



RELATÓRIO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Segundo Semestre de 2024.

A Ouvidoria do Município de Cruz Machado foi criada pela Lei Municipal nº 1672/2019, de 1º de julho de 2019, e regulamentada pelo Decreto Municipal nº 3611/2021.

O presente relatório tem como objetivo apresentar as atividades da Ouvidoria Municipal no segundo semestre de 2024, com ênfase na participação social e no tratamento das manifestações recebidas.

1. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal configura-se como um importante canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, operando junto à Controladoria Interna do Município. Sua principal função é receber e tratar manifestações de cidadãos, como reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, com o intuito de fomentar a participação do público no controle e avaliação dos serviços públicos e na gestão dos recursos municipais.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações da Ouvidoria são recebidas, predominantemente, por meio do sistema eletrônico "Fala.br", uma plataforma integrada de ouvidoria, disponível no endereço eletrônico:

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



Além disso, o atendimento é realizado de forma presencial, com o registro de depoimentos dos manifestantes no sistema e a entrega de um número de protocolo para acompanhamento.

Outros canais de comunicação disponíveis para o cidadão incluem:

- Número de telefone do Poder Executivo: 0800 642 3326
- WhatsApp da Ouvidoria: (42) 3554-1555
- E-mail: ouvidoria@pmcm.pr.gov.br

As manifestações destinadas ao Poder Legislativo são encaminhadas para a Auxiliar de Controle Interno da Câmara Municipal

3. DAS MANIFESTAÇÕES

O cidadão pode registrar sete tipos distintos de manifestações, conforme descritos a seguir:

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.

4. DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Neste período, por meio dos canais de atendimento disponibilizados, a ouvidoria contabilizou **69 manifestações**, sendo:

- 52 manifestações recebidas através do formulário disponível em nosso site;
- 08 manifestações recebidas através do Whatsapp exclusivo da ouvidoria;
- 09 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.



5. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

| | |
|-------------|----|
| Solicitação | 03 |
| Reclamação | 15 |
| Denúncia | 09 |
| Comunicação | 41 |
| Sugestão | 01 |
| Elogio | 00 |

6. CARÁTER DAS MANIFESTAÇÕES

| | |
|---------------|----|
| Identificadas | 28 |
| Sigilosas | 0 |
| Anônimas | 41 |

7. MANIFESTAÇÕES POR STATUS

| | |
|------------|----|
| Concluídas | 60 |
| Em análise | 09 |

8. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Todas as manifestações registradas são analisadas detalhadamente, a fim de verificar a veracidade dos fatos descritos e adotar as providências adequadas. Após essa



análise, as manifestações são encaminhadas para os setores responsáveis, que tomam as medidas legais e administrativas necessárias.

As manifestações anônimas, classificadas como "comunicações", são tratadas de acordo com a relevância mínima dos dados apresentados, sendo encaminhadas aos órgãos competentes para apuração, mesmo sem possibilidade de interação com o autor.

9. CONCLUSÃO

Uma das principais atribuições da Ouvidoria Municipal é o tratamento eficiente das manifestações dos cidadãos, conforme estabelecido no Decreto Municipal nº 3611/2021. A adesão à Rede Nacional de Ouvidorias e ao Sistema e-Ouv permite que o município tenha acesso a uma plataforma informatizada, sem custos, o que facilita a gestão das manifestações.

Apesar do funcionamento satisfatório da Ouvidoria, observa-se uma falha na observância dos prazos de resposta por parte de algumas Secretarias Municipais. Esse atraso na resposta compromete a credibilidade do serviço público e do próprio canal de comunicação com a população. A constante divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria e a garantia de confidencialidade nas denúncias são fundamentais para o fortalecimento do uso dessa ferramenta pela população. Contudo, a falta de retorno adequado por parte de alguns setores desestimula os cidadãos a utilizarem o serviço, comprometendo a eficiência do processo de melhoria contínua dos serviços públicos.

Outro aspecto relevante é o crescente uso do WhatsApp como canal de comunicação, o que tem facilitado o atendimento e a interação com os manifestantes. É imprescindível que a Administração Pública continue a promover a divulgação e a conscientização sobre os canais de atendimento da Ouvidoria, a fim de garantir maior segurança ao cidadão e aprimorar os serviços prestados.



RECOMENDAÇÕES PARA A MELHORIA DO SERVIÇO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE CRUZ MACHADO

Com base nas informações apresentadas no Relatório da Ouvidoria Municipal referente ao segundo semestre de 2024, algumas áreas de aprimoramento foram identificadas, especialmente no que tange ao atendimento das manifestações e à interação com os cidadãos. A seguir, apresentam-se as recomendações que visam otimizar os serviços prestados pela Ouvidoria, fortalecer a confiança da população no canal de comunicação e garantir maior eficiência no processo de tratamento das manifestações.

1. Cumprimento Rigoroso dos Prazos de Resposta

Uma das principais falhas identificadas foi o atraso no retorno das manifestações, especialmente por parte de algumas Secretarias Municipais. Este atraso compromete a credibilidade do serviço público e do canal de comunicação com a população.

Recomendação:

- Implementar um sistema de acompanhamento interno mais rigoroso, com prazos bem definidos para a resposta a cada manifestação recebida. Estabelecer um mecanismo de monitoramento que permita identificar quando um prazo está prestes a expirar e emitir alertas aos responsáveis pelos setores envolvidos.
- Realizar treinamentos periódicos com os servidores das Secretarias para reforçar a importância do cumprimento dos prazos de resposta e a transparência no atendimento das demandas.



2. Fortalecimento das Divulgações dos Canais de Atendimento da Ouvidoria

Apesar das ações de divulgação já realizadas, a recomendação é ampliar o alcance dessa divulgação para garantir que todos os cidadãos tenham conhecimento dos canais de atendimento da Ouvidoria e se sintam seguros ao utilizá-los.

Recomendação:

- Aumentar a presença da Ouvidoria nas redes sociais e em outros meios de comunicação locais, como rádio, jornais e eventos comunitários, para garantir a ampla divulgação dos canais de atendimento.
- Realizar campanhas educativas que abordem a importância da Ouvidoria, a proteção da identidade do denunciante e a efetividade desse canal para melhorar os serviços públicos.
- Implementar cartazes informativos em locais de grande circulação, como praças, unidades de saúde e escolas, para alcançar uma maior quantidade de cidadãos.

3. Garantia de Confidencialidade e Segurança nas Denúncias

A confiança dos cidadãos no uso da Ouvidoria depende da garantia de que suas identidades serão preservadas, especialmente nas manifestações do tipo denúncia, que muitas vezes envolvem questões sensíveis.

Recomendação:

- Reforçar a comunicação sobre a confidencialidade dos canais de denúncia, por meio de campanhas informativas, destacando as garantias legais de proteção do denunciante.

4. Aperfeiçoamento na Apuração das Manifestações Anônimas (Comunicações)



As manifestações anônimas representam uma parte significativa das demandas recebidas pela Ouvidoria, mas, como não há interação direta com o autor, é necessário garantir que sejam apuradas de forma efetiva.

Recomendação:

- Desenvolver um protocolo específico para o tratamento de comunicações anônimas, com a criação de um grupo de trabalho especializado para investigar as irregularidades relatadas, mesmo sem a interação do denunciante.
- Estabelecer critérios claros para a classificação de comunicações que possuam indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, e garantir que essas sejam devidamente encaminhadas aos órgãos competentes para apuração e providências.
- Estimular os cidadãos a se identificarem ao registrar suas manifestações, explicando que isso contribui para uma apuração mais eficaz e a possibilidade de retorno e acompanhamento.

5. Treinamento e Capacitação dos Servidores Públicos

A capacitação constante dos servidores que atuam na Ouvidoria e nas Secretarias Municipais é essencial para garantir que as manifestações sejam tratadas de forma eficaz e com a devida atenção.

Recomendação:

- Desenvolver programas de treinamento e capacitação periódicos, com foco em comunicação, atendimento ao público, direitos dos cidadãos e boas práticas de gestão de 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

- Promover workshops sobre a importância da Ouvidoria e a função de cada servidor na resposta e apuração das manifestações, reforçando o papel da Ouvidoria como ferramenta de controle social e melhoria dos serviços públicos.

A Ouvidoria Municipal de Cruz Machado desempenha um papel crucial no aprimoramento dos serviços públicos, mas ainda enfrenta desafios relacionados ao cumprimento de prazos, comunicação com os cidadãos e o tratamento adequado das manifestações. Implementando as recomendações acima, será possível não apenas melhorar a eficiência do serviço da Ouvidoria, mas também fortalecer a confiança da população na Administração Pública, garantindo que os cidadãos se sintam mais seguros ao utilizar os canais de comunicação e contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços municipais.

(Anexo I – relação das manifestações)

Coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos ou para fornecer a assistência necessária

Cruz Machado, 21 de janeiro de 2025.

Kelly Fernanda Romeike
Controladora Interna
Responsável pela Ouvidoria