



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO

DECRETO Nº 047/2026, de 21 de maio de 2026.

**“DISPÕE SOBRE A PUBLICAÇÃO
DA CARTA DE SERVIÇOS AO
USUÁRIO DA OUVIDORIA
MUNICIPAL DE IBATIBA/ES”.**

O **PREFEITO MUNICIPAL DE IBATIBA**, ESTADO DO ESPIRITO SANTO, no uso de suas atribuições legais, especialmente os poderes que lhes são conferidos pela Lei Orgânica do Município.

CONSIDERANDO a necessidade de dar publicidade oficial aos instrumentos de transparência, participação e controle social no âmbito da Administração Pública Municipal;

CONSIDERANDO o disposto no art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que determina a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário pelos órgãos e entidades abrangidos pela referida Lei;

CONSIDERANDO que a Carta de Serviços ao Usuário tem por finalidade informar os cidadãos sobre os serviços prestados, formas de acesso, compromissos, padrões de qualidade, canais de atendimento e meios de acompanhamento das demandas;

DECRETA:

Art. 1º Fica determinada a publicação da Carta de Serviços ao Usuário da Ouvidoria Municipal de Ibatiba/ES, nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 2º A Carta de Serviços ao Usuário da Ouvidoria Municipal passa a integrar o presente Decreto na forma de Anexo Único, para todos os fins legais.

Art. 3º A Ouvidoria Municipal deverá manter a Carta de Serviços ao Usuário disponível em local de fácil acesso ao público e no sítio eletrônico oficial da Prefeitura Municipal de Ibatiba/ES.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO**

Art. 4º A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser revisada periodicamente, ou sempre que houver alteração nos serviços, canais de atendimento, fluxos, prazos ou demais informações nela constantes.

Art. 5º Os órgãos e unidades administrativas da Administração Pública Municipal deverão observar, no que couber, os compromissos, padrões de qualidade e procedimentos constantes da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 6º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Cumpra-se, registre-se e publique-se.

Gabinete do Excelentíssimo Senhor Prefeito do Município de Ibatiba/ES, aos vinte e um dias do mês de maio do ano de dois mil e vinte e seis (21/05/2026).

LUIS CARLOS PANCOTI
Prefeito Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO
OUVIDORIA MUNICIPAL**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
OUVIDORIA MUNICIPAL**

IDENTIFICAÇÃO

Órgão: Ouvidoria Municipal de Ibatiba

Endereço: Rua Getúlio Vargas, nº 295, Centro

CEP: 29395-000 - Ibatiba/ES

Telefone: (28) 3543-1122

E-mail: ouvidoria@ibatiba.es.gov.br

Site: www.ibatiba.es.gov.br

1. APRESENTAÇÃO

A **Ouvidoria Municipal de Ibatiba**, em cumprimento ao disposto no **art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017** e ao **item 5.1 do Parecer CADP**, apresenta esta Carta de Serviços aos Usuários com o objetivo de informar à população sobre os serviços oferecidos, padrões de qualidade e compromissos assumidos.

Nossa missão é **facilitar o diálogo** entre cidadão e Administração Pública Municipal, garantindo transparência, participação social e melhoria contínua dos serviços públicos.

2. SERVIÇOS PRESTADOS

SERVIÇO 1: REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES

O que é: Recebimento, análise e encaminhamento de manifestações dos cidadãos sobre serviços públicos municipais (sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações de informação).

Quem pode solicitar: Qualquer pessoa física ou jurídica

Documentos necessários:

- Identificação do manifestante (nome completo)
- CPF ou CNPJ (opcional para denúncias)



**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

- Contato (telefone ou e-mail)
- Relato detalhado dos fatos

Prazo de atendimento:

- **Registro:** Imediato
- **Resposta:** Até 30 dias úteis
- **Casos complexos:** Até 60 dias úteis (com comunicação prévia)

Taxa: Gratuito

Onde solicitar:

- **Presencial:** Rua Getúlio Vargas, 295 - Centro
- **Telefone:** (28) 3543-1122 - Ramal 205
- **E-mail:** ouvidoria@ibatiba.es.gov.br
- **Online:** Portal da Transparência Municipal
- **WhatsApp:** (28) 99999-0000

Como acompanhar: Número de protocolo fornecido no ato do registro

SERVIÇO 2: MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

O que é: Intermediação entre cidadão e órgãos municipais para resolução de conflitos e demandas específicas.

Quem pode solicitar: Cidadãos com demandas não resolvidas pelos canais convencionais

Documentos necessários:

- Identificação completa;
- Histórico das tentativas anteriores;
- Documentos relacionados ao caso.

Prazo de atendimento: 15 dias úteis para primeira resposta

Taxa: Gratuito

SERVIÇO 3: ORIENTAÇÃO SOBRE ACESSO À INFORMAÇÃO





PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO

O que é: Orientação aos cidadãos sobre como solicitar informações públicas conforme Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011).

Quem pode solicitar: Qualquer pessoa.

Documentos necessários:

- Identificação do solicitante;
- Especificação da informação desejada.

Prazo de atendimento: Orientação imediata

Taxa: Gratuito

SERVIÇO 4: PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O que é: Realização de pesquisas periódicas para avaliar a qualidade dos serviços públicos municipais.

Quem pode participar: Usuários dos serviços públicos municipais

Documentos necessários: Não há

Prazo de atendimento: Pesquisas semestrais

Taxa: Gratuito

3. PADRÕES DE QUALIDADE E COMPROMISSOS

NOSSOS COMPROMISSOS:

- Atendimento respeitoso e imparcial;
- Sigilo e proteção da identidade do manifestante;
- Cumprimento rigoroso dos prazos;
- Transparência no acompanhamento;
- Acessibilidade para pessoas com deficiência;
- Tratamento equânime independente de condição social.

INDICADORES DE DESEMPENHO:

INDICADOR	META	PERIODICIDADE
Tempo médio de resposta	≤ 20 dias úteis	Mensal
Manifestações resolvidas	≥ 90%	Mensal





PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Satisfação do usuário	≥ 4,0 (escala 1-5)	Semestral
Cumprimento de prazos	≥ 95%	Mensal
Tempo médio de atendimento presencial	≤ 10 minutos	Mensal

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Endereço: Rua Getúlio Vargas, nº 295, Centro - Ibatiba/ES

Horário: Segunda a Sexta-feira, das 7h às 16h

Telefone: (28) 3543-1122 - Ramal 205

ATENDIMENTO DIGITAL

- **Site:** www.ibatiba.es.gov.br/ouvidoria
- **E-mail:** ouvidoria@ibatiba.es.gov.br
- **WhatsApp:** (28) 99999-0000
- **Sistema e-OUV:** Integrado ao portal municipal

ACESSIBILIDADE

- Acesso facilitado para cadeirantes;
- Atendimento prioritário para idosos, gestantes e PcD;
- Materiais em formato acessível mediante solicitação;
- Intérprete de LIBRAS (agendamento prévio).

5. DIREITOS DOS USUÁRIOS

Conforme Lei 13.460/2017

VOCÊ TEM DIREITO A:

1. **Participação** na avaliação dos serviços públicos;
2. **Obtenção de informações** claras, precisas e atualizadas;
3. **Proteção de dados pessoais** (LGPD - Lei 13.709/2018);
4. **Atendimento** com presteza, urbanidade e respeito;
5. **Igualdade** no tratamento e acesso aos serviços;

Rua Salomão Fadlalah, 255, Centro – IBATIBA - ES
CNPJ: 27.744.150/0001-66



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO

6. **Cumprimento dos prazos** estabelecidos;
7. **Manifestação** sobre qualidade dos serviços;
8. **Acompanhamento** das manifestações apresentadas.

6. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

MODALIDADES ACEITAS:

SUGESTÃO

Proposta de melhoria dos serviços públicos municipais.

ELOGIO

Reconhecimento ou satisfação sobre atendimento ou serviço.

RECLAMAÇÃO

Insatisfação com qualidade ou prestação de serviço público.

DENÚNCIA

Comunicação sobre irregularidades na administração pública.

SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Pedido de acesso a informações públicas municipais.

7. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Conforme LGPD - Lei 13.709/2018

NOSSOS COMPROMISSOS:

- Tratamento de dados **apenas para finalidades específicas.**
- **Segurança** e confidencialidade das informações.
- **Transparência** sobre uso dos dados coletados.
- Retenção pelo período **estritamente necessário.**
- **Anonimização** quando possível.

SEUS DIREITOS:

- **Confirmação** da existência de tratamento.
- **Acesso** aos dados pessoais tratados.
- **Correção** de dados incompletos ou inexatos.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO**

- **Anonimização ou eliminação** de dados desnecessários.
- **Informações** sobre compartilhamento de dados.
- **Revogação** do consentimento.

Encarregado de Dados: dpo@ibatiba.es.gov.br

8. FLUXO DE ATENDIMENTO

ETAPAS DO PROCESSO:

1. **RECEBIMENTO** - Registro da manifestação.
2. **ANÁLISE** - Verificação de competência e mérito.
3. **ENCAMINHAMENTO** - Direcionamento ao órgão responsável.
4. **ACOMPANHAMENTO** - Monitoramento dos prazos.
5. **RESPOSTA** - Comunicação da solução ao manifestante.
6. **AVALIAÇÃO** - Verificação da satisfação.

Acompanhamento em tempo real pelo número de protocolo.

9. INFORMAÇÕES GERAIS

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:

- **Segunda a Sexta-feira:** 7h às 16h
- **Plantão telefônico:** 12h às 13h (horário de almoço)

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL:

- Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário)
- Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)
- Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD)

RELATÓRIOS E TRANSPARÊNCIA:

- Relatórios semestrais de atividades;
- Indicadores de desempenho (site municipal);
- Pesquisas de satisfação;





PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO

- Portal da Transparência Municipal.

COMPROMISSO DE MELHORIA CONTÍNUA

Esta Carta de Serviços será **revista anualmente** ou sempre que houver:

- Alterações na legislação;
- Modificações nos processos;
- Implementação de novos serviços;
- Necessidades identificadas pelos usuários.

Data de vigência: Janeiro de 2026

Próxima revisão: Janeiro de 2027

Responsável: KYANNI SIMOES DE OLIVEIRA



LUIS CARLOS PANCOTI

Prefeito Municipal



MARCELO LEITE DA SILVA

Controlador Geral



