



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



Ouvidoria Municipal de Barcelos – Amazonas
Aprovada por: **Prefeitura Municipal de Barcelos**



Data de publicação: [dia/mês/ano]
Última atualização: 11/06/2026



Base legal: Lei Federal nº 13.460/2017;
Lei Federal nº 12.527/2011; Lei Orgânica Municipal

Ouvidoria



BARCELOS
PREFEITURA
Um só povo construindo o futuro!



01 O QUE É A OUVIDORIA MUNICIPAL?

É o canal oficial e independente de comunicação entre o cidadão e a administração pública municipal. Sua missão é receber, analisar, encaminhar e acompanhar manifestações, garantindo resposta rápida, transparente e respeitosa, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos de Barcelos-AM.

02 QUAIS SERVIÇOS ATENDEMOS?

Recebemos e tratamos 5 tipos de manifestações:

- Reclamação: Insatisfação com serviço, atendimento ou conduta de agente público
- Denúncia: Comunicação de irregularidade, ilegalidade ou ato de corrupção
- Sugestão: Proposta para melhorar processos, instalações ou atendimento
- Elogio: Reconhecimento de atendimento ou serviço de qualidade
- Solicitação/Pedido: Requerimento de providência, informação ou regularização



03

REQUISITOS PARA REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

Dados obrigatórios: Nome completo, CPF, endereço, telefone e e-mail

Conteúdo: Descrição clara, local, data e detalhes do fato

Sigilo: Denúncias graves podem ser registradas com pedido de proteção de identidade.

Acesso à informação: Pedidos seguem a Lei nº 12.527/2011 (LAI)

04

CANAIS DE ATENDIMENTO

Presencial: Rua Tenreiro Aranha, nº204

Endereço: Rua Tenreiro Aranha, nº204, Bairro - Centro, CEP 69700-000 – Barcelos/AM

Horário: Segunda a sexta, das 8h às 12h e das 14h às 17h

 **Telefone:** +55 97 98425-9718

 **E-mail:** ouvidoria@barcelos.am.gov.br

 **Plataforma:** Sistema Fala.BR https://falabr.cgu.gov.br/web/AM/Barcelos_9

 **Correspondência:** Rua Tenreiro Aranha, A/C: Ouvidoria Municipal



05

NOSSOS COMPROMISSOS E PRAZOS

Registro imediato com número de protocolo

Resposta conclusiva em até 30 dias corridos (prorrogável por mais 15 dias, com justificativa)

Atendimento cortês, respeitoso e sem discriminação

Sigilo garantido quando solicitado

06

Acompanhamento acessível pelo número de protocolo

Encaminhamento aos setores responsáveis em até 3 dias úteis

DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

Direitos:

Atendimento digno e acessível

Resposta clara e fundamentada

Proteção de dados pessoais

Acompanhamento do processo

Recurso em caso de resposta insatisfatória








Deveres:

- ✓ Fornecer dados verdadeiros
- ✓ Descrever fatos com clareza
- ✓ Agir com respeito e boa-fé
- ✓ Não usar o canal para fins indevidos

07

COMO ACOMPANHAR SEU PEDIDO

-  Pelo site oficial: barcelos.am.gov.br
-  Pelo telefone/e-mail informando o número do protocolo
-  Presencialmente na sede da Ouvidoria
-  Ouvidor (a) Municipal: José da Silva dos Santos
-  Contato institucional: ouvidoria@barcelos.am.gov.br



Esta Carta de Serviços segue as normas da Controladoria-Geral da União e do Estado do Amazonas, garantindo transparência e direitos ao cidadão.





SECRETARIAS

SECRETARIA	ENDEREÇO	BAIRRO	Nº	REFERÊNCIA
Secretaria Municipal de Assuntos Estratégicos	Av. Tenreiro Aranha	Centro	S/N	Gabinete Civil da Prefeitura
Secretaria Municipal de Esporte, Juventude e Lazer	Avenida Mariuá	Centro	S/N	Ao lado da Pousada Água Negra
Secretaria Municipal de Produção e Abastecimento	Av. Tenreiro Aranha	Centro	S/N	Em frente ao Restaurante da Praça
Aeroporto de Barcelos	Estrada Manoel Arlindo Guimarães	São Francisco	S/N	
Saae de Barcelos	Rua vereador José Basílio	Centro	353	
Representação do Município de Barcelos em Manaus	Rua Juan de Quintana	Adrianopolis	30	
Controladoria geral Municipal de Barcelos	Av. Tenreiro Aranha	Centro	S/N	Cede da prefeitura
Gerência Municipal de Endemias	Avenida Mariuá	Centro	819	
COMDEC - Coordenadoria Municipal de Defesa Civil	Av. Tenreiro Aranha	Centro	204	



SECRETARIAS

SECRETARIA	ENDEREÇO	BAIRRO	Nº	REFERÊNCIA
Secretaria Municipal de Obras	Rua da Produção	São Francisco	448	
Departamento Municipal de terras	Rua da Produção	São Francisco	Nº	Conjunto São Lázaro
Secretaria Municipal de Indústria, Comércio e Turismo	Avenida Mariuá	Centro	S/N	
Secretaria Municipal de Meio Ambiente	Rua Tenreiro Aranha	Centro	204	Praça Municipal
Secretaria Municipal de Educação	Av. Manoel Arlindo de Almeida Guimarães	São Francisco	S/N	
Secretaria Municipal do Interior	Araquem Gadelha	Nazaré	161	
Secretaria de transporte Semtrans /PMB	Rua estrada da produção	São Lázaro	S/N	
Secretaria Municipal de Saude	Avenida Mariuá	Centro	S/N	
Secretaria de Administração	Rua Tenreiro Aranha	Centro	204	



SECRETARIAS

Ouvidoria



BARCELOS
PREFEITURA

Um só povo construindo o futuro!

SECRETARIA	ENDEREÇO	BAIRRO	Nº	REFERÊNCIA
Procuradoria Geral	Rua Tenreiro Aranha	Centro	S/N	
Secretaria de Comunicação, Marketing e Eventos	Alexandre Ambrósio	Centro	S/N	
Gabinete Civil da Prefeitura Municipal de Barcelos-Am	Rua Tenreiro Aranha	Centro	S/N	
Ouvidoria Geral	Rua Tenreiro Aranha	Centro	204	
Secretaria Municipal de Economia e Finanças	Rua Tenreiro Aranha	Centro	204	
Secretaria Municipal de Cultura	Alexandre Ambrósio	São Francisco	S/N	
Secretaria de Segurança institucional	Av. Tenreiro Aranha	Centro	204	
Secretaria Municipal de Assistência	Rua Dorval Porto	Nazaré	856	