



## Carta de Serviços ao Usuário

A Prefeitura Municipal de Muquem do São Francisco, em conformidade com o Art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos), apresenta esta Carta de Serviços.

Este documento tem como objetivo principal informar, de forma clara e acessível, todos os cidadãos sobre os serviços que oferecemos, as formas de acesso, os compromissos de atendimento e os padrões de qualidade que adotamos para garantir um serviço público eficiente e transparente.

Acreditamos que o acesso fácil e rápido à informação é um direito de todos e um pilar fundamental para uma gestão pública transparente e participativa.

---

## Nossos Serviços

A seguir, apresentamos a lista dos principais serviços prestados pela Prefeitura de Muquem do São Francisco. Para cada serviço, você encontrará informações essenciais, como:

### Emissão de Nota fiscal Eletrônica

- **Serviço:** Emissão de Nota fiscal eletrônica.
- **Descrição:** Permite que o cidadão emita suas notas fiscais
- **Requisitos:** estar devidamente cadastrado e credenciado para utilizar o serviço.
- **Canais de Atendimento:** [contato@muquemdosaofrancisco.ba.gov.br](mailto:contato@muquemdosaofrancisco.ba.gov.br).
- **Prazos de Atendimento:** Usabilidade imediata.
- **Custos:** a verificar com a secretaria.

### E-sic – serviço de informação ao cidadão

- **Serviço:** Serviço de informação ao cidadão.
- **Descrição:** Sistema que viabiliza o acesso de qualquer cidadão a informações disponibilizadas pelo ente.
- **Requisitos:** acesso a internet e previamente documentos validos para pedidos formais, mas, na modalidade anônima, não existe nenhum requisito.
- **Canais de Atendimento:** [contato@muquemdosaofrancisco.ba.gov.br](mailto:contato@muquemdosaofrancisco.ba.gov.br).
- **Prazos de Atendimento:** Até 20 dias legais, sendo prorrogados mediante requisitos da lei ou contestação.

- **Custos:** Serviço gratuito.

## Ouvidoria

- **Serviço:** Serviço de Ouvidoria.
- **Descrição:** Sistema que viabiliza o acesso de qualquer cidadão a informações, denúncias, elogios e um canal direto de comunicação com a administração do ente.
- **Requisitos:** acesso à internet.
- **Canais de Atendimento:** contato@muquemdosaofrancisco.ba.gov.br.
- **Prazos de Atendimento:** Até 7 dias úteis, sendo prorrogados mediante requisitos da lei ou contestação.
- **Custos:** Serviço gratuito.

---

## Compromissos de Atendimento e Padrões de Qualidade

Nosso compromisso é com a excelência. Para isso, estabelecemos os seguintes padrões de qualidade:

1. **Acessibilidade e Cortesia:** Oferecer um atendimento humanizado, cortês e acessível a todos, independentemente de idade, gênero, etnia ou condição física.
2. **Transparência:** Manter as informações sobre os serviços claras, atualizadas e de fácil acesso.
3. **Eficiência:** Buscar a melhoria contínua dos processos para reduzir o tempo de espera e agilizar a prestação dos serviços.
4. **Qualidade:** Garantir que os serviços prestados atendam às necessidades da população com a máxima qualidade possível.

---

**Prefeitura Municipal de Muquem do São Francisco - Ba**