



Prefeitura Municipal de Cruz Machado – Estado do Paraná Controladoria Interna

Avenida Vitória, 251 – Centro – Cruz Machado – PR
CEP: 84620-000 - CNPJ: 76.339.688/0001-09
Fone (42) 3554-1222, ramal 254 - E-mail: controleinterno@pmcm.pr.gov.br
www.pmcm.pr.gov.br



Relatório da Ouvidoria Municipal

Primeiro Semestre de 2021.

A Ouvidoria do Município de Cruz Machado, foi criada pela Lei Municipal nº1672/2019 de 01 de julho de 2019 e regulamentada através do Decreto Municipal nº 1672/2019.

O presente relatório tem o objetivo de apresentar informações sobre as atividades da Ouvidoria Municipal referente a participação social no primeiro semestre de 2021.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona junto a Controladoria Interna do Município, como canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas, em sua maioria através do sistema eletrônico de Ouvidoria Fala.Br, plataforma integrada de ouvidoria, no endereço eletrônico:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PR/CRUZMACHADO/Manifestacao/RegistrarManifestacao>.

O atendimento também é feito de maneira presencial, realizando o registro do depoimento do manifestante no sistema citado, e lhe entregando um número de protocolo para acompanhamento.

Além dessas formas de atendimento, ainda é possível que o cidadão nos encaminhe manifestações através do número de telefone do Poder Executivo – (42)3554-1222, através de nosso WhatsApp – (42)3554-1555, e ainda no e-mail: ouvidoria@pmcm.pr.gov.br.



Prefeitura Municipal de Cruz Machado – Estado do Paraná Controladoria Interna

Avenida Vitória, 251 – Centro – Cruz Machado – PR
CEP: 84620-000 – CNPJ: 76.339.688/0001-09
Fone (42) 3554-1222, ramal 254 - E-mail: controleinterno@pmcm.pr.gov.br
www.pmcm.pr.gov.br



As manifestações destinadas ao Poder Legislativo, quando recebidas, são encaminhadas à Auxiliar de Controle Interno que atua na Câmara Municipal.

DAS MANIFESTAÇÕES

O cidadão pode registrar sete tipos de manifestações com o intuito de:

- I) **Acesso à Informação:** encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas. Exemplo: cidadão solicita informação à prefeitura sobre o andamento de realização de licitação para compra de mobiliário para escola infantil;
- II) **Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída;
- III) **Elogio:** demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: usuário utiliza os serviços da biblioteca de um órgão e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária; depois disso, registra um elogio à servidora.
- IV) **Reclamação:** demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar o sítio de determinado Ministério para dar entrada em pedido e não consegue;
- V) **Solicitação:** pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal. Exemplo: usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema; e
- VI) **Sugestão:** registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.
- VII) **Comunicação:** é a denúncia ou reclamação registrada forma anônima;

DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Neste período, por meio dos canais de atendimento disponibilizados, a ouvidoria contabilizou 57 manifestações, sendo:



Prefeitura Municipal de Cruz Machado – Estado do Paraná Controladoria Interna

Avenida Vitória, 251 – Centro – Cruz Machado – PR
CEP: 84620-000 – CNPJ: 76.339.688/0001-09
Fone (42) 3554-1222, ramal 254 - E-mail: controleinterno@pmcm.pr.gov.br
www.pmcm.pr.gov.br



- 51 manifestações recebidas através do formulário disponível em nosso site;
- 01 manifestação recebida através do telefone;
- 05 manifestações recebidas presencialmente.

No período que compreende este relatório, não recebemos nenhuma manifestação direcionada ao Poder Legislativo Municipal.

NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Solicitação	3
Reclamação	6
Denúncia	6
Comunicação	41
Sugestão	1
Elogio	0

CARÁTER DAS MANIFESTAÇÕES

Identificadas	16
Sigilosas	0
Anônimas	41

MANIFESTAÇÕES POR STATUS

Concluídas	50
Em análise	7

DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. São averiguadas a fundo para comprovar a veracidade ou não dos fatos descritos.

Após a identificação de qual setor se refere a manifestação, a mesma é encaminhada aos responsáveis para que as medidas legais e cabíveis sejam tomadas.



Prefeitura Municipal de Cruz Machado – Estado do Paraná Controladoria Interna

Avenida Vitória, 251 – Centro – Cruz Machado – PR
CEP: 84620-000 - CNPJ: 76.339.688/0001-09
Fone (42) 3554-1222, ramal 254 - E-mail: controleinterno@pmcm.pr.gov.br
www.pmcm.pr.gov.br



São registradas como comunicações todas as manifestações feitas de maneira anônima, não sendo possível solicitarmos complementações ou até mesmo enviar respostas. Porém, desde que contenha indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, elas são apuradas.

Das manifestações recebidas no período que compreende este relatório, uma resultou em Sindicância Investigativa.

SINDICÂNCIA INVESTIGATIVA

Número	Resolução	Situação	Conclusão
001/2020	06/2021 do CMDCA	Finalizada	Penal de advertência.

CONCLUSÃO

As aprovações das Leis Federais nº12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, e Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, representam dois marcos para consolidar a participação ativa da sociedade nos serviços prestados pelo Poder Público.

Uma das atribuições da ouvidoria é o tratamento das manifestações dos usuários.

Através do Decreto Municipal nº1672/2019, procurou-se adequar os procedimentos, com definições e regras básicas para o tratamento e solução das manifestações.

Cabe salientar que, conforme Termo de Ajustamento de Conduta, assinado entre o Município de Cruz Machado e o Ministério Público do Estado do Paraná no dia 19 de maio de 2021, já está sendo elaborado o novo Decreto, com a finalidade de auxiliar e facilitar o tratamento das manifestações.

Esta municipalidade aderiu à Rede Nacional de Ouvidorias, juntamente com o Sistema Informatizado Nacional de Ouvidorias (Sistema e-Ouv). Além da oferta de treinamentos para a municipalidade, a Rede Nacional de Ouvidorias nos permite o acesso ao sistema de ouvidorias sem custo algum para o município.

Em análise nas manifestações recebidas neste período, é notável que ainda existe certo receio por parte dos usuários no que diz respeito às denúncias.

Conforme podemos notar, 72% das manifestações foram feitas de maneira anônima, o que não nos permite entrar em contato solicitando mais dados para dar prosseguimento, principalmente nas situações em que as manifestações são incompletas. Nota-se que é extremamente necessário fortalecer este instrumento, dando ampla divulgação do funcionamento da ouvidoria, e ainda a conscientização de que os dados dos manifestantes são protegidos nos termos da Lei nº13.460/2017.



Prefeitura Municipal de Cruz Machado – Estado do Paraná Controladoria Interna

Avenida Vitória, 251 – Centro – Cruz Machado – PR
CEP: 84620-000 - CNPJ: 76.339.688/0001-09
Fone (42) 3554-1222, ramal 254 - E-mail: controleinterno@pmcm.pr.gov.br
www.pmcm.pr.gov.br



Nosso sistema permite que os usuários escolham entre três situações, no que diz respeito a sua identificação:

I – permanecer totalmente anônimo, situação em que não existe a possibilidade de reconhecimento da autoria da manifestação;

II – identificar-se junto ao canal de denúncias, mas solicitar confidencialidade com relação à divulgação de sua autoria;

III – identificar-se e não solicitar nenhum tipo de confidencialidade.

Com exceção das denúncias anônimas, é possível o acompanhamento e informações das manifestações por parte dos manifestantes.

(Anexo I – relação das manifestações)

Ante todo o exposto, informo que estou à disposição para dirimir quaisquer dúvidas e pronta a auxiliá-lo no que se fizer necessário.

Cruz Machado, 13 de julho de 2021.

Kelly Fernanda Romeike Nadolny
Controladora Interna
Responsável pela Ouvidoria

Relatório de Manifestações

Manifestação											
Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Assunto	Subassunto	Canal de Entrada	Data de Abertura	Responsável pela Análise	Data Resp. Concl.	Responsável Resp. Concl.	
Concluída	02116202100 000189	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	Desvio de Função	Internet	10/01/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	10/05/2021	João Cleverton Komar - Assessor Jurídico	
Concluída	02116202100 000260	Comunicação	Anônimo	Saúde Suplementar	Atendimento	Internet	14/01/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	10/05/2021	Cleidir Henrique Ksionzek - Assessor Hospitalar	
Concluída	02116202100 000340	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	Fiscalização de Contratos	Internet	19/01/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	01/07/2021	Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno	
Arquivada por Duplicidade	02116202100 000421	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	Fiscalização de Contratos	Internet	19/01/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny		Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno	
Concluída	02116202100 000502	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	Contrato	Internet	21/01/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	01/07/2021	Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno	
Arquivada	02116202100 000693	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	Refeições	Internet	08/02/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny		Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno	
Concluída	02116202100 000774	Reclamação	Cidadão	Energia Elétrica	Iluminação Praça	Internet	10/02/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	12/02/2021	Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno	
Concluída	02116202100 000855	Reclamação	Cidadão	Assistência Hospitalar e Ambulatorial	Atendimento	Internet	12/02/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	25/02/2021	Halina Krajewska - Secretária Municipal de Saúde	
Arquivada	02116202100 000936	Comunicação	Anônimo	Coronavírus (COVID-19)	Aglomerado	Internet	13/02/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny		Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno	
Concluída	02116202100 001070	Comunicação	Anônimo	Defesa e vigilância sanitária	Criação de Animais	Internet	18/02/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	16/03/2021	Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno	
Concluída	02116202100 001150	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	Fiscalização de Contratos	Internet	20/02/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	11/05/2021	Sidnei Mliczuk - Fiscal de Contrato	
Arquivada	02116202100 001231	Comunicação	Anônimo	Atendimento	Atendimento	Internet	21/02/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny		Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno	
Cadastrada	02116202100 001312	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	Desvio de Função	Internet	21/02/2021				

Concluída	02116202100 001401	Comunicação	Anônimo	Defesa Civil	Aglomeração	Internet	01/03/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	17/03/2021	Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno
Arquivada por falta de clareza nas informações	02116202100 001584	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	Funcionamento dos Trabalhos	Internet	02/03/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny		Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202100 001665	Comunicação	Anônimo	Defesa Civil	Aglomeração	Internet	03/03/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	04/03/2021	Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202100 001746	Sugestão	Cidadão	Outros em Saúde	Covid-19	Internet	04/03/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	31/03/2021	Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202100 001827	Comunicação	Anônimo	Ouvidoria	TESTE	Internet	11/03/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	10/05/2021	Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202100 001908	Solicitação	Cidadão	Assistência ao Idoso	Assistência ao Idoso	Internet	12/03/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	31/03/2021	Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202100 002122	Reclamação	Cidadão	Atendimento	Atendimento	Presencial	22/03/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	13/04/2021	Barczak
Concluída	02116202100 002203	Comunicação	Anônimo	Outros em Saúde	Irregularidade Servidores	Internet	22/03/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	02/07/2021	Halina Krajewska - Secretária Municipal de Saúde
Concluída	02116202100 002394	Comunicação	Anônimo	Outros em Esporte e Lazer	Irregularidade Servidores	Internet	23/03/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	30/03/2021	Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202100 002475	Comunicação	Anônimo	Defesa Civil	Covid-19	Internet	25/03/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	26/03/2021	Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202100 002556	Comunicação	Anônimo	Normas e Fiscalização	Fiscalização	Internet	29/03/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	29/03/2021	Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202100 002637	Comunicação	Anônimo	Outros em Saúde	Irregularidade Servidores	Internet	05/04/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	02/07/2021	Cleidir Henrique Ksionzek - Assessor Hospitalar
Concluída	02116202100 002718	Denúncia	Cidadão	Atendimento	Irregularidade Servidores	Presencial	06/04/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	01/07/2021	Silvana Luzia Rosnowski - Secretária de Assistência Social
Concluída	02116202100 002980	Reclamação	Cidadão	Outros em Saúde	Atendimento	Telefone	08/04/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	26/04/2021	Cleidir Henrique Ksionzek - Assessor Hospitalar
Arquivada por Duplicidade	02116202100 003013	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	Fiscalização de Contratos	Internet	09/04/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny		Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno

Cadastrada	02116202100 003102	Comunicação	Anônimo	Denúncia de irregularidades de servidores	Irregularidade Servidores	Internet	12/04/2021			
Cadastrada	02116202100 003285	Comunicação	Anônimo	Agente Público	Combustíveis	Internet	12/04/2021			
Concluída	02116202100 003366	Comunicação	Anônimo	Outros em Meio Ambiente	Caça ilegal	Internet	12/04/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	10/05/2021	Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202100 003447	Reclamação	Cidadão	Outros em Saúde	Atendimento	Presencial	13/04/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	26/04/2021	Cleidir Henrique Ksionzek - Assessor Hospitalar
Concluída	02116202100 003528	Denúncia	Cidadão	Denúncia de irregularidades de servidores	Irregularidade Servidores	Presencial	13/04/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	01/07/2021	Silvana Luzia Rosnowski - Secretária de Assistência Social
Concluída	02116202100 003609	Comunicação	Anônimo	Defesa Civil	Aglomerado	Internet	15/04/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	10/05/2021	Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202100 003790	Denúncia	Cidadão	Ouvidoria	TESTE	Internet	19/04/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	19/04/2021	Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202100 003870	Reclamação	Cidadão	Ouvidoria	TESTE	Internet	19/04/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	19/04/2021	Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202100 003951	Comunicação	Anônimo	Outros em Transporte	Transporte da Saúde	Internet	23/04/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	01/07/2021	Marcos Marçal - Secretário Municipal de Transportes
Concluída	02116202100 004095	Comunicação	Anônimo	Denúncia de irregularidades de servidores	Irregularidade Servidores	Internet	26/04/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	21/05/2021	
Arquivada por Duplicidade	02116202100 004257	Comunicação	Anônimo	Outros em Transporte	Irregularidade Servidores	Internet	27/04/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny		Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202100 004338	Comunicação	Anônimo	Denúncia de irregularidades de servidores	Irregularidade Servidores	Internet	28/04/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	17/05/2021	Silvana Luzia Rosnowski - Secretária de Assistência Social
Cadastrada	02116202100 004419	Comunicação	Anônimo	Defesa Civil	Fiscalização	Internet	30/04/2021			
Prorrogada	02116202100 004508	Denúncia	Cidadão	Tributos	Alvará	Internet	30/04/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny		

Concluída	02116202100 004680	Comunicação	Anônimo	Esporte Comunitário	Irregularidade Servidores	Internet	13/05/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	01/07/2021	José Dirceu Swed - Secretário Municipal de Esportes
Concluída	02116202100 004761	Comunicação	Anônimo	Agente Público	Irregularidade Servidores	Internet	19/05/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	01/07/2021	Luiz Fernando Soares Gabelini - Assistente Administrativo
Arquivada por insuficiência de dados	02116202100 004842	Comunicação	Anônimo	Denúncia de irregularidades de servidores	Atendimento	Internet	19/05/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny		Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202100 004923	Denúncia	Cidadão	Defesa Civil	Aglomeramento	Internet	24/05/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	01/07/2021	Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202100 005067	Solicitação	Cidadão	Licitações	Licitações	Internet	25/05/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	25/05/2021	Vera Maria Benzak Krawczyk - Licitações e Contratos
Cadastrada	02116202100 005148	Comunicação	Anônimo	Serviços Públicos	Manutenção de Estradas	Internet	26/05/2021			
Arquivada por duplicidade	02116202100 005229	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	Irregularidade Servidores	Internet	27/05/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny		Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno
Arquivada por Duplicidade	02116202100 005300	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	Irregularidade Servidores	Internet	05/06/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny		Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno
Arquivada por Duplicidade	02116202100 005490	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	Fiscalização de Contratos	Internet	09/06/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny		Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno
Cadastrada	02116202100 005652	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	Fiscalização de Contratos	Internet	22/06/2021			
Concluída	02116202100 005733	Solicitação	Cidadão	Licitações	Licitações	Internet	23/06/2021	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	01/07/2021	Kelly F. Romeike Nadolny - Controle Interno
Cadastrada	02116202100 005814	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	Fiscalização de Contratos	Internet	24/06/2021			