

**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE BARCARENA**

A Ouvidoria Geral do Município de Barcarena de acordo com o Decreto nº0098/2019, tem entre suas atribuições receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Barcarena ou agentes públicos do município. É um canal fundamental de comunicação direta entre a Sociedade e a prefeitura Municipal.

**Endereço:** Avenida Magalhães Barata, nº 67, Bairro – Centro

**E-mail:** [ouvidoria@barcarena.pa.gov.br](mailto:ouvidoria@barcarena.pa.gov.br)

**Telefone:** (91) 99154-9597

**Horário de Atendimento:** 08:00 h às 14:00 h ( segunda a sexta feira )

**REGULAMENTA A OUVIDORIA**

- **DECRETO Nº 0098/2019-GPMB, DE 15 DE FEVEREIRO DE 2019:** 2019: REGULAMENTA A ESTRUTURA, ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.
- **LEI COMPLEMENTAR Nº 09, DE 10 DE ABRIL DE 2003:** CRIA A PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – PGM, A OUVIDORIA MUNICIPAL, ESTRUTURA A CARREIRA DE PROCURADOR, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS

**QUEM SÃO OS USUÁRIOS?**

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

**FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

- Formulário eletrônico, <https://barcarena.pa.gov.br/atendimento/ouvidoria/>
- Por correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria - Geral;
- Atendimento Presencial.

**REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

- Nome do requerente
- Número de documento de identificação válido
- Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida e
- Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento da comunicação ao da informação requerida.
- Endereço da ocorrência.

**PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO**

- Receber a manifestação.
- Emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o número de protocolo;



- Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida
- Análise e obtenção de informações,
- Encaminhar ao órgão /gestor responsável para conhecimento e prestação de esclarecimentos
- Receber e analisar a resposta
- Disponibilizar resposta ao demandante
- Elaborar e publicar relatório de suas atividades para a avaliação da qualidade de prestação dos serviços públicos municipais.

**PRAZO DE ATENDIMENTO**

30 (trinta) dias para responder ao usuário do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período;

**SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - E-SIC**

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 a Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011.

O e-SIC permite que qualquer pessoa física ou jurídica encaminhe pedidos de Acesso à Informação para órgão 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**

- Formulário eletrônico, <https://barcarena.pa.gov.br/atendimento/sic/>
- Por correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria - Geral;
- Atendimento Presencial.

**REQUISITOS / DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

- Nome do requerente;
- Número de documento de identificação válido;
- Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e
- 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 do serviço de informação ao cidadão, gerar número de protocolo..
- Análise da demanda.
- Encaminhamento ao órgão responsável
- Acompanhamento da tramitação do pedido.
- Resposta adequada ao cidadão
- Geração de relatório estatístico
- Os órgãos e entidades respondem imediatamente, porém se não for possível o .

**PRAZO PARA ATENDIMENTO:**

Os órgãos e entidades respondem imediatamente, porém, se não for possível o municipais tem até 20 dias para atender ao pedido. O prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias, se houver justificativa expressa. Conforme Decreto municipal nº0145/2019 regula a lei de acesso a informação no município.

**FORMAS DE CONTATO**

- **Endereço:** Avenida Magalhães Barata, nº 67, bairro – Centro
- **Telefone:** (91) 99154-9597
- **E-mail:** [esic@barcarena.pa.gov.br](mailto:esic@barcarena.pa.gov.br)
- **Horário de Atendimento:** 08:00 h às 14:00 h
- **Prazo de resposta:** O prazo máximo de resposta é de 20 dias a partir da solicitação, recursal 10 dias.

**CARTAS DE SERVIÇO**

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público

**FORMAS DE CONTATO**

- <https://barcarena.pa.gov.br/portal-da-transparencia/carta-de-servicos-ao-usuario/>

