



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Notícia de Fato: 0089.25.001289-8

Unidade Atual: MATELÂNDIA - 2ª PROMOTORIA

Promotor de Justiça Responsável: ANDRE LUIZ QUERINO COELHO

Área de Atuação: PATRIMÔNIO PÚBLICO

Assunto Principal: Disponibilidade / Aproveitamento

Sigilo: Sem sigilo

Forma de Conhecimento: Atendimento ao público

Descrição Do Fato: Coletar dados acerca de possível irregularidade na cessão de servidor público municipal a órgão estadual que causaria prejuízo no atendimento à população.

Parte(s) do Procedimento

Tipo: NOTICIANTE

Nome: Anônimo



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

9 - Juntada de Resposta de Comunicação

Data: 10/12/2025 13:36

Em cumprimento ao evento seq. 5 - Ofício

Movimentado por: RAFAELA JUSTEN MATSUNAGA

Arquivos da Movimentação

Resposta of 860-25 - Controle Interno Mat.pdf (Resposta ref. Requisição de Informações)

Relatório FINAL.pdf (Relatório Informativo)

CÓPIA



MUNICÍPIO DE
MATELÂNDIA

Ofício n.º 315/2025 - UCCI/MN

Matelândia, 08 de dezembro de 2025.

Assunto: **Encaminhamento de Relatório Final referente à Notícia de Fato nº MPPR-0089.25.001289-8.**

Referência: Ofício N° 860/2025 – 2ª PJ, de 25/11/2025.

Excelentíssimo Senhor Promotor de Justiça,

Cumprimentando-o cordialmente, a Unidade Central de Controle Interno (UCCI) do Município de Matelândia, em atenção à solicitação contida no Ofício N° 860/2025 – 2ª PJ, referente à Notícia de Fato nº MPPR-0089.25.001289-8, tem a honra de encaminhar, em anexo, o Relatório Final – Atendimento na Divisão de Serviço de Identificação e Junta de Serviço Militar.

Este relatório apresenta a conclusão das diligências realizadas por esta UCCI, com o objetivo de apurar as alegações de irregularidades no atendimento à população idosa na Divisão de Serviço de Identificação e Junta de Serviço Militar, com foco no atendimento prioritário, organização do fluxo de trabalho e condições de infraestrutura, conforme detalhado em sua introdução.

No documento anexo, Vossa Excelência encontrará os resultados da metodologia aplicada, incluindo a análise de questionários, reclamações registradas na Ouvidoria Municipal e observações da fiscalização *in loco*, bem como as conclusões e as recomendações propostas para a melhoria dos serviços e a promoção da inclusão digital para pessoas idosas.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.



Atenciosamente,

Mirelli Novelli
Unidade Central de Controle Interno – UCCI
Portaria 19.832/2025
D.O 3706 – 31/10/2025

CÓPIA



Documento assinado eletronicamente por **RAFAELA JUSTEN MATSUNAGA**,
ASSISTENTE DE PROMOTORIA CMP-8 em 10/12/2025 às 13:36:21, conforme art.
1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
<https://apps.mppr.mp.br/ords/f?p=121:6> informando o código verificador **5410387** e o
código CRC **2585310849**

CÓPIA



RELATÓRIO FINAL – ATENDIMENTO NA DIVISÃO DE SERVIÇO DE IDENTIFICAÇÃO

Data: 08 de dezembro de 2025

À: 2ª Promotoria de Justiça da Comarca de Matelândia

Assunto: **Conclusão da análise e recomendações sobre o atendimento na Divisão de Serviço de Identificação e Junta de Serviço Militar – Notícia de Fato nº MPPR-0089.25.001289-8**

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta a conclusão das diligências realizadas pela Unidade Central de Controle Interno (UCCI) do Município de Matelândia em resposta à Notícia de Fato nº MPPR-0089.25.001289-8, instaurada pela 2ª Promotoria de Justiça da Comarca de Matelândia. O objetivo foi apurar as alegações de irregularidades no atendimento à população idosa na Divisão de Serviço de Identificação e Junta de Serviço Militar, com foco no atendimento prioritário, organização do fluxo de trabalho e condições de infraestrutura.

Além disso, o relatório inclui recomendações para a implementação de um programa de apoio e capacitação digital para pessoas idosas, visando promover a inclusão digital e facilitar o acesso a serviços essenciais.

2. METODOLOGIA

Para a apuração dos fatos, a UCCI realizou as seguintes ações:

- a) Envio de Ofícios: Foram expedidos ofícios aos setores responsáveis (Gestão de Pessoas, Ouvidoria, Engenharia e Secretaria de Governo) solicitando informações e documentos relevantes.
- b) Fiscalização *In Loco*: Nos dias 02 e 04 de dezembro, foi realizada uma inspeção presencial na Divisão de Serviço de Identificação, com aplicação de



questionários a usuários e servidores, além de registros fotográficos das condições do local.

- c) Análise de Reclamações: Foram analisadas as manifestações registradas na Ouvidoria Municipal, incluindo novas reclamações recebidas em 03/12/2025.

3. RESULTADOS DAS DILIGÊNCIAS

3.1. Questionários Aplicados a Usuários e Servidores

Com base nos questionários aplicados durante a fiscalização *in loco*, foram identificados os seguintes pontos:

- a) Filas de Atendimento: filas de atendimento são formadas quase todos os dias, especialmente pela manhã, antes da distribuição de senhas. A demanda é composta majoritariamente por pessoas idosas, muitas delas buscam por esse serviço na grande maioria devido a exigências quanto à prova de vida e para cadastro e/ou recadastro no Banco para recebimento de aposentadoria e pensões;
- b) Distribuição de Senhas: a distribuição de senhas inicia-se às 11h, exceto às quartas-feiras, quando não há atendimento. A tarefa é realizada pela servidora Justina Malacarne, lotada na Divisão de Serviço de Identificação e Junta de Serviço Militar;
- c) Horário de Atendimento: o atendimento ao público começa às 13h, sendo realizado pelo servidor José Gilberto Molinari, também lotado na Divisão;
- d) Infraestrutura: não há uma sala de espera adequada para os usuários, especialmente para idosos. Trata-se de um fator que inspira preocupação, especialmente com o início do verão, uma vez que a ausência de ventilação adequada e de condições mínimas de conforto ambiental impacta diretamente o bem-estar do público atendido, já naturalmente mais vulnerável.

3.2. Reclamações Registradas na Ouvidoria

As manifestações analisadas incluíram:

- a) O não atendimento prioritário a pessoas com deficiência;
- b) Restrição de atendimento por localidade, contrariando o caráter essencial do serviço;



MUNICÍPIO DE MATELÂNDIA

c) Longa espera e tumulto na distribuição de senhas;

3.3. Observações da Fiscalização *In Loco*

Durante a fiscalização, foi constatado que:

- O ambiente de espera mostra-se inadequado para atender à elevada demanda e ao perfil do público que majoritariamente utiliza esse serviço.
- A alta demanda e a organização limitada do fluxo de atendimento contribuem para o desconforto dos usuários e a insatisfação geral.

3.4. Resposta da Engenharia

O Departamento de Engenharia confirmou a ausência de uma sala de espera específica e recomendou a criação de um ambiente adequado, com assentos reservados e condições de conforto mínimas.

4. CONCLUSÃO

Com base nas evidências coletadas, conclui-se que:

1. Há falhas estruturais e organizacionais no atendimento da Divisão de Serviço de Identificação, especialmente no que diz respeito à ausência de uma sala de espera adequada, à organização do fluxo de atendimento e à aplicação do atendimento prioritário.
2. Há alta demanda nessa Divisão, principalmente de pessoas idosas que procuram esse serviço para realização de prova de vida e troca de banco para recebimento dos benefícios.
3. A inclusão digital é uma necessidade urgente para reduzir a dependência do atendimento presencial e facilitar o acesso das pessoas idosas a serviços essenciais.

5. RECOMENDAÇÕES

Diante dos achados e evidências, a UCCI apresentou ao Prefeito Municipal um Plano de Ação Integrado, com as seguintes medidas:

5.1. Infraestrutura e Organização do Atendimento:

1. Criação de uma sala de espera adequada, com ventilação, assentos confortáveis e acessibilidade;
2. Ampliação do horário de atendimento e implementação de um sistema eletrônico de senhas para organizar o fluxo de atendimento e reduzir tumultos;



MUNICÍPIO DE MATELÂNDIA

3. Contratação de mais servidores e/ou estagiários para auxiliar nas funções administrativas, distribuição de senhas e verificação do atendimento prioritário;
4. Capacitação dos servidores sobre o Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003) e os direitos das pessoas com deficiência;

5.2. Programa de Apoio e Capacitação Digital para Pessoas Idosas:

1. Desenvolvimento de campanhas de divulgação em parceria com o Conselho do Idoso do Município e entidades locais, para informar e educar a população idosa sobre o uso de serviços digitais;
2. Disponibilização de apoio personalizado na Divisão de Serviço de Identificação, com pessoal capacitado para auxiliar os usuários idosos no uso de aplicativos e serviços digitais;
3. Parcerias com instituições de ensino, empresas de tecnologia e organizações sociais para ampliar o alcance do programa.

6. ENCAMINHAMENTOS

Encaminha-se o relatório final à 2ª Promotoria de Justiça da Comarca de Matelândia para ciência e acompanhamento das medidas recomendadas ao Prefeito Municipal. A UCCI acompanhará a implementação das recomendações e apresentará relatórios periódicos sobre os avanços realizados pela Administração Municipal.

Atenciosamente,

Mirelli Novelli
Unidade Central de Controle Interno – UCCI
Portaria 19.832/2025
D.O 3706 – 31/10/2025



Documento assinado eletronicamente por **RAFAELA JUSTEN MATSUNAGA**,
ASSISTENTE DE PROMOTORIA CMP-8 em 10/12/2025 às 13:36:32, conforme art.
1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
<https://apps.mppr.mp.br/ords/f?p=121:6> informando o código verificador **5410390** e o
código CRC **2060089864**

CÓPIA



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

15 - Despacho de Determinação de Diligências

Data: 12/01/2026 18:46

Movimentado por: ANDRE LUIZ QUERINO COELHO

Arquivos da Movimentação

10089250012898.pdf (Despacho)

CÓPIA



MPPR
Ministério Público do Paraná

2ª Promotoria de Justiça da Comarca de Matelândia
Crime, Cível, Direitos Humanos, Execução Penal, Habitação e Urbanismo,
Juizado Especial, Meio Ambiente, Patrimônio Público e Pessoa com Deficiência e Idosa

0089.25.001289-8

DESPACHO

Cuida-se de Notícia de Fato cujo objeto é:

Coletar dados acerca de possível irregularidade na cessão de servidor público municipal a órgão estadual que causaria prejuízo no atendimento à população.

Foi apresentado estudo por parte da Unidade de Controle Interno da Prefeitura de Matelândia.

Era o que bastava relatar.

Em complementação às reiteraões, solicite-se ao Secretário de Administração as medidas que foram adotadas a partir do relatório de seq. 9.2. Instrua o ofício com a informação. Prazo:10 dia corridos.

Dê ciência do estudo aos Conselhos da Pessoa com Deficiência e da Pessoa Idosa.

Matelândia, 12 de janeiro de 2026.

André Luiz Querino Coelho

Promotor de Justiça



Documento assinado digitalmente por **ANDRE LUIZ QUERINO COELHO**,
PROMOTOR DE JUSTICA ENTRÂNCIA INTERMEDIARIA em 12/01/2026 às
18:45:46, conforme horário oficial de Brasília, com emprego de certificado digital
emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento no art. 6º, caput, do Decreto nº
8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
<https://apps.mppr.mp.br/ords/f?p=121:6> informando o código verificador **5524986** e o
código CRC **1922786541**

CÓPIA