



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

### **O que é a Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal da Prefeitura Municipal de Birigui ao Cidadão?**

A **Carta de Serviços ao Cidadão** é um documento elaborado pela **OMPREBI - Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui** observando os preceitos da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017 e da Lei Complementar nº 110, de 10 de março de 2020, com o objetivo de informar o usuário sobre o serviço prestado, as formas de acesso a esse serviço e o compromisso com a transparência.

Em conformidade com a Lei 13.460, de 26 de junho de 2017 e da Lei Complementar nº 110, de 10 de março de 2020, considera-se:

**Administração Pública** - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

**Usuário** - toda pessoa que utiliza ou é direta ou indiretamente interessada nos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Birigui, enquadrando as seguintes:

**Usuário Interno:** servidor público da própria Prefeitura Municipal de Birigui;

**Usuário Externo:** pessoa direta ou indiretamente interessada nos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Birigui;

**Serviço Público** - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

**Manifestações** - reclamações, denúncias, informações, solicitações, sugestões e elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.



# *Prefeitura Municipal de Birigui*

CNPJ 46.151.718/0001-80

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

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

## **Qual o Lei que rege a Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui e o decreto que normatiza o seu funcionamento?**

Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 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 e a Lei nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, 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.

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

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 para a função a senhora Tausia Isabel Filomena Rodrigues Tonsig**.



# *Prefeitura Municipal de Birigui*

CNPJ 46.151.718/0001-80

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

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

É o órgão responsável por possibilitar ao usuário relacionar-se com a Prefeitura Municipal de Birigui, através de manifestações requerendo informações, solicitações 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.



# *Prefeitura Municipal de Birigui*

CNPJ 46.151.718/0001-80

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

A OMPREBI - Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui recebe pronunciamentos de informações, solicitações, reclamações, denúncia, sugestão, elogio e encaminha para providências cabíveis no setor/departamento da Secretaria Municipal responsável.

Especificando que:

**Reclamação** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado pela Administração Pública;

**Solicitação de Serviço** é pedido formal feito pelo munícipe para que seja fornecido um serviço que cabe a Administração Pública;

**Sugestão** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;

**Denúncia** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

**Informação** refere ao esclarecimento do funcionamento de um determinado processo sanando dúvidas e promovendo o conhecimento sobre determinado assunto;

**Elogio** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um Serviço Público.



# *Prefeitura Municipal de Birigui*

CNPJ 46.151.718/0001-80

## **Quais as secretarias atendidas pela OMPREBI - Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui ?**

Gabinete;

Secretaria de Administração;

Secretaria de Assistência Social;

Secretaria de Cultura e Turismo;

Secretaria de Desenvolvimento Econômico;

Secretaria de Educação;

Secretaria de Esportes;

Secretaria de Governo;

Secretaria de Meio Ambiente;

Secretaria de Negócios Jurídicos;

Secretaria de Obras;

Secretaria de Planejamento e Finanças

Secretaria de Tributação e Fiscalização;

Secretaria de Segurança Pública e Mobilidade Urbana;

Secretaria de Serviços Públicos.

**▣ A SAÚDE POSSUI OUVIDORIA PRÓPRIA. CONTATO: Praça Gumercindo de Paiva Castro, s/n – e-mail: [ouvidoria@birigui.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@birigui.sp.gov.br)**

**(18) 3643 – 6232 – Horário de atendimento: Das 07:30h às 19:00h.**



# *Prefeitura Municipal de Birigui*

CNPJ 46.151.718/0001-80

## **Quais os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui?**

Para encaminhar a manifestação é necessário que o usuário acesse a Ouvidoria. O acesso a Ouvidoria é oferecido por 4 (quatro) meios:

- >**Telefone:** 0800 771 2156 – De segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 7:30h às 17:00h;
- >**Pessoalmente:** De segunda a sexta-feira (exceto feriados) - das 7:30h às 17:00h – Endereço: rua Siqueira Campos nº362 - Centro– CEP 16200-055 – Birigui/SP;
- >**Site ( Portal do Cidadão):** <https://pmbirigui01.smarapd.com.br/portalcidadao/#!/login> em qualquer dia e horário.
- > **Correspondência:** Endereço: rua Siqueira Campos nº362 - Centro– CEP 16200-055 – Birigui/SP – Aos Cuidados de Tausia.

O sigilo de sua identidade será preservado, se expressamente manifestado. 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.

Sendo que as denúncias anônimas e sigilosas serão averiguadas e as devidas providências serão tomadas, mas serão apresentadas nos relatórios sem detalhamento do assunto nos termos artigo 5º, inciso IV, da Constituição Federal.



# *Prefeitura Municipal de Birigui*

CNPJ 46.151.718/0001-80

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

**RECEBIMENTO** – Registra a manifestação que gera um número de protocolo. Após isso a demanda é encaminhada para providências ou quando possível a ouvidora já fornece a resposta da manifestação;

**ANÁLISE** – A ouvidora analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual secretaria enviar;

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

**ENCAMINHAMENTO** – A demanda é enviada via sistema eletrônico ou e-mail para o setor/departamento da Secretaria Municipal competente para providências cabíveis;

**MONITORAMENTO** – Acompanha todo processo de tramitação e, ao receber informa ao munícipe a resposta das providências;

**RESPOSTA AO DEMANDANTE** – Uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.



# *Prefeitura Municipal de Birigui*

CNPJ 46.151.718/0001-80

## **Qual a previsão do tempo máximo para a prestação do serviço da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui?**

O prazo máximo de resposta aos usuários será de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data da respectiva solicitação e/ou provocação pelo interessado. Podendo esse prazo ser prorrogado apenas uma vez, por igual período, mediante expressa justificativa do secretário (a) da pasta.

Sendo que informações que podem ser sanadas pela própria Ouvidoria serão atendidas de imediato, sendo isentas de protocolo, mas com registro interno nas demandas anônimas.

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

O usuário pode avaliar o atendimento da OMPREBI - Ouvidoria Municipal de Birigui 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 município pode expressar suas opiniões e considerações a respeito dos serviços prestados.





# Prefeitura Municipal de Birigui

CNPJ 46.151.718/0001-80

Link:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdI6YJM2-0idarI9wtVcC\\_D-ItKV8L5mj4qIXIicAmuz58UBw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdI6YJM2-0idarI9wtVcC_D-ItKV8L5mj4qIXIicAmuz58UBw/viewform)



**A OUVIDORIA MUNICIPAL  
QUER OUVIR VOCÊ**

**Sua opinião faz toda a diferença!**  
Responda ao formulário e avalie os serviços prestados  
pela Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui

 **PREFEITURA MUNICIPAL DE  
BIRIGUI**

  [prefeituradebirigui](https://www.facebook.com/prefeituradebirigui)  
[www.birigui.sp.gov.br](http://www.birigui.sp.gov.br)



# *Prefeitura Municipal de Birigui*

CNPJ 46.151.718/0001-80

## **Qual a prioridade de atendimento da OMPREBI - Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui?**

- > 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 previsão de tempo de espera para o atendimento da OMPREBI - Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui?**

- > Atendimento via e-mail será de até 3 (três) dias úteis, a partir do recebimento do e-mail de confirmação da demanda com o número de protocolo.
- > O atendimento via telefone é imediato e na finalização da manifestação é gerado o número de protocolo.
- > O atendimento presencial é por ordem de chegada e após registrar sua manifestação o usuário receberá a cópia de sua demanda.

## **Quais os mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento da tratativa das manifestações?**

Para obter informações a respeito do andamento das demandas o cidadão pode ligar na OMPREBI - Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui através do telefone 0800 771 2156 ou enviar um e-mail: [cidadao2@birigui.sp.gov.br](mailto:cidadao2@birigui.sp.gov.br)