



Prefeitura Municipal de Birigui

CNPJ 46.151.718/0001-80

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DA PREFEITURA DE BIRIGUI

O atendimento ao cidadão na entrega de políticas públicas de qualidade é sempre o objetivo finalístico da Gestão Pública, que deve primar pela modernização, eficiência, excelência e democratização de seus resultados, assegurando o princípio fundamental constitucional da cidadania.

Desta forma, a Prefeitura Municipal de Birigui, cumprindo a Lei 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, que estabelece a **Carta de Serviços ao Usuário**, tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, formas de acesso e respectivos compromissos e padrões de qualidade e efetividade de atendimento ao público.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentado em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, responsabilidade e participação do cidadão.



Prefeitura Municipal de Birigui

CNPJ 46.151.718/0001-80

1- O que é a Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal da Prefeitura Municipal de Birigui – OMPREBI ao Cidadão ?

A **Carta de Serviços da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui ao usuário** é um documento, elaborado pela Ouvidoria Municipal observando os preceitos da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017 e da Lei Complementar nº 115, de 22 de abril de 2020 e do Decreto nº 6.957, de 16 de agosto de 2021, com o objetivo de informar ao usuário sobre o serviço públicos prestados, as formas de acesso a esse serviço e o compromisso com a transparência.

Excelente ferramenta de gestão que auxilia à Administração Pública a aprimorar, quantitativamente e qualitativamente, o serviço público.

Em conformidade com a Lei 13.460, de 26 de junho de 2017 e da Lei Complementar nº 115, de 22 de abril 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.

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

- I- Usuário Interno: servidor público da própria Prefeitura Municipal de Birigui;
- II- 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.

2- Qual a sigla da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui – OMPREBI ?

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

3- Qual o Lei que rege a Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui – OMPREBI e o decreto que normatiza o seu funcionamento ?

Lei nº13.460, de 27 de junho de 2017, Lei Complementar nº 115, de 22 de abril de 2020 - Capítulo III- Seção I e suas subseções e artigos e Decreto nº 6.957, de 16 de agosto de 2021.

4- Quem é o responsável pela Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui – OMPREBI ?

Conforme dispõe o artigo 10, §3º, da Lei Complementar nº 115, de 22 de abril de 2020, a responsável pela Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui é o (a) Ouvidor (a) Municipal. E, conforme Portaria nº 337, de 18 de fevereiro 2021 a Ouvidora Municipal da Prefeitura de Birigui é a servidora municipal efetiva Tausia Isabel Filomena Rodrigues.

5- O que é 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, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência).

É o meio de interlocução com a sociedade civil, constituído em um canal aberto para o recebimento de pedidos de informações, solicitações e/ou reclamações, sugestões, denúncias, elogios ou ainda quaisquer outros encaminhamentos, relacionado ao serviço público.

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

- I- transparência na prestação de informações; de modo a promover ao usuário a exata compreensão sobre as repercussões e abrangência dos serviços prestados;
- II- 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;
- III- imparcialidade na análise das manifestações e resolução dos pedidos apresentados pelos usuários dos serviços prestados; e
- IV- atendimento respeitoso e acessível aos usuários dos serviços.

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

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

Especificando que:

Reclamação: Queixa, protesto ou manifestação de desagrado acerca de serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público considerado ineficiente, não efetivo ou ineficaz;

Solicitação: Pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;

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.

7- Quais as secretarias englobando toda a estrutura organizacional da pasta que a Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui – OMPREBI realiza a prestação de serviços ?

Gabinete;

Secretaria Municipal de Administração;

Secretaria Municipal de Assistência Social;

Secretaria Municipal de Cultura e Turismo;

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico;

Secretaria Municipal de Educação;

Secretaria Municipal de Esportes;

Secretaria Municipal de Governo;

Secretaria Municipal de Meio Ambiente;

Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos;

Secretaria Municipal de Obras;

Secretaria Municipal de Planejamento e Finanças;

Secretaria Municipal de Segurança Pública;

Secretaria Municipal de Serviços Públicos.

A SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE POSSUI OUVIDORIA PRÓPRIA. CONTATO: ouvidoria.sus@birigui.sp.gov.br ou (18) 3643 – 6232 – Horário de atendimento: Das 08:30h às 18:30h.

8- 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 a Ouvidoria é oferecido por 5 (cinco) meios:

- **Telefone:** [0800 771 2156](tel:08007712156) – De segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 7:30h às 11:30h e das 13:00h às 17:00h;
- **Pessoalmente:** De segunda a sexta-feira (exceto feriados) - das 7:30h às 11:30h e das 13:00h às 17:00h – Endereço: Rua Anhanguera nº1155- Jardim Morumbi – térreo – Centro Administrativo “Leonardo Sabioni” – Birigui/SP;
- **Carta:** De segunda a sexta-feira (exceto feriados) – Recebimento das 7:30h às 17:00h – Endereço: Rua Anhanguera nº1155- Jardim Morumbi – Centro Administrativo “Leonardo Sabioni” – Birigui/SP;
- **E-mail:** cidadao2@birigui.sp.gov.br - em qualquer dia e horário;
- **Link** Ouvidoria on-line no site www.birigui.com.br : <http://pmbirigui01.smarapd.com.br/portalcidadao/#!/login> em qualquer dia e horário.

O usuário deverá fazer um cadastro no qual fornecerá seus dados pessoais: nome, número do CPF, RG , endereço de contato e telefone.

A opção de criação de conta pelo link [Ouvidoria on-line](http://pmbirigui01.smarapd.com.br/portalcidadao/#!/login) <http://pmbirigui01.smarapd.com.br/portalcidadao/#!/login> para acompanhamento da tramitação da manifestação será facultativo.

Depois de enviada a manifestação poderá ser solicitada ao munícipe a complementação de dados.

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.

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

RECEBIMENTO – Gera um número de protocolo e informa ao usuário o recebimento do pronunciamento ou quando possível já envia a tratativa da manifestação;

ANÁLISE – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;

COMPLEMENTO - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato como o demandante e solicita complemento de informações;

ENCAMINHAMENTO – A demanda é transferida para o setor/departamento competente para que este apresente sua resposta;

MONITORAMENTO –Recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;

RESPOSTA AO DEMANDANTE – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, a Ouvidoria Municipal encaminha para o demandante, informando os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;

CONCLUSÃO – uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante.

Após a conclusão da demanda, a Ouvidoria Municipal analisa a manifestação, buscando identificar os pontos críticos e possíveis melhorias.

Será elaborado um relatório em cada quadrimestre do ano separado por secretarias apontando as manifestações mais decorrentes para que a Administração Municipal possa adotar medidas que promovam melhorias dos serviços públicos. Esse mesmo relatório será disponibilizado no site institucional do município para conhecimento e controle social.

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

O prazo máximo de resposta de manifestações, pedidos e expedientes à Ouvidoria, aos usuários e/ou interessados será de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data de confirmação do recebimento da respectiva solicitação e/ou provocação pelo usuário interessado.

Podendo ser prorrogado apenas uma vez, por igual período, mediante expressa justificativa pelo secretário (a) da pasta.

Sendo que informações que podem ser sanadas pela própria Ouvidoria podem ser atendidas de imediato e serão isentas de protocolo.

11- Qual a forma de prestação do serviço da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui?

Eletrônico (preferencialmente), telefônico, presencial e/ou via correspondência.

12- Qual local e forma o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui ?

O usuário pode avaliar o atendimento da Ouvidoria Municipal de Birigui – OMPREBI através do serviço da enquete disponível no [link da ouvidoria on-line](#). Onde o cidadão para ajudar a melhorar o atendimento do serviço poderá responder a 3 (três) questões que servirão de subsídios para planejar contínuas melhorias no órgão.

13- Qual a prioridade de atendimento da 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.

14- Qual a previsão de tempo de espera para o atendimento da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Birigui?

O atendimento via e-mail será de até 5 (cinco) 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 já é gerado e informado o número de protocolo.

O atendimento presencial é por ordem de chegada e após registrar sua manifestação o usuário receberá o número de protocolo.

15- Quais os mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento das providências das manifestações?

O usuário poderá acompanhar a tramitação dos seus processos em aberto pelo link <http://pmbirigui01.smarapd.com.br/portalcidadao/#!/inicio> ícone PROCESSOS, sendo que para isso precisará realizar o cadastro no PORTAL DO CIDADÃO disponível no sitio eletrônico da Prefeitura Municipal de Birigui www.birigui.sp.gov.br . Além disso, para acompanhar a tramitação de sua manifestação será fornecido ao munícipe o número do registro/protocolo e telefone da ouvidoria e/ou setor/departamento/secretaria para que ele entre em contato para obter as informações a respeito da tramitação do seu processo.