



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.p m c m . p r . g o v . b r



RELATÓRIO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Segundo Semestre de 2022.

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 3611/2021.

O presente relatório tem o objetivo de apresentar informações sobre as atividades da Ouvidoria Municipal referente a participação social no segundo semestre de 2022.

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.pmcmm.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;
A comunicação de irregularidade, é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não configurar uma manifestação na conceituação adotada pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar. No entanto, havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, a comunicação deve ser recebida, e, após análise prévia pela ouvidoria, enviada ao órgão ou entidade competente para sua apuração.



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.pmcmm.pr.gov.br



DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Neste período, por meio dos canais de atendimento disponibilizados, a ouvidoria contabilizou **62 manifestações**, sendo:

- 39 manifestações recebidas através do formulário disponível em nosso site;
- 02 manifestação recebida através do telefone;
- 09 manifestações recebidas através do Whatsapp exclusivo da ouvidoria;
- 12 manifestações recebidas presencialmente.

Além das demandas registradas, realizamos também orientações a respeito de denúncias que não são de competências do Município. Porém sempre direcionando o cidadão para algum canal de atendimento que atenda as suas necessidades.

NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Solicitação	9
Reclamação	15
Denúncia	7
Comunicação	31
Sugestão	0
Elogio	0

CARÁTER DAS MANIFESTAÇÕES

Identificadas	31
Sigilosas	0
Anônimas	31

MANIFESTAÇÕES POR STATUS

Concluídas	48
Em análise	14



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.p m c m . p r . g o v . b r



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.

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.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria Municipal tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre a população e a Administração Pública Municipal.

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 nº3611/2021, procurou-se adequar os procedimentos, com definições e regras básicas para o tratamento e solução 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 o aumento da procura pela ouvidoria de maneira identificada. O que nos leva a crer que a população está aderindo cada vez mais a este canal para procurar auxílio na resolução de seus problemas envolvendo a Administração Pública.

As demandas do tipo comunicação, que tem como característica principal o anonimato e trata de irregularidades ou ilegalidades relacionadas ao uso de recursos públicos, representam 50% do total de manifestações recebidas, o que indica que as manifestações sem identificação estão diminuindo gradativamente.



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.p m c m . p r . g o v . b r



O que podemos observar, é que a utilização do Whatsapp vem crescendo gradativamente. E todas as manifestações recebidas são possíveis de solicitar complementações e enviar as respostas pelo próprio aplicativo. O que agiliza e facilita o atendimento.

É extremamente necessário que a Administração Pública, realize a constante divulgação dos canais de atendimento da ouvidoria, bem como sobre a preservação da identidade do denunciante. Isso fará com que o cidadão se sinta mais seguro ao utilizar-se dessa importante ferramenta e ainda auxiliará a Administração Municipal na busca pela melhoria da qualidade nos serviços prestados.

(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, 11 de janeiro de 2023.

**Kelly Fernanda
Romeike
Nadolny**

Assinado de forma
digital por Kelly
Fernanda Romeike
Nadolny
Dados: 2023.01.11
14:43:09 -03'00'

Kelly Fernanda Romeike Nadolny
Controladora Interna
Responsável pela Ouvidoria

Relatório de Manifestações

Manifestação							Respondente	Data Resp. Concl.	Área Responsável Resp. Concl.
Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Assunto	Canal de Entrada	Data de Abertura			
Concluída	02116202200007703	Denúncia	Cidadão	Defesa e vigilância sanitária	Internet	05/07/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	12/09/2022	Felipe Siepkó - Auxiliar Administrativo
Concluída	02116202200007894	Solicitação	Cidadão	Tributos	WhatsApp	08/07/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	02/01/2023	Veridiana Holik Maciak - Fiscal de Tributos
Concluída	02116202200007975	Reclamação	Cidadão	Atendimento	Internet	08/07/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	02/01/2023	Veridiana Holik Maciak - Fiscal de Tributos
Concluída	02116202200008009	Solicitação	Cidadão	Outros em Segurança e Ordem Pública	Presencial	11/07/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	02/01/2023	Veridiana Holik Maciak - Fiscal de Tributos
Arquivada – encaminhada para o setor de tributos conforme memorando 113	02116202200008190	Comunicação	Anônimo	Tributos	Internet	18/07/2022			Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Arquivada por insuficiência de dados	02116202200008270	Comunicação	Anônimo	Normas e Fiscalização	Internet	19/07/2022			Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202200008351	Comunicação	Anônimo	Denúncia de irregularidades de servidores	Internet	20/07/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	03/01/2023	Antonio Luis Szaykowski
Concluída	02116202200008432	Solicitação	Cidadão	Licitações	Internet	21/07/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	21/07/2022	Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Arquivada por falta de urbanidade	02116202200008513	Comunicação	Anônimo	Acesso à informação	Internet	22/07/2022			Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202200008602	Comunicação	Anônimo	Denúncia de irregularidades de servidores	Internet	26/07/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	04/01/2023	José de Oliveira - Administrativo Secretaria de Obras
Arquivada por falta de urbanidade	02116202200008785	Comunicação	Anônimo	Acesso à informação	Internet	28/07/2022			Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Arquivada por falta de urbanidade	02116202200008866	Comunicação	Anônimo	Ouvidoria	Internet	30/07/2022			Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Cadastrada	02116202200008947	Comunicação	Anônimo	Aposentadoria	Internet	02/08/2022	EM ANDAMENTO		
Arquivada por insuficiência de dados	02116202200009080	Comunicação	Anônimo	Outros em Transporte	Internet	03/08/2022			Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Arquivada por insuficiência de dados	02116202200009161	Comunicação	Anônimo		Internet	03/08/2022			Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202200009242	Reclamação	Cidadão	Animais	Presencial	03/08/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	28/09/2022	Felipe Siepkó - Auxiliar Administrativo
Concluída	02116202200009323	Reclamação	Cidadão	Atendimento	WhatsApp	03/08/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	26/08/2022	Silvana Luzia Rosnowski
Concluída	02116202200009404	Reclamação	Cidadão	Atendimento	WhatsApp	03/08/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	26/08/2022	Silvana Luzia Rosnowski
Concluída	02116202200009595	Comunicação	Anônimo	Defesa e vigilância sanitária	Internet	03/08/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	28/09/2022	Felipe Siepkó - Auxiliar Administrativo
Concluída	02116202200009676	Reclamação	Cidadão	Outros em Industria	Internet	04/08/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	05/09/2022	Felipe Siepkó - Auxiliar Administrativo
Arquivada por insuficiência de dados	02116202200009757	Comunicação	Anônimo	Conduta Ética	Internet	08/08/2022			Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno

Manifestação							Respondente	Data Resp. Concl.	Área Responsável Resp. Concl.
Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Assunto	Canal de Entrada	Data de Abertura			
Concluída	02116202200009838	Solicitação	Cidadão	Tributos	Telefone	11/08/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	03/01/2023	Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Cadastrada	02116202200009919	Denúncia	Cidadão	Tributos	Presencial	11/08/2022	EM ANDAMENTO		
Arquivada por insuficiência de dados	02116202200010097	Comunicação	Anônimo	Denúncia de irregularidades de servidores	Internet	11/08/2022			Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202200010178	Reclamação	Cidadão	Outros em Saúde	Presencial	12/08/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	05/09/2022	Felipe Siepko - Auxiliar Administrativo
Arquivada por insuficiência de dados	02116202200010259	Comunicação	Anônimo	Ouvidoria	Internet	12/08/2022			Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Cadastrada	02116202200010330	Denúncia	Cidadão	Saneamento Básico Urbano	Internet	22/08/2022	EM ANDAMENTO		
Arquivada por insuficiência de dados	02116202200010410	Comunicação	Anônimo	Ouvidoria	Internet	24/08/2022			Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202200010500	Comunicação	Anônimo	Denúncia Crime	Internet	25/08/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	26/08/2022	Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Cadastrada	02116202200010682	Comunicação	Anônimo		Internet	29/08/2022	EM ANDAMENTO		
Concluída	02116202200010763	Comunicação	Anônimo	Denúncia de irregularidades de servidores	Internet	29/08/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	03/01/2023	Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202200010844	Comunicação	Anônimo	Atendimento	Internet	01/09/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	03/01/2023	Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202200010925	Denúncia	Cidadão	Outros em Saúde	WhatsApp	01/09/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	03/01/2023	Felipe Siepko - Auxiliar Administrativo
Cadastrada	02116202200011069	Denúncia	Cidadão	Habitação Urbana	Internet	05/09/2022	EM ANDAMENTO		
Concluída	02116202200011140	Solicitação	Cidadão	Tributos	Presencial	12/09/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	09/01/2023	Veridiana Holik Maciak - Fiscal de Tributos
Concluída	02116202200011220	Solicitação	Cidadão	Serviços Públicos	Internet	12/09/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	03/01/2023	Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Cadastrada	02116202200011301	Solicitação	Cidadão	Animais	Internet	13/09/2022	EM ANDAMENTO		
Cadastrada	02116202200011492	Comunicação	Anônimo	Denúncia de irregularidades de servidores	Internet	13/09/2022	EM ANDAMENTO		
Concluída	02116202200011573	Comunicação	Anônimo	Ouvidoria	Internet	16/09/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	27/09/2022	Felipe Siepko - Auxiliar Administrativo
Cadastrada	02116202200011654	Reclamação	Cidadão		Presencial	27/09/2022	EM ANDAMENTO		
Cadastrada	02116202200011735	Solicitação	Cidadão	Tributos	WhatsApp	27/09/2022	EM ANDAMENTO		
Concluída	02116202200011816	Comunicação	Anônimo	Ouvidoria	Internet	14/10/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	03/01/2023	Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Arquivada por falta de urbanidade	02116202200011905	Comunicação	Anônimo	Conduta Ética	Internet	17/10/2022			Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Arquivada por insuficiência de dados	02116202200012030	Comunicação	Anônimo	Legislação	Internet	17/10/2022			Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202200012111	Denúncia	Cidadão	Normas e Fiscalização	Presencial	17/10/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	06/01/23	Veridiana Holik Maciak - Fiscal de Tributos
Concluída	02116202200012200	Reclamação	Cidadão	Animais	Presencial	19/10/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	03/01/2023	Felipe Siepko - Auxiliar Administrativo
Cadastrada	02116202200012383	Reclamação	Cidadão	Defesa e vigilância sanitária	WhatsApp	20/10/2022	EM ANDAMENTO		

Manifestação							Respondente	Data Resp. Concl.	Área Responsável Resp. Concl.
Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Assunto	Canal de Entrada	Data de Abertura			
Arquivada – Encaminhada para o Prefeito conforme memorando 114	02116202200012464	Comunicação	Anônimo	Acesso à informação	Internet	20/10/2022			Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Cadastrada	02116202200012545	Reclamação	Cidadão	Defesa e vigilância sanitária	Presencial	20/10/2022	EM ANDAMENTO		
Concluída	02116202200012626	Reclamação	Cidadão	Normas e Fiscalização	Presencial	21/10/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	06/01/2023	Veridiana Holik Maciak - Fiscal de Tributos
Arquivada por duplicidade	02116202200012707	Reclamação	Cidadão	Outros em Saneamento	WhatsApp	26/10/2022			Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Cadastrada	02116202200012898	Denúncia	Cidadão	Outros em Transporte	WhatsApp	03/11/2022	EM ANDAMENTO		
Arquivada – Encaminhada para a Secretaria de Transportes conforme memorando 111	02116202200012979	Comunicação	Anônimo	Outros em Transporte	Internet	09/11/2022			Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Cadastrada	02116202200013002	Comunicação	Anônimo	Saneamento Básico Urbano	Internet	17/11/2022	EM ANDAMENTO		
Arquivada – Encaminhada para a Secretaria de Transportes conforme memorando 111	02116202200013193	Comunicação	Anônimo	Ouvidoria	Internet	17/11/2022			Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202200013274	Reclamação	Cidadão	Animais	Telefone	05/12/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	03/01/2023	Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Cadastrada	02116202200013355	Reclamação	Cidadão	Outros em Saúde	Presencial	05/12/2022	EM ANDAMENTO		
Concluída	02116202200013436	Solicitação	Cidadão	Infraestrutura Urbana	WhatsApp	06/12/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	04/01/2023	José de Oliveira - Administrativo Secretaria de Obras
Concluída	02116202200013517	Comunicação	Anônimo	Normas e Fiscalização	Internet	08/12/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	02/01/2023	
Concluída	02116202200013606	Comunicação	Anônimo	Infraestrutura Urbana	Internet	08/12/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	04/01/2023	José de Oliveira - Administrativo Secretaria de Obras
Arquivada por insuficiência de dados	02116202200013789	Comunicação	Anônimo	Policiamento	Internet	08/12/2022			Kelly Romeike Nadolny - Controle Interno
Concluída	02116202200013860	Reclamação	Cidadão	Tributos	Presencial	08/12/2022	Kelly Fernanda Romeike Nadolny	03/01/2023	Veridiana Holik Maciak - Fiscal de Tributos

Kelly
Fernanda
Romeike
Nadolny

Assinado de forma digital por Kelly Fernanda Romeike Nadolny
Dados: 2023.01.11 14:41:39 -03'00'