



## CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO OUVIDORIA MUNICIPAL DA PREFEITURA DE BIRIGUI – OMPREBI

**A Carta de Serviço ao Usuário da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui – OMPREBI ao Cidadão** é um documento oficial que tem como objetivo informar os cidadãos sobre os serviços oferecidos pela Ouvidoria, como acessá-los, e os compromissos da administração pública com a qualidade, transparência e participação social.

### **O que é a Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui – OMPREBI?**

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui – OMPREBI é um órgão regido pelos princípios constitucionais aplicáveis a Administração Pública em geral (legalidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência).

É o órgão responsável possibilitar ao usuário relacionar-se com a Prefeitura Municipal de Birigui, através de manifestações requerendo informações, solicitações de serviços e apresentação de reclamações, denúncias, sugestões e elogios.

Possui independência e autonomia no exercício de suas atribuições, com o propósito de assegurar os direitos do usuário dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Birigui de forma a garantir:

\_ Transparência na prestação de informações, de modo a promover ao usuário a exata compreensão sobre a repercussão e abrangência dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Birigui;

\_ Confidencialidade e proteção de informações sensíveis e/ou pessoais, de modo a proteger a intimidade, dignidade, integridade física e moral, a honra e imagem do usuário dos serviços da Prefeitura Municipal de Birigui;

\_ Imparcialidade na análise das manifestações e resolução dos pedidos apresentados pelos usuários dos serviços da Prefeitura Municipal de Birigui; e

\_ Atendimento respeitoso e acessível aos usuários dos serviços da Prefeitura Municipal de Birigui.

### **A SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE POSSUI OUVIDORIA PRÓPRIA:**

**Endereço: Praça Gumercindo de Paiva Castro, s/n**

**E-mails: ouvidoria@birigui.sp.gov.br ou ouvidoria.sus@birigui.sp.gov.br**

**Telefone: (18) 3643 – 6232**

**Horário de atendimento: Das 7h30 às 17 h**



### **Quais Leis regem a Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui – OMPREBI e o decreto que normatiza o seu funcionamento?**

A Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública e institui a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

A Lei nº 13.709/2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), estabelece um conjunto de normas para regular a coleta, o uso, o tratamento, o armazenamento e o compartilhamento de dados pessoais de cidadãos. Ela visa garantir a privacidade e a segurança das informações pessoais, promovendo maior controle por parte dos indivíduos sobre seus dados.

E, a Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas e é aplicável aos três poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios.

Nesse sentido a Prefeitura Municipal de Birigui, regulamentou estas leis no âmbito municipal através da Lei Complementar nº 115, de 22 de abril de 2020 e do Decreto Municipal nº 6.957 de 16 de agosto de 2021 com o intuito ofertar atendimento ao cidadão de políticas públicas de qualidade primando pela modernização, eficiência, excelência e democratização de seus resultados, assegurando o princípio fundamental constitucional da cidadania.

### **Quais os parâmetros de atendimento da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui – OMPREBI?**

- 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.

### **Qual a sigla da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui?**

A sigla da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui é **OMPREBI**.

### **Quem é o responsável pela Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui – OMPREBI?**

Conforme dispõe o Artigo 10, § 3º, da Lei Complementar nº115, de 22 de abril de 2020, a **responsável pela Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui é a Ouvidora Municipal, sendo nomeada pela Portaria 337/2021 de 18/02/2021 para a função a senhora Tausia Isabel Filomena Rodrigues Tonsig.**

#### **A SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE POSSUI OUVIDORIA PRÓPRIA:**

**Endereço: Praça Gumercindo de Paiva Castro, s/n**

**E-mails: ouvidoria@birigui.sp.gov.br ou ouvidoria.sus@birigui.sp.gov.br**

**Telefone: (18) 3643 – 6232**

**Horário de atendimento: Das 7h30 às 17 h**



**Conceitos Importantes:**

**Usuário:** Qualquer pessoa interessada ou que utilize os serviços públicos, direta ou indiretamente.

**Serviço Público:** Atividade da administração para atender às necessidades da população.

**Manifestações:** Abrangem reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, elogios e informações sobre serviços públicos e conduta de servidores.

**Quais os serviços oferecidos pela Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui – OMPREBI?**

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui – OMPREBI é um canal direto entre o cidadão e a Prefeitura, permitindo a comunicação efetiva e o acompanhamento dos serviços prestados. Através dela, o cidadão pode:

**Fazer reclamações:** Relacionadas aos serviços prestados pela Prefeitura, contribuindo para a melhoria contínua da administração pública;

**Registrar denúncias:** Garantindo que irregularidades ou situações que comprometam o interesse público sejam devidamente apuradas;

**Solicitar serviços:** Específicos, de acordo com as necessidades da comunidade;

**Encaminhar elogios:** Aos servidores públicos ou a iniciativas que mereçam reconhecimento, valorizando a boa prática administrativa;

**Apresentar sugestões:** As quais possam aprimorar os serviços públicos, estimulando a participação ativa da população;

**Requerer informações:** Sobre as ações e serviços da administração pública, promovendo a transparência e o direito à informação.

**A Ouvidoria compromete-se a garantir que todos os registros sejam tratados com seriedade, agilidade e respeito, buscando sempre a solução mais adequada e transparente para cada situação.**

**A SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE POSSUI OUVIDORIA PRÓPRIA:**

**Endereço: Praça Gumercindo de Paiva Castro, s/n**

**E-mails: [ouvidoria@birigui.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@birigui.sp.gov.br) ou [ouvidoria.sus@birigui.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.sus@birigui.sp.gov.br)**

**Telefone: (18) 3643 – 6232**

**Horário de atendimento: Das 7h30 às 17 h**



### **Quais as opções para registrar as demandas?**

- **IDENTIFICADA:** Todos os dados pessoais de quem registrou a demanda ficam visíveis. **Necessário informar:** Nome completo, endereço completo, CPF/CNPJ, telefone de contato e e-mail (se tiver).
- **SIGLOSA: O SIGILO DE SUA IDENTIDADE SERÁ PRESERVADO, SE EXPRESSAMENTE MANIFESTADO.** Os dados pessoais são informados para registrar a demanda, mas eles ficam protegidos pela Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e não saem da ouvidoria, quando a demanda vai para o órgão competente para providências só aparece REQUERENTE SIGILOSO  
**Necessário informar:** Nome completo, endereço completo, CPF/CNPJ, telefone de contato e e-mail (se tiver); e
- **ANÔNIMA** (Sem nenhuma informação pessoal, mas não é possível dar a resposta de providências).

### **Tratamento de Manifestações de Autoria Desconhecida ou Incerta (Anônimas)**

As manifestações, cuja autoria seja desconhecida, incerta ou não comprovada poderão ser admitidos, desde que:

- O conteúdo ou a documentação apresentada demonstre mínima verossimilhança e razoabilidade, ou
- Tratem de situações de risco, fraude, abuso, erros ou qualquer outra causa grave que justifique sua apuração; ou
- Observando que as manifestações, pedidos e expedientes de autoria desconhecida, incerta ou não comprovada poderão ser admitidas quando o conteúdo ou a documentação parecerem minimamente verossímeis e razoáveis ou se referirem a uma situação de risco, fraude, abuso, erros ou outra causa grave.

#### **A SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE POSSUI OUVIDORIA PRÓPRIA:**

**Endereço: Praça Gumercindo de Paiva Castro, s/n**

**E-mails: [ouvidoria@birigui.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@birigui.sp.gov.br) ou [ouvidoria.sus@birigui.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.sus@birigui.sp.gov.br)**

**Telefone: (18) 3643 – 6232**

**Horário de atendimento: Das 7h30 às 17 h**



## Como entrar em contato com a Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui - OMPREBI?

Para encaminhar a manifestação é necessário que o usuário acesse a Ouvidoria. O acesso à OMPREBI é oferecido por 6 (seis) meios:

- > **Telefone:** 0800 771 2156 – De segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 7h30 às 11h30 e das 13 h às 17 h;
- > **WhatsApp:** (18) 3643-6027 – Em quaisquer dias e horário;
- > **E-mail:** [cidadao2@birigui.sp.gov.br](mailto:cidadao2@birigui.sp.gov.br) – Em quaisquer dias e horário;
- > **Portal do Cidadão** - <https://pmbirigui01.smarapd.com.br/portalcidadao/#!/login> – Em quaisquer dias e horário;
- > **Pessoalmente:** De segunda a sexta-feira (exceto feriados) - das 7h30 às 11h30 e das 13 h às 17 h; – Endereço: rua Santa Teresa nº365 – Vila Troncoso – CEP 16203-000 – Birigui/SP;
- > **Correspondência:** Endereço: rua Santa Teresa nº365 – Vila Troncoso – CEP 16203-000 – Birigui/SP; – Aos Cuidados de Tausia Tonsig.

### **Quais as formas de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento das demandas?**

Através do cadastro na Ouvidoria Municipal que fica no site institucional da Prefeitura Municipal de Birigui: <http://www.birigui.sp.gov.br/> ou pelo link: <https://pmbirigui01.smarapd.com.br/portalcidadao/#!/login>

**Para obter informações a respeito do andamento de sua demanda registrada na Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui – OMPREBI, o cidadão pode ligar no telefone: 0800 771 2156 ou enviar mensagem pelo E-mail: [cidadao2@birigui.sp.gov.br](mailto:cidadao2@birigui.sp.gov.br) ou pelo WhatsApp: (18) 3643-6027.**

**E, presencialmente pode ser dirigir a Ouvidoria Municipal de segunda a sexta-feira (exceto feriados) - das 7h30 às 11h30 e das 13 h às 17 h – Endereço: rua Santa Teresa nº365 – Vila Troncoso – CEP 16053-200 – Birigui/SP.**

### **A SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE POSSUI OUVIDORIA PRÓPRIA:**

**Endereço: Praça Gumercindo de Paiva Castro, s/n**

**E-mails: [ouvidoria@birigui.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@birigui.sp.gov.br) ou [ouvidoria.sus@birigui.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.sus@birigui.sp.gov.br)**

**Telefone: (18) 3643 – 6232**

**Horário de atendimento: Das 7h30 às 17 h**



**Qual a previsão de tempo de espera para o atendimento da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui – OMPREBI?**

- > O atendimento via telefone é imediato e na finalização da manifestação é gerado o número de protocolo;
- > O atendimento por WhatsApp será por ordem de recebimento de mensagens;
- > O atendimento via E-mail será por ordem de recebimento de mensagens;
- > O atendimento pelo Portal do Cidadão (site da Prefeitura: <http://www.birigui.sp.gov.br/> ) será por ordem de recebimento de mensagens;
- > O atendimento presencial é por ordem de chegada e após registrar sua manifestação o usuário receberá a cópia de sua demanda;
- > O atendimento via correspondência será feito quando entregue a correspondência.

**Quais as principais etapas para o processamento do serviço da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui – OMPREBI?**

**RECEBIMENTO** – A manifestação é registrada e gera um número de demanda. Quando possível a ouvidora já fornece a resposta ao munícipe;

**ANÁLISE** – A ouvidora analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo;

**COMPLEMENTO** – Se for necessário a Ouvidoria entra em contato como o munícipe para solicitar complemento de informações;

**ENCAMINHAMENTO** – A demanda é enviada via Sistema Eletrônico ou E-mail à Secretaria Municipal de Birigui que responde pelo assunto para providências;

**MONITORAMENTO** – Acompanha todo processo de tramitação até a finalização da demanda;

**RESPOSTA AO DEMANDANTE** – O munícipe recebe a resposta de providências e pode registrar réplica sobre ela.

**A SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE POSSUI OUVIDORIA PRÓPRIA:**

Endereço: Praça Gumercindo de Paiva Castro, s/n

E-mails: [ouvidoria@birigui.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@birigui.sp.gov.br) ou [ouvidoria.sus@birigui.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.sus@birigui.sp.gov.br)

Telefone: (18) 3643 – 6232

Horário de atendimento: Das 7h30 às 17 h



**Qual a abrangência do atendimento da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui – OMPREBI?**

**Gabinete—Prefeita Samanta Paula Albani Borini e Vice – Prefeito: Marcelo Parizati;**

**Fundo Social de Solidariedade** – Presidente Fernandes José Rodrigues;

**Secretaria Municipal da Casa Civil** – Secretário: Paulo Batista de Souza;

**Secretaria Municipal de Administração** – Secretário: Thiago Grillo Azevedo e Secretário Adjunto: José Claudenir Milani;

**Secretaria Municipal de Assistência Social** – Secretária: Sônia Regina Albani;

**Secretaria Municipal de Cultura e Turismo** – Secretário: Anderson Rodrigo Corandin;

**Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico** – Secretário: Carlos Antônio Farias de Souza e Secretário Adjunto: Evandro Codognatto Canassa;

**Secretaria Municipal de Educação** – Secretário: Fábio Mariano da Paz e Secretário Adjunto: Ticiane Paula Paganini dos Santos Eras;

**Secretaria Municipal de Esportes** – Secretário: Marcos Gajardoni Fernandes e Secretário Adjunto: Fabio Oliveira de Santana;

**Secretaria Municipal de Governo** – Secretária Adjunta: Jaqueline Moraes Silva Fernandes;

**Secretaria Municipal de Meio Ambiente** – Secretária: Kaira Moniza Borini da Silva e Secretário Adjunto: Ivanildo Montoro da Silva;

**Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana** – Secretário: Vagner Freire;

**Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos** – Secretária: Viviane Mary Sanches Barbosa;

**Secretaria Municipal de Obras** – Secretário: Rogério Fernandes;

**Secretaria Municipal de Planejamento e Finanças** – Secretário: Paulo Rebecchi e Secretário Adjunto: Artur Brogin Aguiar;

**Secretaria Municipal de Segurança Pública** – Secretário: Vagner Freire;

**Secretaria Municipal de Serviços Públicos** – Secretário: Hilário Zerloti e Secretário Adjunto: Danilo de Sousa Ferreira.

**Secretaria Municipal de Tributação e Fiscalização** – Secretária Adjunta: Fernanda Zonta Vicentin.

**A SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE POSSUI OUVIDORIA PRÓPRIA:**

**Endereço: Praça Gumercindo de Paiva Castro, s/n**

**E-mails: ouvidoria@birigui.sp.gov.br ou ouvidoria.sus@birigui.sp.gov.br**

**Telefone: (18) 3643 – 6232**

**Horário de atendimento: Das 7h30 às 17 h**



**Como o município pode avaliar a prestação de serviço da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui – OMPREBI?**

O usuário pode avaliar o atendimento da Ouvidoria Municipal de Birigui – OMPREBI acessando o site da prefeitura: <http://www.birigui.sp.gov.br/> e clicando no banner a **OUVIDORIA MUNICIPAL QUER OUVIR VOCÊ** (abaixo).

E, ao acessar o formulário o munícipe pode expressar suas opiniões e considerações a respeito dos serviços prestados.

Link:[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdI6YJM2-0idarI9wtVcC\\_D-ltKV8L5mj4qlXIicAmuz58UBw/viewform?pli=1](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdI6YJM2-0idarI9wtVcC_D-ltKV8L5mj4qlXIicAmuz58UBw/viewform?pli=1)



**A SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE POSSUI OUVIDORIA PRÓPRIA:**

**Endereço: Praça Gumercindo de Paiva Castro, s/n**

**E-mails: ouvidoria@birigui.sp.gov.br ou ouvidoria.sus@birigui.sp.gov.br**

**Telefone: (18) 3643 – 6232**

**Horário de atendimento: Das 7h30 às 17 h**