



**CRUZ MACHADO**

Prefeitura Municipal

Av. Vitória, 251 – Centro – Cruz Machado, PR

84620-000 – CNPJ: 76.339.688/0001-09

0800 642 3326 – [www.pmc.m.pr.gov.br](http://www.pmc.m.pr.gov.br)

## RELATÓRIO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício de 2023.

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 exercício de 2023.

### 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 e 0800 642 3326, através de nosso WhatsApp – (42)3554-1555, e ainda no e-mail: [ouvidoria@pmcm.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@pmcm.pr.gov.br).

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



**CRUZ MACHADO**

Prefeitura Municipal

Av. Vitória, 251 – Centro – Cruz Machado, PR

84620-000 – CNPJ: 76.339.688/0001-09

0800 642 3326 – [www.pmcmm.pr.gov.br](http://www.pmcmm.pr.gov.br)

## DAS MANIFESTAÇÕES

O cidadão pode registrar os seguintes tipos de manifestações com o intuito de:

- I) **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;
- II) **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.
- III) **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;
- IV) **Simplifique:** encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). Exemplo: usuária reclama de excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço público e solicita que o órgão considere a diminuição das exigências.
- 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.

## DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Neste período, por meio dos canais de atendimento disponibilizados, a ouvidoria contabilizou **163 manifestações**, sendo:

- 133 manifestações recebidas através do formulário disponível em nosso site;
- 01 manifestação recebida através do telefone;
- 15 manifestações recebidas através do Whatsapp exclusivo da ouvidoria;
- 14 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.

**CRUZ MACHADO**

Prefeitura Municipal

Av. Vitória, 251 – Centro – Cruz Machado, PR

84620-000 – CNPJ: 76.339.688/0001-09

0800 642 3326 – [www.pmcmm.pr.gov.br](http://www.pmcmm.pr.gov.br)

### NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Solicitação	<b>13</b>
Reclamação	<b>27</b>
Denúncia	<b>12</b>
Comunicação	<b>111</b>
Sugestão	<b>0</b>
Elogio	<b>0</b>

### CARÁTER DAS MANIFESTAÇÕES

Identificadas	<b>52</b>
Sigilosas	<b>0</b>
Anônimas	<b>111</b>

### MANIFESTAÇÕES POR STATUS

Concluídas	<b>145</b>
Em análise	<b>18</b>

### 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.



**CRUZ MACHADO**

Prefeitura Municipal

Av. Vitória, 251 – Centro – Cruz Machado, PR

84620-000 – CNPJ: 76.339.688/0001-09

0800 642 3326 – [www.pmcmm.pr.gov.br](http://www.pmcmm.pr.gov.br)

## 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, junto ao 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.

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 68,10% do total de manifestações recebidas, o que indica que uma quantidade significativa dos usuários de serviços públicos prefere não se identificar ao denunciar ou reclamar sobre determinada situação. Situação que dificulta o trabalho por parte das secretarias, pois a maioria das comunicações chegam até o poder público de maneira incompleta.

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 e ainda sobre a importância de todas as manifestações que forem feitas, sejam extremamente detalhadas com a maior quantidade de dados possíveis para que possamos identificar o assunto e realizar a apuração correta. Todo esse trabalho de divulgação 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)**



**CRUZ MACHADO**

*Prefeitura Municipal*

Av. Vitória, 251 – Centro – Cruz Machado, PR  
84620-000 – CNPJ: 76.339.688/0001-09  
0800 642 3326 – [www.pmcmm.pr.gov.br](http://www.pmcmm.pr.gov.br)

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, 02 de fevereiro de 2024.

---

Kelly Fernanda Romeike Nadolny  
Controladora Interna  
Responsável pela Ouvidoria