



## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

### Secretaria Municipal de Educação – Prefeitura de Ibirataia (BA)

*"Educação é o ponto em que decidimos se amamos o futuro o bastante para preparar alguém para ele." — Hannah Arendt*

#### 1. OBJETIVO

Esta Carta de Serviços tem por finalidade informar com transparência os **serviços prestados pela Secretaria Municipal de Educação 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 educacionais ofertados, tais como matrículas, transporte escolar, alimentação escolar, programas pedagógicos, atendimento especializado, entre outros.

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

#### 2. ESCOPO DE ATUAÇÃO

A Secretaria Municipal de Educação (SEMED) é o órgão responsável pela formulação, execução, monitoramento e avaliação da política educacional do município, abrangendo:

- Educação Infantil (creches e pré-escolas);
- Ensino Fundamental – Anos Iniciais e Finais;
- Educação de Jovens e Adultos (EJA);
- Atendimento Educacional Especializado (AEE);
- Alimentação Escolar e Transporte Escolar;
- Formação Continuada dos Profissionais da Educação;
- Projetos Pedagógicos, Tecnológicos e Culturais;
- Gestão do Sistema Municipal de Ensino e Avaliação Educacional.



### 3. PÚBLICO-ALVO

- Crianças de 0 a 5 anos (Educação Infantil);
- Estudantes do Ensino Fundamental;
- Jovens e adultos em processo de escolarização;
- Educadores, gestores e demais servidores da rede pública;
- Pais, responsáveis e comunidade escolar em geral.

## 4. PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERTADOS

### 4.1 Matrícula e Rematrícula na Rede Pública

- **Descrição:** Procedimentos de ingresso e permanência do aluno nas unidades escolares da rede municipal.
- **Canal de acesso:** Escolas municipais e Secretaria de Educação.
- **Período:** Janeiro a fevereiro (calendário escolar oficial).
- **Documentação:** Certidão de nascimento, CPF, comprovante de residência, cartão SUS, RG do responsável legal.

### 4.2 Transporte Escolar Gratuito

- **Descrição:** Transporte seguro e gratuito para estudantes da zona rural, conforme mapeamento geoespacial da SEMED.
- **Crítérios:** Matriculados na rede pública e residência em área de difícil acesso.
- **Canal de acesso:** Cadastro na escola ou solicitação na SEMED.

### 4.3 Alimentação Escolar

- **Descrição:** Fornecimento de alimentação balanceada e adequada, sob supervisão de nutricionistas e em conformidade com o PNAE (FNDE/MEC).
- **Objetivo:** Garantir segurança alimentar e nutricional dos estudantes.
- **Fornecimento:** Diretamente nas unidades escolares, conforme cardápio padronizado.

### 4.4 Atendimento Educacional Especializado (AEE)

- **Descrição:** Apoio pedagógico complementar para estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades.
- **Execução:** CEPI – Centro de Especializado Pedagógico de Ibirataia
  - Parcerias intersetoriais com Saúde e Assistência Social.
- **Acesso:** Avaliação pedagógica e psicopedagógica, com plano individualizado de atendimento.



#### 4.5 Educação de Jovens e Adultos (EJA)

- **Descrição:** Modalidade voltada à escolarização de jovens e adultos que não tiveram acesso à educação básica na idade regular.
- **Etapas:** Seguimento I e Seguimento II da Educação de Jovens e Adultos, equivalente aos anos iniciais e anos finais.
- **Canal de acesso:** Escolas polo e SEMED.

#### 4.6 Formação Continuada de Professores

- **Descrição:** Planejamento e execução de cursos, oficinas, seminários e ciclos formativos vinculados ao Currículo Municipal e BNCC.
- **Objetivo:** Valorização e qualificação do magistério.
- **Execução:** Parcerias com instituições de ensino superior, coordenações pedagógicas e redes colaborativas.

#### 4.7 Projetos Educacionais e Inovação Pedagógica

- **Exemplos:**
  - “Educação e Território” (identidade e cultura local nas escolas).
  - “LEEI” – Leitura e Escrita na Educação Infantil
  - “Programa Escolas das Adolescências

### 5. CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Canal	Descrição
Atendimento presencial	Presen- Rua Castro Alves, nº 123 – Centro – Ibirataia/BA – CEP 45580-000
Telefone	(73) 3535-1234
E-mail	educacao@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 escolar;**
- **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 da política educacional 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 Educação;
- Fórum Municipal de Educação;
- Audiências Públicas e Conferências;
- Reuniões escolares 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 Educação Municipal. 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 Educação. 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 Educação 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 Educação de Ibirataia – Um compromisso com o futuro por meio da educação pública de qualidade.**