacionais e o fortalecimento do vínculo com a comunidade escolar, oferecendo um serviço cada vez mais eficiente, acessível e transparente.

**Secretaria Municipal de Cultura e Turismo – Um compromisso com o futuro por meio da cultura e do turismo.**