

Elogio

Solicitação

Denúncia

Sugestão

Reclamação



## CARTA DE SERVIÇOS E-SIC / OUVIDORIA



### ELETRÔNICO SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - E-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) é um sistema que centraliza as entradas e saídas de todos os pedidos de acesso dirigidos ao Poder Executivo Municipal. O objetivo do e-SIC é organizar e facilitar os procedimentos de acesso à informação tanto para os cidadãos quanto para a Administração Pública, conforme lei de acesso a informação 12.527/2011

O e-SIC permite que qualquer pessoa física ou jurídica encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal. Regulamentado pelo Decreto municipal nº 0145/2019.

#### QUEM SÃO OS USUÁRIOS?

Toda e qualquer pessoa, sendo ela física ou jurídica poderá solicitar informação a Prefeitura Municipal de Barcarena

#### FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Atendimento presencial SIC ou pela internet. E-SIC

#### REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- I - nome do requerente;
- II - número de documento de identificação válido;
- III - especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e
- IV - endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

#### PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO

- ◆ Pedido de informação.
- ◆ Registra-se dentro da Plataforma e-SIC
- ◆ Geração de número de protocolo.
- ◆ Análise da demanda.
- ◆ Encaminhamento ao órgão responsável.
- ◆ Acompanhamento da tramitação do pedido.
- ◆ Resposta adequada ao cidadão.
- ◆ Geração de relatório estatístico.

#### PRAZO PARA ATENDIMENTO:

Os órgãos e entidades respondem imediatamente, porém, se não for possível o municipais têm até 20 dias para atender ao pedido. O prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias, se houver justificativa expressa. Conforme Decreto municipal nº 0145/2019 regula a lei de acesso a informação no município.

Elogio

Solicitação

Denúncia

Sugestão

Reclamação



## CARTA DE SERVIÇOS **E-SIC / OUVIDORIA**



### **FORMAS DE CONTATO**

- 📍 Av: Crongue da Silveira, 438 - Centro CEP: 68.445-000 Barcarena-PA
- ☎ Telefone: (91) 3753-3457
- 🕒 Atendimento presencial: 08:00h as 16:00h
- ✉ E-mail: [esic@barcarena.pa.gov.br](mailto:esic@barcarena.pa.gov.br)

### **SIC – FÍSICO**

Atendimento presencial

- 📍 Av: Crongue da Silveira, 438 - Centro CEP: 68.445-000 Barcarena-PA
- ☎ Telefone: (91) 3753-3457
- 🕒 Atendimento presencial: 08:00h as 16:00h
- ✉ E-mail: [esic@barcarena.pa.gov.br](mailto:esic@barcarena.pa.gov.br)

## **OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

A Ouvidora Geral do Município de Barcarena de acordo com o Decreto 0098/2019 tem entre suas atribuições receber e apurar, reclamações, solicitação, sugestão, elogio e denúncias sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores ou agentes públicos do município de Barcarena. É um canal fundamental de comunicação entre a sociedade e a Prefeitura Municipal de Barcarena.

### **QUEM SÃO OS USUÁRIOS?**

Toda e qualquer pessoa, sendo ela física ou jurídica poderá solicitar informação a Prefeitura Municipal de Barcarena.

### **FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

E - OUV – Eletrônico Sistema de Ouvidorias Barcarena e presencialmente

### **REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

- Nome, telefone, endereço do usuário e endereço da ocorrência. (Não obrigatórios)

### **PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO**

- ◆ Receber a manifestação.
- ◆ Triar a demanda.
- ◆ Gerar o protocolo.
- ◆ Encaminhar para o órgão/gestor responsável para conhecimento e prestação de esclarecimentos.
- ◆ Receber e analisar a resposta.
- ◆ Disponibilizar resposta ao demandante.

Elogio

Solicitação

Denúncia

Sugestão

Reclamação



## CARTA DE SERVIÇOS E-SIC / OUVIDORIA



- ◆ Elaborar e publicar relatório de suas atividades para avaliação da qualidade da prestação dos serviços públicos municipais

### PRAZO DE ATENDIMENTO

30 (trinta) dias para responder ao demandante, podendo ser prorrogado de forma justificada, uma única vez, por igual período.

### FORMAS DE CONTATO

- 📍 Endereço: Av: Cronge da Silveira, 438 - Centro - CEP: 68.445-000 - Barcarena-PA
- ☎ Telefone: (91) 3753-3457
- 🕒 Atendimento presencial: 08:00h as 16:00h
- ✉ E-mail: [ouvidoria@barcarena.pa.gov.br](mailto:ouvidoria@barcarena.pa.gov.br)

## OUVIDORIA DA SAÚDE

É o canal de comunicação pelo qual os usuários podem buscar informações, esclarecer dúvidas, encaminhar reclamações, solicitações e sugestões para melhoria do atendimento nos serviços de saúde.

### QUEM SÃO OS USUÁRIOS?

Toda e qualquer pessoa, sendo ela física ou jurídica poderá solicitar informação a prefeitura municipal de Barcarena / Ouvidoria saúde

### FORMAS DE ACESSO

Fisicamente ou através do telefone de contato e e-mail

### REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- Documento de Identificação do paciente (não obrigatório).
- Cartão SUS (não obrigatório).

### PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO

- ◆ A solicitação é registrada pela equipe da Ouvidoria no Sistema único de Saúde
- ◆ A equipe da Ouvidoria entra em contato com o serviço responsável pela solicitação.
- ◆ O serviço entra em contato para solucionar a solicitação e insere resposta no Sistema de ouvidoria do SUS
- ◆ Ouvidoria informa resposta ao cidadão.

### PRAZO DE ATENDIMENTO

Até 30 dias, podendo prorrogar por mais 30 dias, uma única vez mediante justificativa.

Elogio

Solicitação

Denúncia

Sugestão

Reclamação



## CARTA DE SERVIÇOS **E-SIC / OUVIDORIA**



### **FORMAS DE CONTATO**

Atendimento presencial

📍 End. Rua João Pantoja de Castro s/n - comercial

☎ Telefone: 3753-2063

🕒 De segunda a sexta-feira 08:00h as 16:00

✉ E-mail: [ouvidoriasemusb6@gmail.com](mailto:ouvidoriasemusb6@gmail.com)