



# Município do Pinhão

ESTADO DO PARANÁ  
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

## RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA - 2021

**Excelentíssimo Senhor  
José Vitorino Prestes  
Prefeito do Município de Pinhão/PR**

O Relatório Anual da Ouvidoria Geral é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo setor, e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados. Os dados informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano e anos anteriores, e a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade. Dessa forma, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Município de Pinhão/PR.

A Ouvidoria Municipal deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- Agir com presteza e imparcialidade; Zelar pela autonomia da Ouvidoria;
- Consolidar a participação social com o Poder Executivo;
- Contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos;
- Observar a publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- Utilizar de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- Garantir ao direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis.

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema eletrônico de Ouvidoria, Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FalaBR., e no endereço eletrônico:



# Município do Pinhão

ESTADO DO PARANÁ  
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.asp>

x

Em atenção ao art. 14 e art. 15, capítulo IV da Lei n.º 13.460/2017, qual dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, conforme o que segue:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Esta Ouvidoria Geral vem apresentar relatório anual, das manifestações registradas por meio digital, referente às atividades/demandas deste Município de Pinhão/PR.

É importante destacar que as atividades por parte deste Ouvidor iniciou dia 23 de junho de 2021, conforme Portaria n.º 424/2021. Atualmente designado por meio da Portaria n.º 598/2021.

O presente relatório tem a intenção de atender o art. 15 da Lei n.º 13.460/2017, e indicar os processos NUP (Número Único de Protocolo) e expor os apontamentos captados por parte desta Ouvidoria, considerando a quantidade de processos, motivos e conclusões.

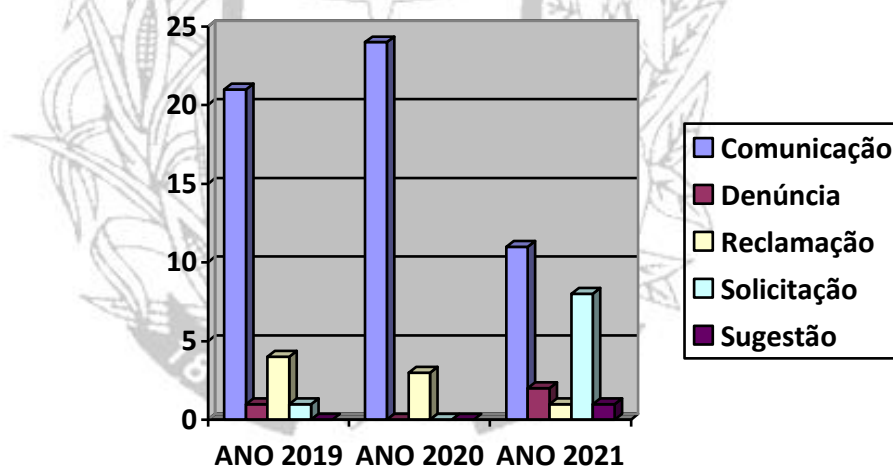


# Município do Pinhão

ESTADO DO PARANÁ  
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

Destarte, cabe mencionar que em análise esta Ouvidoria Geral contabilizou um total de 77 (setenta e sete) processos entre os anos de 2020 a 2021, conforme consta no ANEXO I, sendo 27 (vinte e sete) processos no ano de 2019; 27 (vinte e sete) processos no ano de 2020; e 23 (vinte e três) processos no ano de 2021, estes processos registrados pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FalaBR.

O gráfico abaixo representa as áreas das manifestações registradas pela plataforma, sendo que neste ano de 2021 os índices apontam uma baixa de 14,81% (quatorze vírgula oitenta e um por cento) em relação ao ano de 2020, tendo em vista o total de demandas de ouvidoria.



Por conseguinte, devem ser consideradas as áreas de atuação, neste ano de 2021. Portanto, o principal tipo foi comunicação, somando 11 (onze) demandas; 02 (duas) denúncias; 01 (uma) reclamação; 08 (oito) solicitações e 01 (uma) sugestão.

Percebe-se que houve um alto índice de solicitações encaminhadas a ouvidoria, sendo solicitação de informações e/ou de documentações, deve-se



# Município do Pinhão

ESTADO DO PARANÁ  
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

atrelar este aumento à agilidade de resposta e prestação de esclarecimentos por parte desta Ouvidoria.

Outro fator que devemos pontuar é o percentual de demandas finalizadas e concluídas (respostas conclusivas), sendo que no ano de 2021, houve 23 (vinte e três) demandas, assim 22 (vinte duas) tiveram respostas conclusivas e/ou solicitações resolvidas, já no ano de 2020 houve 27 (vinte e sete) demandas registradas e somente 24 (vinte e quatro) tiveram respostas conclusivas, considerando ainda que 03 (três) das respostas conclusivas obtidas em 2020 foram respondidas por esta Ouvidoria Geral atuante.

Conforme cita o parágrafo acima, no ano de 2021 as demandas foram resolvidas com eficácia de 95,65% (noventa e cinco vírgula sessenta e cinco por cento) do total, já em 2020 as demandas foram resolvidas com eficácia de 77,78% (setenta e sete vírgula setenta e oito por cento) do total, já subtraída às demandas finalizadas este ano qual correspondia o ano anterior, conforme já retratado sendo um total de 03 (três) demandas.

As denúncias, manifestações, sugestões, e elogios de servidores públicos, com maior recorrência, estão relacionados ao modo de tratamento, atitudes e conduta profissional, os quais foram averiguados, e buscado solução para sanar, esclarecer ou aprimorar os pontos negativos.

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não ou dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos. E assim que identificado a quem se refere os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando buscar uma solução para o caso.

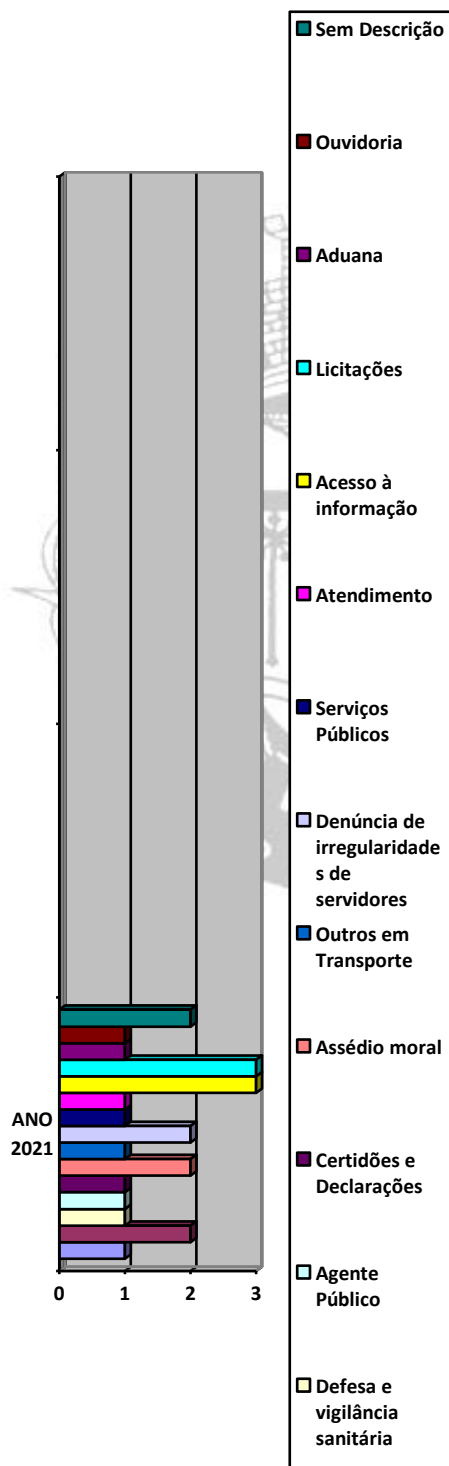
O demonstrativo abaixo demonstra que a maior área de atuação deste ano de 2021 solicitada via ouvidoria é acesso à informação e licitações, o que indica



# Município do Pinhão

ESTADO DO PARANÁ  
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

que as demais houve uma média de solicitações, não sendo uma quantidade crítica e alarmante a esta municipalidade.





# Município do Pinhão

ESTADO DO PARANÁ  
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

A ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública. Este ganha voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações/demandas são recebidas pelo responsável, analisadas e respondidas. A ouvidoria permite a correção e o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados à sociedade. Além disso, contribui para o aprimoramento, pois sua ação fortalece a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter geral.

Vale concluir, que embora a Ouvidoria tenha sido regulamentada, nos tramites da Lei Federal nº 13.460/2017, no Município de Pinhão/PR, há a necessidade de ênfase e reconhecimento interno quanto ao papel de instrumento mediador entre, de um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro, as realidades operacionais e administrativas do Poder Executivo Municipal. Ao mesmo tempo, parece-nos fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e, particularmente, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.

O cidadão quando atenciosamente ouvido e devidamente tratado, se satisfaz com a certeza de que seus direitos estão sendo preservados e respeitados, pois exerceu sua cidadania e sua liberdade de expressão.

Este é o relato.

Sendo mais para o momento, e por ser esta a expressão da verdade assino o presente.

Respeitosamente

---

**Paulo Vitor Afonso de Oliveira**  
Chefe de Divisão de Controle Documental  
Ouvidor Geral  
Portaria n.º 598/2021



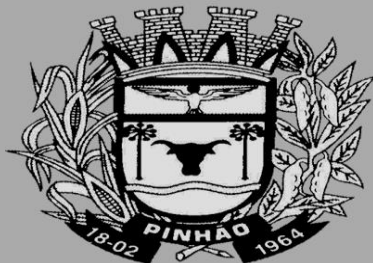
# Município do Pinhão

ESTADO DO PARANÁ  
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

## ANEXO I - RELATÓRIOS DAS DEMANDAS (2019 2020 E 2021)

### ANO DE 2019

Manifestação										Resposta			
Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Assunto	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Órgão Destinatário	Município do Local do Fato	Modo de Resposta	Data da 1ª Resp. Interm.	Responsável pela Análise	Data Resp. Concl.	Responsável Resp. Concl.
Arquivada	01328201900000124	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	09/07/2019		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado				
Arquivada	01328201900000396	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	09/07/2019		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado				
Concluída	01328201900000639	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	29/07/2019		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado		Vilma Aparecida Ferreira	29/07/2019	
Arquivada	01328201900000710	Comunicação	Anônimo	Medicamentos e Aparelhos	29/07/2019		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado				
Arquivada	01328201900000809	Comunicação	Anônimo	Outros em Saúde	13/08/2019		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado				
Concluída	01328201900000981	Comunicação	Anônimo	Serviços Públicos	31/08/2019		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado		Vilma Aparecida Ferreira	25/09/2019	

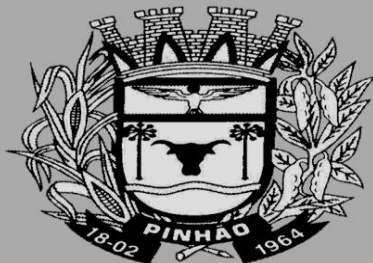


# Município do Pinhão

ESTADO DO PARANÁ  
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

Arquivada	01328201900001015	Comunicação	Anônimo		12/09/2019		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado				
Concluída	01328201900001104	Comunicação	Anônimo	Outros em Educação	16/09/2019		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado		Vilma Aparecida Ferreira	11/11/2019	Maria Aparecida Chalegre
Arquivada	01328201900001287	Comunicação	Anônimo	Outros em Educação	16/09/2019		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado				
Arquivada	01328201900001368	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	24/09/2019		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado				
Arquivada	01328201900001449	Comunicação	Anônimo	Outros em Urbanismo	01/10/2019		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado				
Concluída	01328201900001520	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	08/10/2019		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado		Vilma Aparecida Ferreira	17/12/2019	
Arquivada	01328201900001600	Comunicação	Anônimo	Educação Básica	10/10/2019		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado				
Arquivada	01328201900001791	Comunicação	Anônimo	Outros em Saúde	16/10/2019		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado				

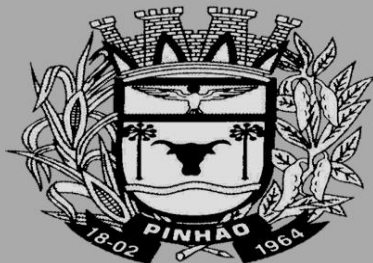




# Município do Pinhão

ESTADO DO PARANÁ  
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

Arquivada	01328201900002097	Comunicação	Anônimo	Denúncia de irregularidades de servidores	12/11/2019		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado				
Arquivada	01328201900002259	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	14/11/2019		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado				
Arquivada	01328201900002330	Comunicação	Anônimo	Outros em Saúde	19/11/2019		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado				
Concluída	01328201900002410	Comunicação	Anônimo	Outros em Educação	25/11/2019		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado		Vilma Aparecida Ferreira	17/12/2019	
Arquivada	01328201900002500	Comunicação	Anônimo	Educação Básica	11/12/2019		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado				
Concluída	01328201900002682	Comunicação	Anônimo	Outros em Educação	13/12/2019		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado		Vilma Aparecida Ferreira	17/12/2019	
Concluída	01328201900002844	Comunicação	Anônimo	Atendimento	26/12/2019		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado		Vilma Aparecida Ferreira	30/01/2020	
Concluída	01328201900000477	Reclamação	Cidadão	Agricultura	14/07/2019	14/08/2019	Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado		Vilma Aparecida Ferreira	18/07/2019	



# Município do Pinhão

ESTADO DO PARANÁ  
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

Concluída	01328201900000558	Solicitação	Cidadão	Infraestrutura e Fomento	22/07/2019	21/08/2019	Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado		Vilma Aparecida Ferreira	29/07/2019	
Concluída	01328201900001872	Reclamação	Cidadão	Outros em Saúde	01/11/2019	03/12/2019	Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Pelo sistema (com avisos por email)		Vilma Aparecida Ferreira	16/12/2019	
Concluída	01328201900001953	Reclamação	Cidadão	Outros em Saúde	01/11/2019	03/12/2019	Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Pelo sistema (com avisos por email)	11/11/2019	Vilma Aparecida Ferreira	16/12/2019	Ivonei Oliveira Lima - Secretário Municipal de Saúde
Arquivada	01328201900002178	Denúncia	Cidadão	Denúncia de irregularidades de servidores	12/11/2019	12/12/2019	Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Pelo sistema (com avisos por email)				
Concluída	01328201900002763	Reclamação	Cidadão	Outros em Saúde	19/12/2019	20/01/2020	Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Pelo sistema (com avisos por email)	06/01/2020	Vilma Aparecida Ferreira	23/01/2020	



# Município do Pinhão

ESTADO DO PARANÁ  
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

ANO DE 2020

## Relatório de Manifestações

Manifestação												
Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Assunto	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Órgão Destinatário	Município do Local do Fato	Responsável pela Análise	Data Resp. Concl.	Responsável Resp. Concl.
Arquivada	01328202000000102	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	Internet	16/01/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Ponta Grossa			
Concluída	01328202000000285	Comunicação	Anônimo	Concurso	Internet	30/01/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Vilma Aparecida Ferreira	22/04/2020	
Concluída	01328202000000447	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	Internet	17/02/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Vilma Aparecida Ferreira	17/02/2020	Adilson Santarem
Concluída	01328202000000528	Comunicação	Anônimo	Outros em Saúde	Internet	17/02/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Vilma Aparecida Ferreira	28/04/2020	
Concluída	01328202000000609	Comunicação	Anônimo	Atendimento	Internet	21/02/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Vilma Aparecida Ferreira	01/06/2020	



# Município do Pinhão

ESTADO DO PARANÁ  
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

Arquivada	01328202000000790	Comunicação	Anônimo	Concurso	Internet	27/02/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão			
Arquivada	01328202000000870	Comunicação	Anônimo	Outros em Educação	Internet	28/02/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão			
Concluída	01328202000000951	Comunicação	Anônimo	Concurso	Internet	02/03/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Vilma Aparecida Ferreira	05/06/2020	
Concluída	01328202000001095	Comunicação	Anônimo	Agente Público	Internet	09/03/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Vilma Aparecida Ferreira	13/05/2020	Vilma
Concluída	01328202000001176	Comunicação	Anônimo	Outros em Saúde	Internet	12/03/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Vilma Aparecida Ferreira	24/04/2020	
Concluída	01328202000001257	Comunicação	Anônimo	Transporte Rodoviário	Internet	16/03/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Vilma Aparecida Ferreira	13/05/2020	Vilma
Concluída	01328202000001338	Comunicação	Anônimo	Atendimento Básico	Internet	21/03/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Vilma Aparecida Ferreira	13/05/2020	
Concluída	01328202000001419	Comunicação	Anônimo	Coronavírus (COVID-19)	Internet	24/03/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Vilma Aparecida Ferreira	22/04/2020	



# Município do Pinhão

ESTADO DO PARANÁ  
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

Concluída	01328202000001508	Comunicação	Anônimo	Outros em Administração	Internet	18/05/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Vilma Aparecida Ferreira	01/06/2020	
Concluída	01328202000001680	Comunicação	Anônimo	Coronavírus (COVID-19)	Internet	08/06/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Vilma Aparecida Ferreira	15/06/2020	Vilma
Concluída	01328202000001761	Comunicação	Anônimo	Coronavírus (COVID-19)	Internet	08/06/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Vilma Aparecida Ferreira	15/06/2020	
Concluída	01328202000001923	Comunicação	Anônimo	Outros em Saúde	Internet	07/07/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Vilma Aparecida Ferreira	25/08/2020	
Concluída	01328202000002067	Comunicação	Anônimo	Ouvidoria	Internet	12/07/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Vilma Aparecida Ferreira	05/10/2020	
Concluída	01328202000002148	Comunicação	Anônimo	Preservação e Conservação Ambiental	Internet	19/07/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Vilma Aparecida Ferreira	28/07/2020	
Concluída	01328202000002229	Comunicação	Anônimo	Assistência ao Idoso	Internet	11/09/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Vilma Aparecida Ferreira	25/09/2020	
Concluída	01328202000002300	Comunicação	Anônimo	Ouvidoria	Internet	14/09/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Vilma Aparecida Ferreira	05/10/2020	



# Município do Pinhão

ESTADO DO PARANÁ  
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

Concluída	01328202000002490	Comunicação	Anônimo	Outros em Meio Ambiente	Internet	24/09/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Vilma Aparecida Ferreira	06/10/2020	
Concluída	01328202000002571	Comunicação	Anônimo	Agente Público	Internet	24/09/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Vilma Aparecida Ferreira	05/10/2020	Vilma
Concluída	01328202000002652	Comunicação	Anônimo	Conduta Docente	Internet	21/10/2020		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	21/09/2021	
Concluída	01328202000000366	Solicitação	Cidadão	Infraestrutura e Fomento	Internet	11/02/2020	12/03/2020	Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Vilma Aparecida Ferreira	16/04/2020	
Concluída	01328202000001842	Solicitação	Cidadão	Coronavírus (COVID-19)	Internet	16/06/2020	16/07/2020	Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	28/06/2021	
Concluída	01328202000002733	Solicitação	Cidadão	Outros em Economia e Finanças	Internet	02/12/2020	04/01/2021	Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA; Vilma Aparecida Ferreira	29/10/2021	Paulo Vitor A. de Oliveira, Chefe de Divisão de Controle Documental



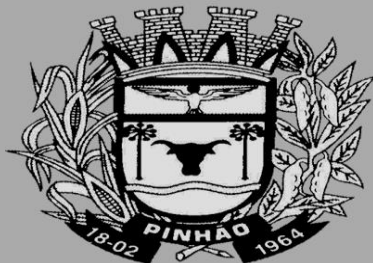
# Município do Pinhão

ESTADO DO PARANÁ  
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

ANO DE 2021

## Relatório de Manifestações

Manifestação														
Situação	NUP	Tipo	Registra do Por	Assunto	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Órgão Destinatário	Município do Local do Fato	Modo de Resposta	Data Primeiro Pedido Completo	Responsável pela Análise	Data Resp. Concl.	Responsável Resp. Concl.
Concluída	01328202100000120	Comunicação	Anônimo	Outros em Urbanismo	Internet	01/01/2021		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado		PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	18/10/2021	Paulo Vitor Afonso de Oliveira, Chefe de Divisão de Controle Documental e Ouvidor Geral.
Concluída	01328202100000392	Comunicação	Anônimo	Outros em Saúde	Internet	22/02/2021		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado		PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	21/09/2021	
Concluída	01328202100000554	Comunicação	Anônimo	Defesa e vigilância sanitária	Internet	11/03/2021		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado		PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	22/12/2021	Paulo Vitor, Chefe de Divisão de Controle Documental e Ouvidor Geral do Município
Concluída	01328202100000805	Comunicação	Anônimo	Agente Público	Internet	04/08/2021		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado		PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	18/10/2021	

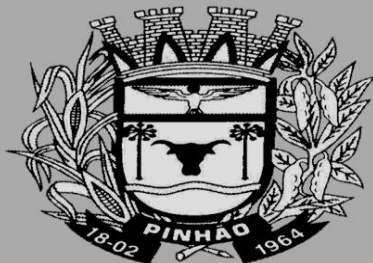


# Município do Pinhão

ESTADO DO PARANÁ  
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

Arquivada	01328202100000988	Solicitação	Cidadão	Certidões e Declarações	Internet	09/08/2021		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Pelo sistema (com avisos por email)	18/08/2021	PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	08/09/2021	
Concluída	01328202100001011	Comunicação	Anônimo	Assédio moral	Internet	09/08/2021		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado		PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	18/10/2021	Paulo Vitor Afonso de Oliveira, Chefe de Divisão de Controle Documental e Ouvidor Geral.
Concluída	01328202100001283	Comunicação	Anônimo	Outros em Transporte	Telefone	19/08/2021		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado		PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	18/10/2021	Paulo Vitor Afonso de Oliveira, Chefe de Divisão de Controle Documental e Ouvidor Geral.
Concluída	01328202100001364	Comunicação	Anônimo		Internet	09/09/2021		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado		PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	13/09/2021	
Concluída	01328202100001445	Comunicação	Anônimo	Denúncia de irregularidades de servidores	Internet	05/10/2021		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado		PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	10/11/2021	Paulo Vitor, Chefe de Divisão de Controle Documental e Ouvidor Geral do Município
Concluída	01328202100001526	Comunicação	Anônimo	Denúncia de irregularidades de servidores	Internet	07/10/2021		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Não Informado		PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	18/10/2021	

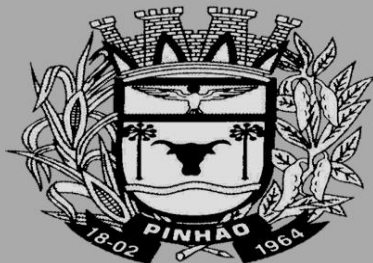




# Município do Pinhão

ESTADO DO PARANÁ  
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

Concluída	01328202100002174	Comunicação	Anônimo	Ouvidoria	Internet	08/12/2021		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR		Não Informado		PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	22/12/2021	Paulo Vitor, Chefe de Divisão de Controle Documental e Ouvidor Geral do Município
Concluída	01328202100002255	Comunicação	Anônimo	Serviços Públicos	Internet	08/12/2021		Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR		Não Informado		PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	22/12/2021	Paulo Vitor, Chefe de Divisão de Controle Documental e Ouvidor Geral do Município
Concluída	01328202100000201	Reclamação	Cidadão	Atendimento	Internet	01/02/2021	03/03/2021	Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Pelo sistema (com avisos por email)		PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	18/10/2021	Paulo Vitor Afonso de Oliveira, Chefe de Divisão de Controle Documental e Ouvidor Geral.
Concluída	01328202100000473	Sugestão	Cidadão	Outros em Saúde	Internet	02/03/2021	05/04/2021	Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR		Pelo sistema (com avisos por email)		PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	21/09/2021	
Concluída	01328202100000635	Solicitação	Cidadão	Acesso à informação	Internet	03/06/2021	07/07/2021	Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Pelo sistema (com avisos por email)		PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	22/12/2021	Paulo Vitor, Chefe de Divisão de Controle Documental e Ouvidor Geral do Município



# Município do Pinhão

ESTADO DO PARANÁ  
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

Concluída	01328202100000716	Solicitação	Cidadão		Internet	03/08/2021	02/09/2021	Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Pelo sistema (com avisos por email)		PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	03/08/2021	Paulo Vitor Afonso de Oliveira, Chefe de Divisão de Controle Documental e Ouvidor Geral.
Concluída	01328202100001100	Denúncia	Cidadão	Aduana	Internet	10/08/2021	09/09/2021	Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Curitiba	Pelo sistema (com avisos por email)		PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	21/09/2021	
Concluída	01328202100001607	Solicitação	Cidadão	Acesso à informação	Internet	26/10/2021	26/11/2021	Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Pelo sistema (com avisos por email)		PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	29/10/2021	Paulo Vitor A. de Oliveira, Chefe de Divisão de Controle Documental
Concluída	01328202100001798	Solicitação	Cidadão	Licitações	Internet	27/10/2021	26/11/2021	Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Pelo sistema (com avisos por email)		PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	29/10/2021	Paulo Vitor A. de Oliveira, Chefe de Divisão de Controle Documental
Concluída	01328202100001879	Solicitação	Cidadão	Licitações	Internet	11/11/2021	13/12/2021	Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Pelo sistema (com avisos por email)		PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	21/12/2021	Paulo Vitor, Chefe de Divisão de Controle Documental e Ouvidor Geral do Município



# Município do Pinhão

ESTADO DO PARANÁ  
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

Concluída	01328202100001950	Solicitação	Cidadão	Licitações	Internet	22/11/2021	22/12/2021	Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Pelo sistema (com avisos por email)		PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	22/12/2021	Paulo Vitor, Chefe de Divisão de Controle Documental e Ouvidor Geral do Município
Concluída	01328202100002093	Solicitação	Cidadão	Acesso à informação	Internet	02/12/2021	03/01/2022	Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Pelo sistema (com avisos por email)		PAULO VITOR AFONSO DE OLIVEIRA	22/12/2021	Paulo Vitor, Chefe de Divisão de Controle Documental e Ouvidor Geral do Município
Cadastrada	01328202100002336	Denúncia	Cidadão	Assédio moral	Internet	21/12/2021	20/01/2022	Prefeitura Municipal de Pinhão - Pinhão/PR	Pinhão	Pelo sistema (com avisos por email)				



# Município do Pinhão

ESTADO DO PARANÁ  
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

## ANEXO II - TIPOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Manifestação Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;
- Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- Solicitação: pedido para adoção de providências por parte da Administração;
- Simplifique: proposta, solicitação de simplificação na prestação do serviço público;
- Comunicação: comunicação de irregularidade de forma anônima;

\*Prazo de resposta: Até 30 dias podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa.

### Pedido de Acesso à informação

O acesso à informação é um direito fundamental previsto no ordenamento jurídico brasileiro no art. 5º inciso XXXIII, bem como no inciso II do § 3 do art. 37 e no § 2 do art. 216 da Constituição Federal de 1988. Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, conforme Lei 12.527/2011.

\*Prazo de resposta: Até 20 dias podendo ser prorrogado por mais cinco dias mediante justificativa



# Município do Pinhão

ESTADO DO PARANÁ  
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

## ANEXO III - LEGISLAÇÃO

- LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011 Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
- LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- LEI Nº 13.853, DE 8 DE JULHO DE 2019 Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências.
- LEI Nº 13.726, DE 8 DE OUTUBRO DE 2018 Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.
- DECRETO Nº 7.724, DE 16 DE MAIO DE 2012 Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.
- DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017 Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.
- DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018 Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal.
- DECRETO Nº 9.723, DE 11 DE MARÇO DE 2019 Altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e o Decreto nº 9.492, de 5 setembro de 2018, para instituir o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo da apresentação de outros documentos do cidadão no exercício de obrigações e direitos ou na obtenção de benefícios e regulamentar dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

---

**Paulo Vitor Afonso de Oliveira**

Chefe de Divisão de Controle Documental

Ouvidor Geral

Portaria n.º 598/2021