



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Prefeitura Municipal de Bom Jesus/RN

Transparência, atendimento e cidadania

Rua Manoel Andrade, 12 - Centro - Bom Jesus/RN
(84) 3253-2209 | ouvidoria@bomjesus.rn.gov.br
Atualização sugerida: Maio de 2026



1. Apresentação

A Carta de Serviços ao Usuário da Prefeitura Municipal de Bom Jesus/RN tem a finalidade de informar, de forma clara e objetiva, os principais serviços prestados pela Administração Pública Municipal, os canais de atendimento, as formas de acesso, os compromissos de qualidade e os meios para manifestações do cidadão.

Este documento é orientado pela Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, e pela Lei de Acesso à Informação, aplicada aos pedidos de informações públicas.

2. Identificação do órgão

Órgão	Prefeitura Municipal de Bom Jesus/RN
Endereço	Rua Manoel Andrade, 12 - Centro - Bom Jesus/RN - CEP 59.270-000
Telefone geral	(84) 3253-2209
Expediente	Segunda a sexta-feira, das 7h às 13h
Site oficial	https://site.bomjesus.rn.gov.br/
Ouvidoria	ouvidoria@bomjesus.rn.gov.br

3. Canais de atendimento ao cidadão

Atendimento presencial

Finalidade: Receber demandas, protocolos, orientações e solicitações de serviços municipais.

Público-alvo: Cidadãos, servidores, empresas, entidades e visitantes.

Como acessar: Rua Manoel Andrade, 12, Centro, Bom Jesus/RN, de segunda a sexta-feira, das 7h às 13h.

Setor responsável: Prefeitura Municipal e secretarias competentes

Prazo estimado: Conforme complexidade da solicitação e prazos legais aplicáveis.

Documentos: Documento oficial, CPF e documentos específicos do serviço, quando necessários.

Telefone geral

Finalidade: Prestar orientação inicial, encaminhar demandas e informar setores responsáveis.

Público-alvo: População em geral.

Como acessar: Telefone: (84) 3253-2209.

Setor responsável: Recepção e setores administrativos

Prazo estimado: Conforme complexidade da solicitação e prazos legais aplicáveis.

Documentos: Documento oficial, CPF e documentos específicos do serviço, quando necessários.



Ouvidoria Municipal

Finalidade: Receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios, críticas e solicitações relacionadas aos serviços públicos.

Público-alvo: Usuários dos serviços públicos municipais.

Como acessar: Presencialmente, por telefone ou pelo e-mail ouvidoria@bomjesus.rn.gov.br.

Setor responsável: Ouvidoria Geral do Município

Prazo estimado: Conforme complexidade da solicitação e prazos legais aplicáveis.

Documentos: Documento oficial, CPF e documentos específicos do serviço, quando necessários.

Portal da Transparência, SIC e e-SIC

Finalidade: Disponibilizar informações públicas e permitir pedidos de acesso à informação.

Público-alvo: Cidadãos, órgãos de controle, imprensa, fornecedores e sociedade civil.

Como acessar: Atalhos disponíveis no site oficial da Prefeitura.

Setor responsável: Setores de transparência, controle interno e administração

Prazo estimado: Conforme complexidade da solicitação e prazos legais aplicáveis.

Documentos: Documento oficial, CPF e documentos específicos do serviço, quando necessários.

4. Serviços digitais disponíveis no site

Serviço	Descrição
Emissão de Tributos	IPTU, ISS e outros tributos municipais.
Portal BJPREV	Informações e serviços do Fundo de Previdência Municipal.
Portal da Transparência	Execução orçamentária, financeira, despesas, receitas e atos públicos.
SIC e e-SIC	Solicitação e acompanhamento de pedidos de informação.
Processos Licitatórios	Avisos, editais, contratos e demais atos de contratação.
Contracheque Online	Ficha financeira e contracheque para servidores.
Diário Oficial do Município	Publicação de atos normativos e administrativos.
Portal Consignet	Margem eletrônica para consignados.
Ouvidoria Municipal	Canal direto entre cidadão e Prefeitura.
Portal SIGEduc	Sistema Integrado de Gestão da Educação.
Nota Fiscal Eletrônica	Emissão e consulta de documentos fiscais eletrônicos.
Portal de Compras	Informações e acesso a compras públicas.
Sala do Empreendedor	Orientações e apoio ao empreendedor local.

5. Relação dos principais serviços



5.1 Ouvidoria Municipal

Finalidade: Receber, registrar, encaminhar e acompanhar manifestações dos cidadãos sobre serviços públicos municipais.

Público-alvo: Cidadãos, usuários, servidores e entidades.

Como acessar: E-mail ouvidoria@bomjesus.rn.gov.br, telefone (84) 3253-2209 ou atendimento presencial na Rua Manoel Andrade, 12.

Setor responsável: Ouvidoria Geral do Município

Prazo estimado: Conforme complexidade da solicitação e prazos legais aplicáveis.

Documentos: Documento oficial, CPF e documentos específicos do serviço, quando necessários.

5.2 Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/e-SIC

Finalidade: Permitir o acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pela Administração Municipal.

Público-alvo: Qualquer pessoa física ou jurídica.

Como acessar: Atalho SIC e e-SIC no site oficial ou atendimento presencial, quando necessário.

Setor responsável: Setor de Transparência e Administração

Prazo estimado: Conforme complexidade da solicitação e prazos legais aplicáveis.

Documentos: Documento oficial, CPF e documentos específicos do serviço, quando necessários.

5.3 Portal da Transparência

Finalidade: Permitir consulta a dados públicos de receitas, despesas, licitações, contratos, convênios, pessoal, legislação e atos administrativos.

Público-alvo: Cidadãos, órgãos de controle e sociedade civil.

Como acessar: Atalho Portal da Transparência no site oficial.

Setor responsável: Setores de Controle Interno, Finanças e Administração

Prazo estimado: Conforme complexidade da solicitação e prazos legais aplicáveis.

Documentos: Documento oficial, CPF e documentos específicos do serviço, quando necessários.

5.4 Emissão de Tributos Municipais

Finalidade: Disponibilizar emissão e orientação sobre IPTU, ISS, taxas e demais tributos municipais.

Público-alvo: Contribuintes, empresas, autônomos e responsáveis por imóveis.

Como acessar: Atalho Emissão de Tributos no site oficial ou atendimento na Secretaria de Tributação.

Setor responsável: Secretaria de Tributação

Prazo estimado: Conforme complexidade da solicitação e prazos legais aplicáveis.

Documentos: Documento oficial, CPF e documentos específicos do serviço, quando necessários.

5.5 Processos Licitatórios

Finalidade: Publicar e permitir consulta a avisos, editais, contratos, atas, dispensas, inexigibilidades e demais documentos de contratação pública.

Público-alvo: Empresas, fornecedores, cidadãos e órgãos de controle.

Como acessar: Atalho Processos Licitatórios no site oficial e Portal de Compras.

Setor responsável: Setor de Licitações e Contratos

Prazo estimado: Conforme complexidade da solicitação e prazos legais aplicáveis.

Documentos: Documento oficial, CPF e documentos específicos do serviço, quando necessários.

5.6 Diário Oficial do Município

Finalidade: Dar publicidade a leis, decretos, portarias, contratos, editais, avisos e demais atos oficiais.

Público-alvo: Cidadãos, servidores, fornecedores e órgãos de controle.

Como acessar: Atalho Diário Oficial do Município no site oficial.

Setor responsável: Administração Municipal

Prazo estimado: Conforme complexidade da solicitação e prazos legais aplicáveis.

Documentos: Documento oficial, CPF e documentos específicos do serviço, quando necessários.

5.7 Contracheque Online

Finalidade: Permitir consulta e emissão de ficha financeira e contracheques de servidores ativos, inativos e pensionistas, conforme o caso.

Público-alvo: Servidores municipais, aposentados e pensionistas.

Como acessar: Atalho Contracheque Online no site oficial.

Setor responsável: Secretaria de Administração e Gestão de Pessoas

Prazo estimado: Conforme complexidade da solicitação e prazos legais aplicáveis.

Documentos: Documento oficial, CPF e documentos específicos do serviço, quando necessários.

5.8 Portal BJPREV

Finalidade: Disponibilizar informações previdenciárias, transparência e serviços aos segurados do regime próprio municipal.

Público-alvo: Servidores segurados, aposentados, pensionistas e cidadãos interessados.

Como acessar: Atalho Portal BJPREV no site oficial.

Setor responsável: Fundo de Previdência Municipal

Prazo estimado: Conforme complexidade da solicitação e prazos legais aplicáveis.

Documentos: Documento oficial, CPF e documentos específicos do serviço, quando necessários.

5.9 Portal Consignet

Finalidade: Permitir consulta de margem eletrônica e operações de consignação em folha, conforme regras aplicáveis.

Público-alvo: Servidores municipais autorizados.

Como acessar: Atalho Portal Consignet no site oficial.

Setor responsável: Administração e Gestão de Pessoas

Prazo estimado: Conforme complexidade da solicitação e prazos legais aplicáveis.

Documentos: Documento oficial, CPF e documentos específicos do serviço, quando necessários.

5.10 Portal SIGEduc

Finalidade: Permitir acesso a funcionalidades de gestão escolar, conforme perfil do usuário.

Público-alvo: Alunos, pais, responsáveis, professores, gestores escolares e servidores da educação.

Como acessar: Atalho Portal SIGEduc no site oficial.

Setor responsável: Secretaria de Educação, Cultura e Desportos

Prazo estimado: Conforme complexidade da solicitação e prazos legais aplicáveis.

Documentos: Documento oficial, CPF e documentos específicos do serviço, quando necessários.

5.11 Nota Fiscal Eletrônica

Finalidade: Permitir emissão e consulta de documentos fiscais eletrônicos vinculados a serviços municipais.

Público-alvo: Prestadores de serviços, empresas, contadores e contribuintes.

Como acessar: Atalho Nota Fiscal Eletrônica no site oficial.

Setor responsável: Secretaria de Tributação

Prazo estimado: Conforme complexidade da solicitação e prazos legais aplicáveis.

Documentos: Documento oficial, CPF e documentos específicos do serviço, quando necessários.

5.12 Sala do Empreendedor

Finalidade: Apoiar empreendedores, microempreendedores individuais e pequenos negócios com orientação e acesso a serviços de formalização e regularização.

Público-alvo: Empreendedores, MEIs, empresas locais e interessados em empreender.

Como acessar: Atalho Sala do Empreendedor no site oficial ou atendimento indicado pela Prefeitura.

Setor responsável: Setores de desenvolvimento econômico e tributação

Prazo estimado: Conforme complexidade da solicitação e prazos legais aplicáveis.

Documentos: Documento oficial, CPF e documentos específicos do serviço, quando necessários.

6. Serviços por secretaria municipal

Ouvidoria Geral do Município

Responsável: Angélica Tavares de Oliveira - Ouvidora
Endereço: Rua Manoel Andrade, 12 - Centro - Bom Jesus/RN - CEP 59.270-000
Telefone: (84) 3253-2209
E-mail: ouvidoria@bomjesus.rn.gov.br

- Receber manifestações dos cidadãos.
- Encaminhar demandas aos setores responsáveis.
- Acompanhar respostas e providências.
- Orientar usuários dos serviços públicos.

Secretaria de Governo

Responsável: Carpegiane Alves de Assis - Secretário
Endereço: Rua Manoel Andrade, 12 - Centro - Bom Jesus/RN
Telefone: (84) 3253-2209
E-mail: gabinete@bomjesus.rn.gov.br

- Atendimento institucional do Gabinete.
- Recebimento e encaminhamento de demandas administrativas.
- Apoio às secretarias municipais.
- Articulação com órgãos públicos e sociedade civil.

Secretaria de Administração e Gestão de Pessoas

Responsável: Concebida da Luz Neta Pereira - Secretária
Endereço: Rua Manoel Andrade, 12 - Centro - Bom Jesus/RN
Telefone: (84) 98702-3948
E-mail: administracao@bomjesus.rn.gov.br

- Gestão de pessoas e recursos humanos.
- Folha de pagamento e registros funcionais.
- Patrimônio, arquivo, almoxarifado e frota.
- Atendimento a servidores municipais.

Secretaria de Planejamento e Finanças

Responsável: José Fábio dos Santos - Secretário
Endereço: Rua Manoel Andrade, 12 - Centro - Bom Jesus/RN
Telefone: (84) 3253-2209
E-mail: finanças@bomjesus.rn.gov.br

- Planejamento orçamentário.
- Execução financeira e contábil.
- Prestação de contas.
- Acompanhamento de receitas, despesas e orçamento.



Secretaria de Tributação

Responsável: Edyane Cristina do Nascimento Silva - Secretária
Endereço: Rua Manoel Andrade, 12 - Centro - Bom Jesus/RN
Telefone: (84) 3253-2209
E-mail: tributacao@bomjesus.rn.gov.br

- Emissão e orientação sobre tributos municipais.
- IPTU, ISS, taxas e dívida ativa.
- Fiscalização tributária.
- Atendimento ao contribuinte.

Secretaria de Saúde

Responsável: Altemar Douglas Bezerra de Azevedo Silva - Secretário
Endereço: Rua Manoel Andrade, 12 - Centro - Bom Jesus/RN
Telefone: (84) 3253-2106
E-mail: saude@bomjesus.rn.gov.br

- Política municipal de saúde.
- Ações de promoção, proteção e recuperação da saúde.
- Vigilância sanitária, epidemiológica e ambiental.
- Campanhas de saúde e atendimento pela rede municipal.

Secretaria de Educação, Cultura e Desportos

Responsável: David Franciole de Oliveira Silva - Secretário
Endereço: Rua Manoel Andrade, 12 - Centro - Bom Jesus/RN
Telefone: (84) 3253-3434
E-mail: educacao@bomjesus.rn.gov.br

- Gestão da educação municipal.
- Educação infantil e ensino fundamental.
- Merenda escolar e assistência ao estudante.
- Ações culturais, esportivas e de lazer.

Secretaria de Trabalho, Habitação e Assistência Social

Responsável: Márcia Maria de Oliveira - Secretária
Endereço: Rua Manoel Andrade, 12 - Centro - Bom Jesus/RN
Telefone: (84) 3253-2209
E-mail: assistencia@bomjesus.rn.gov.br

- Proteção social básica e especial.
- Atendimento a famílias em vulnerabilidade social.
- Programas e benefícios socioassistenciais.
- Políticas de habitação, trabalho e renda.



Secretaria de Agropecuária e Meio Ambiente

Responsável: Francisco Alexandre da Silva - Secretário
Endereço: Rua Manoel Andrade, 12 - Centro - Bom Jesus/RN
Telefone: (84) 3253-2209
E-mail: agricultura@bomjesus.rn.gov.br

- Apoio à agricultura e pecuária.
- Incentivo à agricultura familiar.
- Ações ambientais e de preservação.
- Licenciamento, fiscalização e educação ambiental, quando aplicável.

Secretaria de Infraestrutura e Urbanismo

Responsável: Roberto Maciel de Souza Revoredo Junior - Secretário
Endereço: Rua Manoel Andrade, 12 - Centro - Bom Jesus/RN
Telefone: (84) 3253-2209
E-mail: obras@bomjesus.rn.gov.br

- Execução e fiscalização de obras públicas.
- Manutenção de vias, prédios públicos e estradas.
- Serviços urbanos e resíduos sólidos.
- Planejamento urbano, mobilidade e defesa civil.

Controladoria Geral do Município

Responsável: Carlos Vinícius da Silva Pontes - Controlador Municipal
Endereço: Rua Manoel Andrade, 12 - Centro - Bom Jesus/RN
Telefone: (84) 3253-2209
E-mail: controladoria@bomjesus.rn.gov.br

- Controle interno da Administração.
- Auditorias e fiscalização de atos administrativos.
- Acompanhamento de contratos, despesas e licitações.
- Prestação de contas e apoio aos órgãos de controle.

7. Padrões de qualidade no atendimento

- Atendimento com urbanidade, respeito, cortesia, ética e clareza.
- Prioridade de atendimento conforme a legislação vigente.
- Informações objetivas, acessíveis e encaminhamento adequado das demandas.
- Sigilo das informações pessoais, quando necessário.
- Transparência ativa por meio do site oficial e do Portal da Transparência.
- Resposta às manifestações e pedidos conforme os prazos legais aplicáveis.
- Atualização periódica dos canais e informações públicas disponibilizadas.

8. Prioridades de atendimento

Terão prioridade, conforme a legislação vigente, pessoas idosas, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, pessoas com mobilidade reduzida, pessoas com Transtorno do Espectro Autista e demais casos previstos em lei.

9. Documentos geralmente necessários

- Documento oficial com foto.
- CPF.
- Comprovante de residência.
- Número de inscrição municipal ou imobiliária, quando houver.
- Documentos do imóvel, para serviços tributários ou urbanísticos.
- Documentos funcionais, para servidores públicos.
- Procuração, quando a solicitação for feita por representante legal.
- Requerimento ou formulário específico, quando aplicável.

10. Prazos de atendimento

Os prazos variam conforme o serviço, a complexidade da demanda, a documentação apresentada e a necessidade de análise técnica ou jurídica. Como referência geral:

- Atendimento presencial simples: conforme ordem de chegada e disponibilidade do setor.
- Solicitações administrativas: conforme análise do setor competente.
- Pedidos de informação: conforme a Lei de Acesso à Informação.
- Manifestações de Ouvidoria: conforme triagem, encaminhamento e resposta do órgão responsável.
- Serviços digitais: disponibilidade imediata quando os sistemas estiverem acessíveis.

11. Manifestações do usuário

Reclamações, denúncias, sugestões, elogios, críticas e pedidos de providência podem ser apresentados à Ouvidoria Municipal.

Endereço: Rua Manoel Andrade, 12 - Centro - Bom Jesus/RN

Telefone: (84) 3253-2209



E-mail: ouvidoria@bomjesus.rn.gov.br

Expediente: segunda a sexta-feira, das 7h às 13h

12. Direitos e deveres dos usuários

Direitos	Receber atendimento adequado, respeitoso e eficiente; obter informações públicas; apresentar manifestações; acompanhar a prestação dos serviços; ter seus dados pessoais protegidos; receber orientação e resposta quando cabível.
Deveres	Utilizar adequadamente os serviços; tratar servidores e demais cidadãos com respeito; prestar informações verdadeiras; apresentar documentos necessários; conservar bens e espaços públicos; comunicar irregularidades ou falhas.

13. Atualização da Carta de Serviços

Esta Carta de Serviços deverá ser revisada sempre que houver alteração nos serviços, canais de atendimento, estrutura administrativa, horários, responsáveis, sistemas digitais ou normas aplicáveis.

Data sugerida de publicação: Maio de 2026

Órgão responsável pela atualização: Prefeitura Municipal de Bom Jesus/RN, por meio dos setores competentes e da Ouvidoria Municipal.

14. Fontes consultadas

As informações foram organizadas com base nos dados disponíveis no site oficial da Prefeitura Municipal de Bom Jesus/RN, especialmente página inicial, Fale Conosco/Ouvidoria e páginas de secretarias, consultadas em maio de 2026.

Endereço eletrônico: <https://site.bomjesus.rn.gov.br/>