



## RELATÓRIO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

### Primeiro Semestre de 2025.

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

Este relatório tem como finalidade apresentar as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal no primeiro semestre de 2025, com destaque para a promoção da participação social e o tratamento das manifestações recebidas.

### 1. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal atua como um canal direto de comunicação entre a população e a Administração Pública, integrando a estrutura da Controladoria Interna do Município. Seu papel central é acolher e tratar manifestações de cidadãos — como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informação —, visando à melhoria contínua dos serviços públicos e à promoção da transparência e da participação cidadã na gestão municipal.

### 2. CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações dos cidadãos são registradas, prioritariamente, por meio da plataforma eletrônica Fala.BR, um sistema nacional integrado de ouvidorias, acessível no [seguinte endereço:](https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/PR/CRUZMACHADO/Manifestacao/RegistrarManifestacao)

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

Além do canal digital, a Ouvidoria oferece atendimento presencial, no qual os relatos dos cidadãos são registrados diretamente no sistema eletrônico, com a entrega de número de protocolo para o acompanhamento da manifestação.



Outros meios de contato disponíveis à população incluem:

- Telefone da Prefeitura: 0800 642 3326
- WhatsApp da Ouvidoria: (42) 3554-1555
- E-mail institucional: [ouvidoria@pcmc.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@pcmc.pr.gov.br)

Importante destacar que as manifestações direcionadas ao Poder Legislativo são encaminhadas à Auxiliar de Controle Interno da Câmara Municipal, respeitando a autonomia dos Poderes e garantindo o correto tratamento das demandas.

### 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;

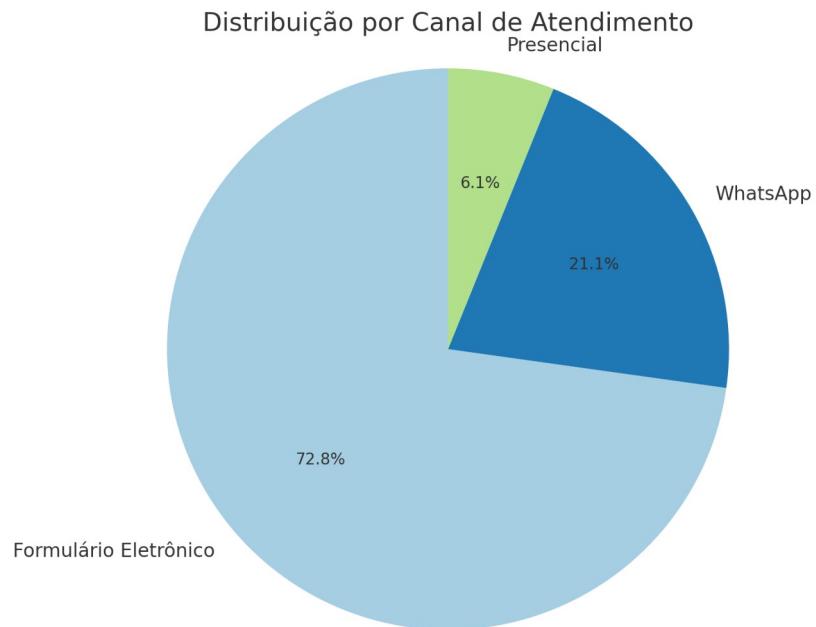
A comunicação de irregularidade, é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não configurar uma manifestação na conceituação adotada pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento 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

Durante o primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria Municipal de Cruz Machado contabilizou um total de **147 manifestações**, recebidas por meio dos seguintes canais:

- **107 manifestações (72,8%)** foram registradas através do **formulário eletrônico** disponível no portal oficial do município;
- **31 manifestações (21,1%)** chegaram por meio do **WhatsApp institucional da Ouvidoria**;
- **09 manifestações (6,1%)** foram registradas de forma **presencial**.

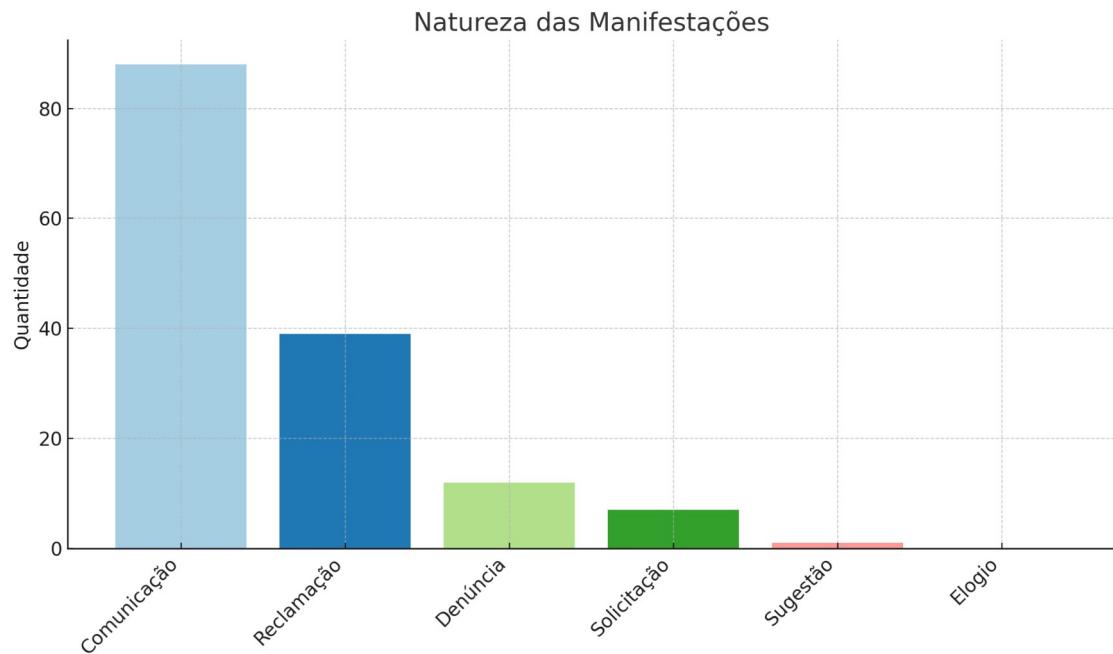
Além das manifestações oficialmente registradas, a Ouvidoria também prestou **orientações informais** a cidadãos cujas denúncias não se enquadram na competência da administração municipal, garantindo o encaminhamento adequado a órgãos competentes.



## 5. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

As 147 manifestações recebidas foram classificadas conforme sua natureza, com a seguinte distribuição:

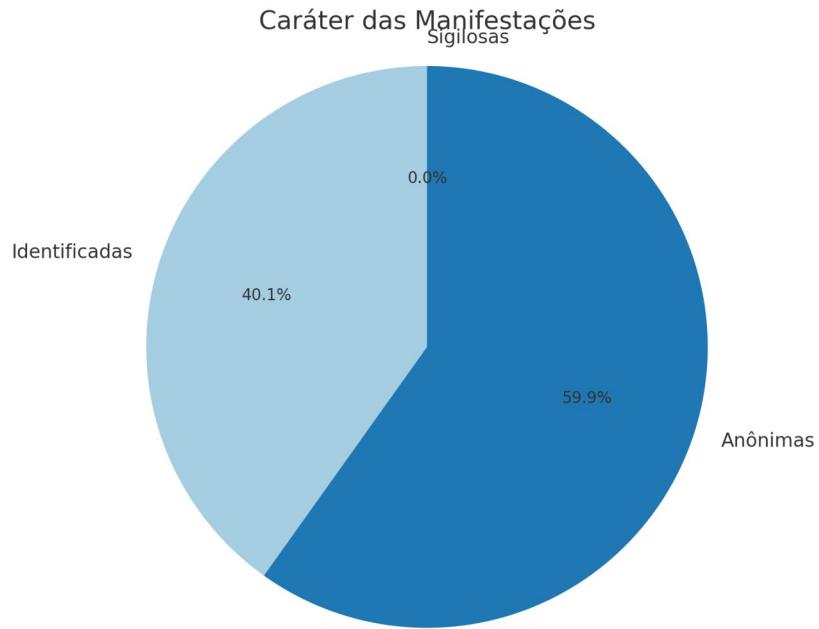
Solicitação	07
Reclamação	39
Denúncia	12
Comunicação	88
Sugestão	01
Elogio	00



## 6. CARÁTER DAS MANIFESTAÇÕES

Do total de manifestações registradas:

- 59 manifestações (40,1%) foram **identificadas**, ou seja, o cidadão forneceu seus dados pessoais e autorizou o acompanhamento da demanda;
- 88 manifestações (59,9%) foram feitas de forma **anônima**, o que impossibilita retorno direto ao manifestante;



## 7. MANIFESTAÇÕES POR STATUS

Quanto ao andamento das 147 manifestações:

- **116 manifestações (78,9%)** foram **concluídas**, com encaminhamento e resposta ao cidadão ou apuração dos fatos quando pertinente;
- **31 manifestações (21,1%)** permanecem **em análise**, sendo tratadas pelos setores responsáveis.

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal são submetidas a análise criteriosa, com o objetivo de verificar a veracidade dos fatos narrados, identificar os órgãos ou setores competentes e adotar as providências legais e administrativas cabíveis. Esse processo busca assegurar o respeito aos direitos dos cidadãos, a efetividade das ações corretivas e a melhoria contínua dos serviços públicos.



As manifestações **identificadas** possibilitam um acompanhamento mais completo, inclusive com retorno ao manifestante quanto às providências adotadas. Após o devido encaminhamento às Secretarias e departamentos competentes, os setores são responsáveis por emitir respostas formais e conclusivas dentro dos prazos regulamentares, além de promover as correções ou esclarecimentos necessários.

No caso das **manifestações anônimas**, classificadas como “**comunicações**”, apesar de não permitirem interação direta com o autor, estas são tratadas com seriedade e responsabilidade. Sempre que houver **indícios mínimos de materialidade, autoria ou relevância dos fatos narrados**, as comunicações são encaminhadas aos órgãos competentes para apuração interna, seguindo um **protocolo de triagem estabelecido pela Ouvidoria**.

Para fortalecer esse processo, destaca-se a necessidade de:

- **Uniformização de procedimentos internos** para o tratamento das manifestações, com fluxos definidos para cada tipo de ocorrência;
- **Registro sistematizado das providências adotadas pelos setores** responsáveis, visando à rastreabilidade e à prestação de contas;
- **Capacitação contínua dos servidores** sobre a importância da Ouvidoria como instrumento de controle social e sua atuação como agente de transformação institucional;
- **Criação de relatórios gerenciais** periódicos, que consolidem os dados das manifestações e possibilitem a identificação de pontos críticos na gestão pública, subsidiando decisões estratégicas da Administração Municipal.

A atuação integrada entre a Ouvidoria, a Controladoria Interna e os demais órgãos da Administração Pública é fundamental para garantir não apenas o atendimento eficiente das demandas da população, mas também para promover a **transparência, a legalidade e a confiança da sociedade** na gestão pública municipal.

## 8. CONCLUSÃO

A Ouvidoria Municipal de Cruz Machado tem se consolidado como um instrumento fundamental de mediação entre o cidadão e a Administração Pública, contribuindo para o fortalecimento da democracia participativa, da transparência administrativa e da melhoria dos serviços públicos. Conforme disposto no Decreto



Municipal nº 3611/2021, sua atuação baseia-se no tratamento adequado, ágil e transparente das manifestações recebidas, promovendo o controle social e a valorização da cidadania.

A adesão do município à Rede Nacional de Ouvidorias e ao sistema eletrônico e-Ouv representa um avanço relevante, ao viabilizar uma plataforma moderna, gratuita e segura para o registro, monitoramento e análise das manifestações, alinhada às diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017.

Entretanto, apesar dos progressos observados, o relatório do primeiro semestre de 2025 identificou gargalos operacionais, especialmente no que se refere ao descumprimento dos prazos de resposta por parte de algumas Secretarias Municipais. Esse tipo de falha compromete a credibilidade do serviço público e fragiliza a confiança do cidadão nos canais institucionais de escuta e resolução de conflitos. Tal situação demanda ações corretivas imediatas, como o reforço de prazos, a responsabilização funcional e o monitoramento contínuo do fluxo de respostas.

Outro ponto crítico está na falta de devolutiva qualificada ao cidadão. Ainda que a manifestação seja analisada internamente, a ausência de um retorno claro e satisfatório ao manifestante, quando identificado, desestimula a utilização da Ouvidoria como ferramenta legítima de participação e enfraquece o papel do Estado enquanto garantidor do direito à boa administração.

Por outro lado, destaca-se positivamente o aumento do uso do canal via WhatsApp, que tem facilitado a aproximação com a população e conferido maior celeridade à triagem inicial das demandas. Este canal, entretanto, exige padronização no atendimento, capacitação dos servidores envolvidos e registros formais no sistema oficial, para que a informalidade não comprometa a rastreabilidade das manifestações.

Dessa forma, conclui-se que:

- É necessário aperfeiçoar a estrutura organizacional da Ouvidoria, inclusive com ampliação de recursos humanos e tecnológicos;
- Imprescindível que seja elaborada uma Instrução Normativa com relação aos prazos internos de respostas às demandas, inclusive com previsão de penalidades pelos seus descumprimentos;
- Deve-se promover a formação continuada de servidores que atuam direta ou indiretamente no atendimento às manifestações, reforçando os princípios da escuta qualificada, humanização e respeito à legislação vigente;



- A divulgação permanente e estratégica dos canais da Ouvidoria, com foco na proteção da identidade do denunciante e na eficácia das respostas, é essencial para ampliar o alcance e a confiança da população;
- A Ouvidoria deve consolidar-se como órgão estratégico da governança municipal, orientando a Administração quanto aos pontos frágeis da prestação de serviços e subsidiando decisões com base nas demandas da sociedade.

Por fim, reafirma-se a importância de manter a Ouvidoria como canal ativo, responsável e confiável. Somente assim será possível promover o aperfeiçoamento contínuo da gestão pública municipal, com foco na escuta do cidadão, na integridade institucional e na excelência dos serviços prestados à comunidade de Cruz Machado.

#### **(Anexo I – relação das manifestações)**

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

Cruz Machado, 17 de julho de 2025.

---

Kelly Fernanda Romeike

Controladora Interna

Responsável pela Ouvidoria