



PREFEITURA MUNICIPAL DE BRASIL NOVO

CNPJ: 34.887.950/0001-00

AV. Castelo Branco, 821, Centro – Fone: (93) 3514-1181

E-mail: ascom.pmbn21@gmail.com – CEP: 68.148-000 – Brasil Novo - PA

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO PREFEITURA MUNICIPAL DE BRASIL NOVO

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Prefeitura Municipal de Brasil Novo tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em resumo, a CSU é um documento que visa esclarecer sobre os serviços ofertados pela Prefeitura Municipal de Brasil Novo-Pará, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, os prazos de resposta, os horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

Atendimento ao público

A Prefeitura Municipal de Brasil Novo tem acesso livre aos munícipes, devido várias repartições do poder executivo ser no segundo pavimento e pensando no conforto e na melhoria do atendimento e acessibilidade, as pessoas portadoras de deficiência física tem atendimento especial via sala da SEMUTS Secretaria de Trabalho e Promoção Social. Através dessa secretaria todos os demais atendimentos são descentralizados para facilitar a resolução ao munícipe.

O atendimento acontece das 8:00 às 14:00 horas.

Setores que estendem o atendimento excepcionalmente:

- Divisão de Receitas HORÁRIO DE ATENDIMENTO das 8:00 às 12:00 horas e das 14:00 às 17:00 horas.
- Recursos Humanos HORÁRIO DE ATENDIMENTO das 8:00 às 14:00 horas e das 15:00 às 18:00 horas.

Todos os demais setores abaixo seguem atendimento ao público em horário comercial, das 8:00 às 14:00 horas.

- SECRETARIA DE SAÚDE
- AGRICULTURA
- EDUCAÇÃO
- ASSISTÊNCIA SOCIAL
- SEDURB
- HABITAÇÃO
- SETOR DE COMPRAS
- JURÍDICO
- GABINETE
- CHEFIA DE GABINETE
- PLANEJAMENTO
- SALA DE CONSELHOS
- SETOR JURIDICO
- CONTABILIDADE
- ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS
- LICITAÇÃO



PREFEITURA MUNICIPAL DE BRASIL NOVO

CNPJ: 34.887.950/0001-00

AV. Castelo Branco, 821, Centro – Fone: (93) 3514-1181

E-mail: ascom.pmbn21@gmail.com – CEP: 68.148-000 – Brasil Novo - PA

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

- COMUNICAÇÃO
- SETOR DE ESPORTE
- VIAÇÃO E OBRAS

Sobre a Garantia dos Serviços em Geral ao Usuário

Todos os serviços ao usuário são ofertados por servidores capacitados e se resume no compromisso com o povo. A CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO visa descrever de forma transparente os serviços oferecidos pelos órgãos públicos ligados ao Executivo Municipal, e possui o intuito de orientar as formas de acessá-los e obtê-los.

A Carta de Serviços, é destinada ao cidadão brasilnoivense para garantir transparência e inclusão no trabalho prestado ao município.

RELAÇÃO DE SECRETÁRIOS E COORDENADORES

Osmar Passos David Chefe de Gabinete

Contato: 093-991391939 e-mail: gab.pmbn21@gmail.com

Becton Nunes Carneiro Secretário de Finanças

Contato: 093-991711667 e-mail: gab.pmbn21@gmail.com

Elysson Leonarde Kloss Secretário de Saúde

Contato: 093-991399775 e-mail: elkloss@hotmail.com

Wederson Noiminche Secretário de Educação

Telefone: 93-991257771 Email: semed.bn@gmail.com

Walcleia Rodrigues de Lima Oliveira Secretário de Trabalho e Promoção Social

Contato: 093-991400678 e-mail: walcleialima@hotmail.com

Ozildo Barbosa Da Silva Secretário de Agricultura e Mineração

Contato: 093-991333722 e-mail: ozildobslima@gmail.com

Sidalécio Souza da Silva Carvalho (Assessor de Comunicação e Ouvidor Municipal)

E-mail's: reportersidsouza@hotmail.com / ouvidoria2024@brasilnovo.pa.gov.br

Contatos: 093-9-9222-8705/ 093-9-9204-7236



PREFEITURA MUNICIPAL DE BRASIL NOVO

CNPJ: 34.887.950/0001-00

AV. Castelo Branco, 821, Centro – Fone: (93) 3514-1181

E-mail: ascom.pmbn21@gmail.com – CEP: 68.148-000 – Brasil Novo - PA

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

Fernando Rocca De Araújo Secretário de Meio Ambiente

Contato: 093-991284582 e-mail: rocca66@gmail.com

Raimundo Rosa da Silva Acácio Coordenador de Transporte e Manutenção

Contato: 093-991399563 e-mail: raimundoacacio99@gmail.com

Marcelo Neves da Cruz Coordenador de Planejamento, Orçamento e Gestão

E-mail: marcelokassia1978@hotmail.com contato: 093-99135-9986

Elysson Leonarde Kloss Secretário de Saúde

Contato: 093-991399775 e-mail: elkloss@hotmail.com

CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE BRASIL NOVO -PA

A Carta de Serviços, instituída pela [Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público.

É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

O QUE É A OUVIDORIA

O Sistema de Ouvidoria Pública Municipal (e-Ouve) foi desenvolvido para facilitar a comunicação entre o poder público e a população.

A plataforma foi desenvolvida com base na lei federal 13.460/2017 ([acesse a lei](#)) e tem como principal objetivo armazenar em uma única base de dados, todos os pedidos da população. Dessa maneira, com os dados organizados, é possível atender as Manifestações de modo eficaz e personalizado.

O cidadão pode acessar a ferramenta através do site <https://brasilnovo.pa.gov.br/>. A população conta ainda com o Email da ouvidoria (ouvidoria2024@brasilnovo.pa.gov.br), através desse contato, o cidadão faz as solicitações necessárias e a Ouvidoria redireciona para as secretarias, setores, departamentos e diretorias competentes.

SERVIÇOS OFERECIDOS

- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito de leis e normas municipais.
- **Doação:** possibilita a repassar bens a administração pública com o intuito de beneficiar a prestação do serviço público.
- **Elogio:** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.
- **Informação:** dúvidas sobre formas, atendimentos atuação da prestação de serviços de serviços públicos.

- **Reclamação:** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;
- **Manifestação:** pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas.
- **Sugestão:** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;

COMO REGISTRAR UMA OUVIDORIA

A Prefeitura de Brasil Novo disponibiliza diferentes canais para manifestações na Ouvidoria. Em toda manifestação a resposta é dada no prazo de até 48 horas, apesar de termos 20 dias. Em alguns casos é necessário se cadastrar, no site. Caso o reclamante opte por não se identificar, está disponível a opção de se manter anônimo ou ter seus dados protegidos.

PRAZO

O prazo para resposta é de vinte dias, prorrogáveis por mais dez. Mas, temos dado respostas no prazo de até 48 horas.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial, telefônico e redes sociais.

LOCAIS E CANAIS PARA REGISTRAR NA OUVIDORIA

- Site: <https://brasilnovo.pa.gov.br/> Email: ouvidoria2024@brasilnovo.pa.gov.br

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

- **Celeridade e qualidade** das respostas às demandas dos usuários;
- **Objetividade e imparcialidade** no tratamento das manifestações;
- **Gratuidade** de seus serviços e atividades;
- **Pessoalidade e informalidade** das relações estabelecidas com seus usuários;
- **Defesa da ética e da transparência** nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento é imediato

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

- Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, o Ouvidor é responsável por registrar e encaminhar ao setor competente;
- Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo que é informado ao manifestante.
- Na resposta ao manifestante a Ouvidoria zelará pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO.

O morador via contato telefônico, WhatsApp (093-9-9204-7236) ele poderá consultar sobre a resolução de sua demanda.

Equipe de Ouvidoria:

Sidalécio Souza S Carvalho

Jornalista/Ouvidor

Cleiton Borges

Editor/Produtor

/Auxiliar