MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE PRESIDENTE PRUDENTE

R. Mal. Floriano Peixoto, n.º 342, Vila Marcondes, CEP: 19030-020
ouvidoria@presidenteprudente.sp.gov.br
www.presidenteprudente.sp.gov.br

PREFEITURA MUNICIPAL DE PRESIDENTE PRUDENTE
Controladoria Geral do Município

Milton Carlos de Mello
Prefeito

Luana Lopes Coev
Titular da Controladoria Geral do Município

Junho/2026

R. Mal. Floriano Peixoto, n.º 342, Vila Marcondes, CEP: 19030-020
ouvidoria@presidenteprudente.sp.gov.br
www.presidenteprudente.sp.gov.br

Sumário

Apresentação 4
Definições 5
Fases de tratamento das manifestações 6
I. Da fase de atendimento 6
II. Requisitos mínimos de admissibilidade 6
III. Da fase de classificação 7
IV. Da fase de encaminhamento 7
V. Da fase de divulgação dos relatórios e comunicação de resultados 7

R. Mal. Floriano Peixoto, n.º 342, Vila Marcondes, CEP: 19030-020
ouvidoria@presidenteprudente.sp.gov.br
www.presidenteprudente.sp.gov.br

Apresentação

A Controladoria Geral do Município - CGM tem por finalidade a adoção de providências necessárias à prevenção e combate à corrupção, defesa do patrimônio público, incremento da moralidade e da transparência pública da gestão da Administração Pública Municipal e fomento do controle social da gestão e das boas práticas de governança pública. Instituída pela Lei Municipal n.º 10.910, de 15 de junho de 2022, a pasta centralizou as atividades do Sistema de Controle Interno (SCI) do Município de Presidente Prudente.
A Ouvidoria Municipal tem como uma de suas principais atribuições o atendimento e orientação, pelos meios institucionais, das manifestações dos usuários; bem como a propositura, ao(á) Titular da CGM, de adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões pela inadequada prestação do serviço público. Ainda, é atribuição da Ouvidoria Municipal o apoio e atuação em conjunto com as demais unidades da Administração Pública, visando à solução dos problemas apontados pelos usuários.
A elaboração deste Manual de Procedimentos foi precedida de uma ampla discussão a respeito do planejamento e da reformulação dos fluxos de trabalho da Ouvidoria Municipal.
Esse processo evidenciou a necessidade de uma readequação dos procedimentos administrativos da Ouvidoria Municipal em relação à sistematização e encaminhamentos das manifestações recebidas, porquanto as informações produzidas pela Ouvidoria Municipal representem um poderoso instrumento de gestão.

R. Mal. Floriano Peixoto, n.º 342, Vila Marcondes, CEP: 19030-020
ouvidoria@presidenteprudente.sp.gov.br
www.presidenteprudente.sp.gov.br

Definições

Para fins deste Manual de Procedimentos, as **manifestações** representam um gênero, cujas espécies são as reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações de providências.
Os **elogios**, **sugestões** e **solicitações de providências** são manifestações que, em regra, contêm uma contribuição ou crítica espontânea e genuína, dúvida ou necessidade de esclarecimento.
Já as **reclamações** são as manifestações voltadas à demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
Considera-se **denúncia** a manifestação que indique a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
O **órgão ou departamento** associado à manifestação é o interlocutor da Ouvidoria Municipal para tratar das demandas.

R. Mal. Floriano Peixoto, n.º 342, Vila Marcondes, CEP: 19030-020
ouvidoria@presidenteprudente.sp.gov.br
www.presidenteprudente.sp.gov.br

Fases de tratamento das manifestações

A seguir, o Manual de Procedimentos será dividido em quatro partes: Atendimento, Classificação, Encaminhamento e Divulgação dos Relatórios/Comunicação de Resultados, que são as fases de tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal.

I. Da fase de atendimento

Na fase de atendimento, a Ouvidoria Municipal recebe as manifestações. Esse atendimento é realizado:

a) Por telefone, gratuitamente e operacionalizado por meio do número 018 3399-1102. Em caso de indisponibilidade da linha telefônica supra – possível congestionamento decorrente de ligações telefônicas que extrapolem limites de tempo razoáveis, o atendimento será redirecionado para a Controladoria Geral do Município.
b) Pessoalmente, das 8h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira (exceto feriados), na R. Mal. Floriano Peixoto, n.º 342, Vila Marcondes, CEP: 19030-020.
c) Por correio direcionado para o endereço: R. Mal. Floriano Peixoto, n.º 342, Vila Marcondes, CEP: 19030-020.
d) Por formulário eletrônico disponível em: https://atende.presidenteprudente.sp.gov.br/b.php?pg=o/central_servicos&tab=categoria&filter=01JN19Y6GAEC0QW4QC8H7H3P21 e, em caso de denúncia, por formulário eletrônico disponível em: https://atende.presidenteprudente.sp.gov.br/b.php?pg=o/central_servicos&tab=categoria&filter=01KQD86Y4EEY53YJM0JYBET50F
e) Por meio de *e-mail*: ouvidoria@presidenteprudente.sp.gov.br

1.1. Sobre o anonimato do munícipe

A identificação completa do requerente não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações. O anonimato será garantido, quando solicitado, nos termos da Lei.
A identificação do requerente seguirá a seguinte denominação:

a) **Identificada**: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, número de telefone e/ou celular, *e-mail*) e autoriza sua identificação.
b) **Sigilosa**: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação.
c) **Anônima**: quando o cidadão não informa um meio de contato (endereço, número de telefone e/ou celular, *e-mail*).

II. Requisitos mínimos de admissibilidade

As manifestações classificadas como denúncias devem preencher determinados requisitos mínimos de admissibilidade. Tal análise deve pautar-se pelos parâmetros abaixo elencados e será realizada com base nas informações prestadas pelo denunciante, devendo ser ressaltado que não cabe à Ouvidoria Municipal mais perquirições acerca da veracidade das informações prestadas.
Os requisitos mínimos de admissibilidade são: autoria e materialidade, além da existência de verossimilhança das alegações trazidas.
Caso as denúncias não preencham os requisitos mínimos de admissibilidade, serão arquivadas

R. Mal. Floriano Peixoto, n.º 342, Vila Marcondes, CEP: 19030-020
ouvidoria@presidenteprudente.sp.gov.br
www.presidenteprudente.sp.gov.br

preliminarmente mediante decisão fundamentada.

III. Da fase de classificação

3.1. Disposições gerais

Sendo assunto de competência de órgão ou entidade pertencente ao Poder Executivo Municipal, uma vez verificado o conteúdo da manifestação pela Ouvidoria Municipal, será definido o seu tipo (reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações de providências).
Todas as manifestações poderão ser, a qualquer tempo, reclassificadas entre as diversas espécies de tipos, sempre que isso se mostrar necessário ao seu adequado encaminhamento. Também poderão ser associados às manifestações outros órgãos e departamentos que guardem pertinência com a questão.
Os casos omissos, bem como aqueles que suscitem conflitos positivos de competência, deverão ser tratados observando-se os direitos básicos dos munícipes e usuários de serviços públicos, como o direito à informação, à qualidade e ao controle.

3.2. Pedido de Informação

Os munícipes que apresentarem manifestações que caracterizem pedido de informação, nos termos da Lei n.º 12.527/2011, serão orientados a recorrer aos canais de *e-SIC* disponibilizados para essa finalidade.

IV. Da fase de encaminhamento

Exaurida a fase de classificação, as manifestações serão encaminhadas por plataforma de comunicação oficial às respectivas Secretarias Municipais para conhecimento, eventuais providências e resposta à Ouvidoria Municipal.
A Ouvidoria Municipal responderá pela integridade, confidencialidade e segurança dos dados recebidos, com relação aos princípios regentes da Administração Pública. Ela é encarregada de desenvolver o relacionamento com eventuais Pontos Focais designados pelos Titulares das unidades. Por essa razão, promoverá ações de capacitação, integração e treinamento para potencializar prioritariamente a interlocução com os Pontos Focais e com outras eventuais unidades de ouvidoria do Município.

4.1. Acompanhamento

Todas as manifestações serão registradas e cadastradas em banco de dados digital, contendo número sequencial, que será reiniciado anualmente. O registro permitirá ao público e à Ouvidoria Municipal o acompanhamento do encaminhamento dado às manifestações.
Os interessados poderão acompanhar o andamento dos seus protocolos por via telefônica ou por qualquer outro meio disponibilizado para esse fim.

V. Da fase de divulgação dos relatórios e comunicação de resultados

Os relatórios da Ouvidoria Municipal são documentos de interesse público e devem ter ampla divulgação interna e externa. Por isso, a Ouvidoria Municipal deverá cientificar as autoridades municipais, estaduais e/ou federais eventualmente relacionadas às denúncias ou reclamações apresentadas acerca do que foi

R. Mal. Floriano Peixoto, n.º 342, Vila Marcondes, CEP: 19030-020
ouvidoria@presidenteprudente.sp.gov.br
www.presidenteprudente.sp.gov.br

asseverado, levantado e concluído.
Todas as manifestações serão organizadas e avaliadas, de forma a instruir os mecanismos de controle, com base no banco de dados, em relatórios mensais, bimestrais e anuais.
Caberá à Ouvidoria Municipal distinguir em seus relatórios a atuação quanto aos seus deveres (receber, classificar e encaminhar as manifestações) e aos deveres de outros órgãos e entidades do Município de prover respostas adequadas às demandas do público.
A Ouvidoria Municipal concentrará esforços para a criação de critérios de avaliação, buscando a excelência dos atendimentos aos munícipes.

5.1. Conclusão das manifestações

As manifestações apresentadas à Ouvidoria Municipal, uma vez analisadas e devidamente classificadas e encaminhadas, nos termos deste Manual de Procedimentos, serão consideradas concluídas para fins de relatório de desempenho interno.

R. Mal. Floriano Peixoto, n.º 342, Vila Marcondes, CEP: 19030-020
ouvidoria@presidenteprudente.sp.gov.br
www.presidenteprudente.sp.gov.br