



CIDADE DE
**PRESIDENTE
PRUDENTE**

**CONTROLADORIA
GERAL DO
MUNICÍPIO**

OUIDORIA

MUNICÍPIO DE PRESIDENTE PRUDENTE



CIDADE DE PRESIDENTE PRUDENTE

somos todos nós.

PREFEITO

Edson Tomazini (Ed Thomas)

VICE-PREFEITO

Izaque Silva

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Luiz Sérgio Lanza Voltareli
Michael Hellison Jantorpe Gomes

OUVIDORA MUNICIPAL

Thaianne Santiago Mendes Olimpio

**2022. Ouvidoria Municipal.
Controladoria Geral do Município -
CGM, Presidente Prudente, São Paulo.**

Qualquer parte desta publicação pode ser reproduzida, desde que citada a fonte. Todavia, a reprodução não autorizada para fins comerciais desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais, conforme Lei nº 9.610/1998.

MUNICÍPIO DE PRESIDENTE PRUDENTE

Paço Municipal "Florivaldo Leal"
Av. Cel. José Soares Marcondes, 1.200, centro.
19.010-081. Presidente Prudente/SP.
(18) 3902-4400
www.presidenteprudente.sp.gov.br

Cartilha de Ouvidoria. Ouvidoria Municipal. Controladoria Geral do Município - CGM. 1. ed. Presidente Prudente, São Paulo, 2022.

Distribuição gratuita. Venda proibida.

OUVIDORIA MUNICIPAL



ENTENDENDO O QUE É

A Ouvidoria Municipal de Presidente Prudente é órgão vinculado à Controladoria-Geral do Município - CGM, e tem base na Lei Municipal nº 10.910/2022. Também com fundamento nos princípios do artigo 37 da Constituição Federal de 1988, foi criada para facilitar a comunicação entre o cidadão (usuário dos serviços públicos) e o poder público.

Além de um instrumento à serviço da democracia, a ouvidoria é peça fundamental na gestão administrativa, justamente por conseguir obter feedbacks de seu público. Não é apenas um canal de atendimento, mas uma instituição de participação social, promovendo o aperfeiçoamento e melhoria de modo eficiente do serviço público prestado.



ATRIBUIÇÕES LEGAIS DA OUVIDORIA:

- assegurar o atendimento dos pedidos de informação recebidos pelo Município, garantindo o cumprimento da **Lei de Acesso à Informação**;
- promover a **transparência** ativa de informações relacionadas à atuação do Município de Presidente Prudente, independentemente de requerimentos, em local de fácil acesso, bem como zelar pela qualidade do acesso e informações do Portal da Transparência;
- elaborar diretrizes para o aprimoramento da transparência em processos e espaços de **participação social** da Administração Pública Municipal;
- estimular a criação de ferramentas e de novas possibilidades para o **exercício da cidadania e do controle social** da Administração Pública Municipal;
- atender e orientar, pelos meios institucionais disponibilizados pela Ouvidoria, as manifestações dos usuários;
- cadastrar, quando for o caso, e encaminhar, conforme a matéria, aos setores competentes da Administração Pública Municipal, as manifestações recebidas, a fim de buscar as soluções com a maior brevidade possível;
- manter o usuário informado sobre o encaminhamento das manifestações e das providências adotadas pelos responsáveis, observando os prazos legais;
- propor ações e sugerir prioridades nas atividades de Ouvidoria;
- propor, ao Controlador Interno, a adoção de medidas para a **correção e a prevenção de falhas** e omissões pela inadequada prestação do serviço público;
- apoiar e atuar juntamente com as demais unidades da Administração Pública, visando à solução dos problemas apontados pelos usuários;
- **promover a participação do usuário** na Administração Pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- acompanhar, sempre que necessário, a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- exercer outras atribuições correlatas à sua área de atuação.



COMO FUNCIONA?

Para garantir a comunicação, a Ouvidoria Municipal poderá receber **DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES** e **ELOGIOS** através do telefone, e-mail, presencialmente ou diretamente pelo site da prefeitura.

Todas as demandas são registradas na plataforma virtual de comunicação interna, garantindo ao contribuinte um código para acompanhamento em tempo real.

As demandas possuem prazo final de 30(trinta) dias para retorno ao cidadão, conforme dispõe a Lei 13.460/2017. Dentro deste período, a Ouvidoria poderá solicitar subsídios aos departamentos envolvidos na demanda, os quais também receberão prazo para manifestação.



Presencialmente, o cidadão poderá comparecer ao Paço Municipal "Florivaldo Leal" à **Av. Cel. José Soares Marcondes, 1200**; mas caso prefira os meios à distância:

telefone **(18) 3902-4405**

e-mail: **ouvidoria@presidenteprudente.sp.gov.br**

site: **<http://www.presidenteprudente.sp.gov.br/>** (ícone OUVIDORIA)

E QUEM PODE ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA?

Poderá entrar em contato qualquer pessoa física ou jurídica, inclusive, os próprios servidores municipais. Há ainda a possibilidade de se registrar a demanda com sigilo ou anonimamente.



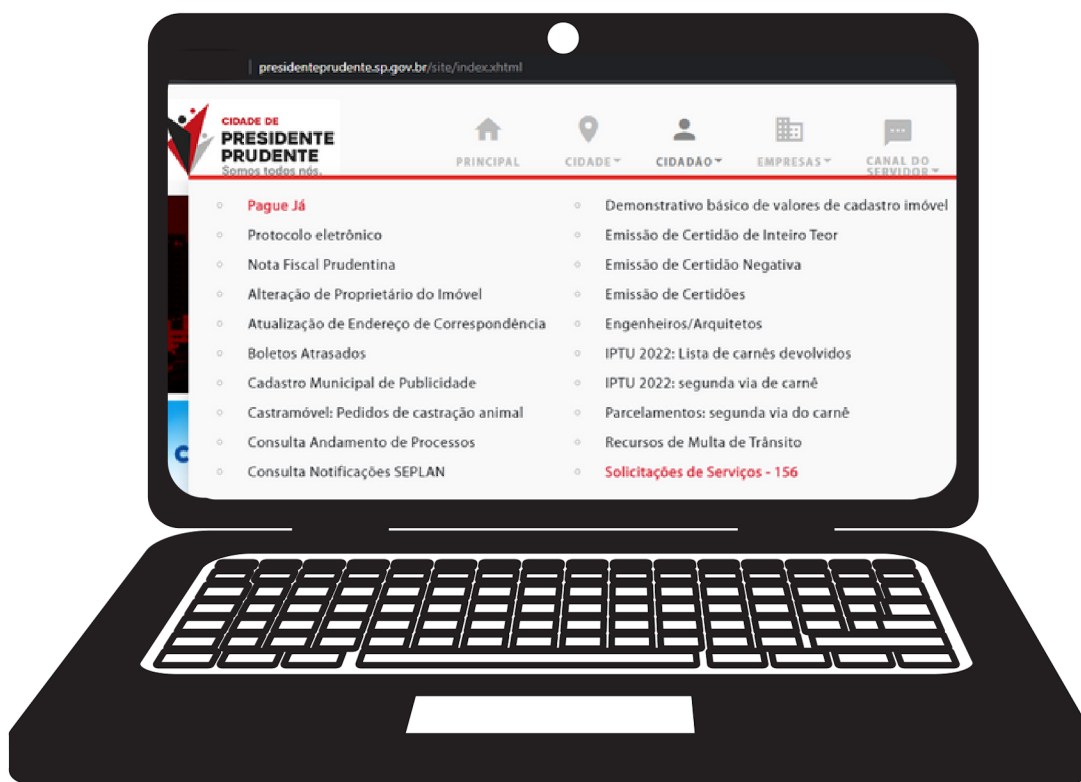
Todas as demandas são catalogadas e compõem o relatório da Ouvidoria, e com ele, a Municipalidade poderá perceber as principais deficiências e os desacertos mais apresentados pelos cidadãos. Podendo analisar e corrigir seus atos, a fim de manter uma gestão eficiente e uma prestação de serviços qualificada e continuada.



OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO:

O Município de Presidente Prudente ainda disponibiliza em sua página principal a Carta de Serviços, onde seguem listados os serviços públicos prestados e seus devidos departamentos responsáveis.

Para solicitar a execução de serviços mais rotineiros, como reparo em asfalto, iluminação pública, poda de árvores, dentre outros, o cidadão prudentino poderá fazer pelo telefone 156 ou através do site clicando na aba "**CIDADÃO**"



Pelo mesmo site, o cidadão poderá ter acesso ao **PORTAL DA TRANSPARÊNCIA** tendo acesso às informações sobre o orçamento e a contabilidade pública. E caso ainda queira alguma informação complementar, o cidadão poderá requerer pela **LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO**.



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA MUNICIPAL

Paço Municipal "Florivaldo Leal"
atendimento de segunda à sexta-feira, das 08h às 17h.
(18) 3902-4405 e (18) 3902-4450



REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Brasília, DF: Presidência da República.

BRASIL. **Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República.

BRASIL. **Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO; OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO. **Orientações para implantação de uma unidade de ouvidoria**: rumo ao sistema participativo. Brasília, DF: 2012.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. **Ouvidoria Geral da União. Gestão em ouvidoria**. Brasília, DF.

PRESIDENTE PRUDENTE. **Lei 10.910 de 15 de junho de 2022**. Dispõe sobre a estrutura organizacional, funcionamento e atribuições da Controladoria Geral do Município e dá outras providências. Presidente Prudente, São Paulo.