



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, 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 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;
- Pessoaalidade 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 Gumerindo 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

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 Gumerindo 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 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).
- **SIGILOSA: O SIGILO DE SUA IDENTIDADE SERÁ PRESERVADO, SE EXPRESSAMENTE MANIFESTADO.** Os dados pessoais são informados para registrar a demanda, contudo não saem da ouvidoria, quando a demanda vai para o órgão competente para providências só aparece na ficha de demanda REQUERENTE SIGILOSO. Esses dados ficam protegidos pela **Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)** que garante o direito de acesso a informações públicas, mas permite que o solicitante mantenha sua **identidade sigilosa**, se assim desejar e pela e pela **Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)**, a qual protege os dados pessoais dos cidadãos, garantindo que eles sejam tratados de forma segura e privada.
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 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

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 – 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 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 Gumerindo 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



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 Gumerindo 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

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; Secretaria Municipal da Casa Civil; 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 Mobilidade Urbana; 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 e Secretaria Municipal de Tributação e Fiscalização

Como o munícipe 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/1FAIpQLSdMOT0IRLSma2YGYvUG4NgcmnFmJ6KykEPkJT9fkUr-ZhxLkQ/viewform>



A SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE POSSUI OUVIDORIA PRÓPRIA:

Endereço: Praça Gumerindo 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