

## SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

### 1- Seção de Informações ao Cidadão, Protocolo e Arquivo

#### 1.1- O que é o serviço?

Disponibilizar informações de gestão pública referente aos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (E-SIC). O sistema permite o upload de arquivos em PDF e/ou imagem em JPG. Atendimento da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Complementar Lei Municipal nº 741/2019).

#### 1.2- Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:

Os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527/2011 poderão ser criados diretamente pelo usuário através de link específico existente no site da Prefeitura Municipal <http://acessoainformacao.bonfinopolis.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/sic>

#### 1.3- Canais de comunicação:

-  Telefone: (62) 3334-1144
-  E-mail: [adm.bonfinopolis@gmail.com](mailto:adm.bonfinopolis@gmail.com)
-  Presencial: Av. 01, Esq. C/ Rua 05, N.º 594 – Centro- Bonfinópolis GO.

#### 1.4- Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

- Informações solicitadas via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão): 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade.
- Atendimento geral ao cidadão e protocolo de documentos: de imediato, respeitando-se apenas o tempo de espera para atendimento de até 20 minutos.

#### 1.5- Mecanismos de Consulta:

A consulta do andamento das solicitações originadas via SIC poderão ser acompanhadas através de um protocolo gerado no momento da criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

## 2- Serviço de Ouvidoria

### 2.1- O que é o serviço?

A ouvidoria tem como objetivo auxiliar na melhoria dos serviços prestados pelo município, promover a transparência, promover a participação do cidadão na administração pública, analisar e encaminhar as manifestações dos cidadãos aos órgãos responsáveis, entre outras responsabilidades é o que cita a Lei Complementar Municipal nº 741/2019, o sistema de ouvidoria da Prefeitura de Bonfinópolis-GO permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe manifestações para órgãos e entidades do poder Executivo.

### 2.2- Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:

As manifestações via Serviço de Ouvidoria poderão ser criadas diretamente pelo usuário através de link específico existente no site da Prefeitura Municipal <http://acessoainformacao.bonfinopolis.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/sugestao> ou através de identificação e preenchimento de formulário/requerimento, conforme orientação fornecida pelo setor de Protocolo.

### 2.3- Etapas do Processo:

-  Ligar para o número telefônico (62) 3334-1144, enviar e-mail para: [adm.bonfinopolis@gmail.com](mailto:adm.bonfinopolis@gmail.com) atendimento presencial: das 07h00 às 11:00h e das 13:00 as 17h00 na sala do E-SIC.
-  Expor sua manifestação de forma clara, objetiva e concisa.
-  Anotar o protocolo para acompanhamento.

### 2.4- Canais de comunicação:

-  Telefone: (62) 3334-1144
-  E-mail: [adm.bonfinopolis@gmail.com](mailto:adm.bonfinopolis@gmail.com)
-  Presencial: Av. 01, Esq. C/ Rua 05, N.º 594 – Centro- Bonfinópolis GO.

### 2.5- Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

30 dias prorrogáveis por mais 30, conforme a necessidade.

### 2.6- Mecanismos de Consulta:

A consulta do andamento das solicitações originadas via Ouvidoria poderá ser acompanhada através de um protocolo gerado no momento da criação da solicitação ou através de contato pelos canais de comunicação disponibilizados.

## 2.7- Manifestação do Usuário:

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado? Acesse nossa ouvidoria através de:

<http://acessoainformacao.bonfinopolis.go.gov.br/cidadao/ouvidoria/denuncia>

Ou pelo telefone: (62) 3334-1144