

# PREFEITURA MUNICIPAL DE IJACI – MG

---

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

### 1. Apresentação

A Carta de Serviços ao Usuário da Prefeitura Municipal de Ijaci tem como objetivo informar aos cidadãos quais são os serviços prestados pela administração pública municipal, como acessá-los, quais são os requisitos, prazos e canais de atendimento disponíveis.

Este documento busca promover transparência, eficiência e qualidade no atendimento, fortalecendo a relação entre a administração pública e a população.

A presente Carta de Serviços atende às diretrizes da Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

### 2. Informações Gerais do Município

Órgão: Prefeitura Municipal de Ijaci

Endereço: Praça Prefeito Elias Antônio Filho, nº 119 – Centro – Ijaci/MG

Telefone: 08000351194

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 12h às 18h

Site oficial: <https://ijaci.mg.gov.br>

Portal da Transparência: <https://transparencia.ijaci.mg.gov.br>

### 3. Direitos do Usuário do Serviço Público

O cidadão tem direito a:

- Receber atendimento com respeito, cortesia e igualdade;
- Ter acesso a informações claras sobre os serviços públicos;
- Apresentar reclamações, denúncias, sugestões e elogios;
- Receber resposta dentro de prazo razoável;

- Participar da avaliação dos serviços públicos.

#### **4. Canais de Atendimento ao Cidadão**

Ouvidoria Municipal

Canal destinado ao recebimento de:

- Reclamações
- Denúncias
- Sugestões
- Solicitações
- Elogios

Prazo de resposta: até 30 dias.

#### **5. Principais Serviços Prestados**

Secretaria Municipal de Saúde

- Atendimento médico nas unidades de saúde
- Vacinação
- Agendamento de consultas
- Atendimento odontológico

Secretaria Municipal de Educação

- Matrículas na rede municipal de ensino
- Programas educacionais
- Transporte escolar

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social

- Cadastro Único
- Programas sociais

- Atendimento às famílias em situação de vulnerabilidade

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano

- Emissão de alvará de construção
- Aprovação de projetos
- Licenciamento de obras
- Fiscalização urbana

Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

- Planejamento administrativo
- Gestão de contratos e licitações
- Gestão patrimonial e administrativa

## **6. Prazos de Atendimento**

Os prazos podem variar conforme a complexidade do serviço solicitado.

- Protocolos administrativos: até 30 dias
- Resposta da ouvidoria: até 30 dias
- Solicitações simples: até 5 dias úteis

## **7. Compromissos da Administração Municipal**

A Prefeitura Municipal de Ijaci compromete-se a:

- Garantir transparência na gestão pública
- Promover atendimento eficiente ao cidadão
- Melhorar continuamente os serviços prestados
- Disponibilizar informações claras e acessíveis

## **8. Avaliação dos Serviços**

A população pode avaliar os serviços públicos municipais por meio da Ouvidoria Municipal, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública e melhoria contínua dos serviços oferecidos.