



CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

OUVIDORIA MUNICIPAL DA PREFEITURA DE BIRIGUI - OMPREBI

A **Carta de Serviços 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.

Principais características da Carta de Serviços da OMPREBI:

Base Legal:

Foi elaborada conforme a Lei Complementar nº 115/2020 e o Decreto Municipal nº 6.957/2021, além de estar alinhada com importantes legislações federais, como:

- > Federal nº 13.460/2017 – que trata dos direitos dos usuários dos serviços públicos;
- > Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) – que assegura o direito ao acesso à informação pública;
- > Lei nº 13.709/2018 (LGPD) – que regula o tratamento de dados pessoais.

Finalidade:

Informar os usuários internos (servidores) e usuários externos (população em geral) sobre:

- > Os serviços oferecidos pela Ouvidoria;
- > Como acessar esses serviços;
- > Os compromissos de qualidade e transparência da administração municipal.

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, informações, sugestões e elogios sobre serviços públicos e conduta de servidores.

Em resumo:

A Carta de Serviços da OMPREBI é um instrumento de cidadania e controle social, que fortalece a relação entre a Prefeitura de Birigui e a população, assegurando o direito à informação, à participação e à melhoria contínua dos serviços públicos por meio da Ouvidoria.



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**.

Quais Leis regem a Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui – OMPREBI 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, A Lei 13.709/2018 que é a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), é a legislação brasileira que estabelece regras para coleta, tratamento, armazenamento e compartilhamento de dados pessoais de pessoas físicas 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 - 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.**

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

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 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 – OMPREBI?

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui – OMPREBI 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 desgosto 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.

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;

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



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 - OMPREBI?

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

>**Telefone:** 0800 771 2156 – De segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 7h30 às 11h30 e das 13 h às 17 h ;

>**Pessoalmente:** De segunda a sexta-feira (exceto feriados) - das 7h30 às 11h30 e das 13 h às 17 h ; – Endereço: rua Santa Tereza nº365 – Vila Troncoso – CEP 16053-200 – Birigui/SP;

>**Site (Portal do Cidadão):** <https://pmbirigui01.smarapd.com.br/portalcidadao/#!/login> em qualquer dia e horário.

> **Correspondência:** Endereço: rua Santa Tereza nº365 – Vila Troncoso – CEP 16053-200 – Birigui/SP; – Aos Cuidados de Tausia Tonsig.

>**Necessário informar:** Nome completo, endereço completo, CPF/CNPJ, telefone de contato e e-mail (se tiver).

O SIGILO DE SUA IDENTIDADE SERÁ PRESERVADO, SE EXPRESSAMENTE MANIFESTADO.

>**Necessário informar:** Nome completo, endereço completo, CPF/CNPJ, telefone de contato e e-mail (se tiver).

Tratamento de Manifestações de Autoria Desconhecida ou Incerta

As manifestações, pedidos e expedientes 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.

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 - OMPREBI?

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 municipal 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.

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

- > Atendimento via e-mail será de até 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento;
- > 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 as formas de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento da tratativa das manifestações?

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

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 e-mail: cidadao2@birigui.sp.gov.br ou presencial: De segunda a sexta-feira (exceto feriados) - das 7h30 às 11h30 e das 13 h às 17 h ; – Endereço: rua Santa Tereza nº365 – Vila Troncoso – CEP 16053-200 – Birigui/SP.



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

O prazo máximo de resposta aos usuários será de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data de acolhimento na Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui – OMPREBI. Podendo esse prazo ser prorrogado apenas uma vez, por igual período, mediante expressa justificativa do secretário (a) da pasta.

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

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

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 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

**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](#)
www.birigui.sp.gov.br