



*PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA*  
*Estado do Paraná*

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

**OUVIDORIA-GERAL  
DO MUNICÍPIO**

**2025-2029**



**Novembro/2024**



# *PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA*

## *Estado do Paraná*

### **Prefeito do Município de Londrina**

Marcelo Belinati Martins

### **Chefe de Gabinete**

José Otávio Sancho Ereno

### **Ouvidor-Geral do Município**

Alexandre Sanches Vicente

### **Ouvidora-Geral Adjunta**

Alexsandra Carla da Vanço

### **Ouvidores(as) Adjuntos(as)**

Ana Paula Baptista Faustino

Jhonatan Wesley Chapiesk

Juliana Martins Simões

Kethlynn Kauana Ferreira

Maristela Cristina Mrtvi

### **Comitê Interno de Governança**

(ainda não instituído, conforme justificativa contida no SEI 19.005.011759/2024-81 (despacho 13835699), 19.005.135912/2024-65 (documento 13891532) e 19.002.170294/2024-20 e Relatório de Transição 19.002.201620/2024-58 (documento 14334714);

Alexandre Sanches Vicente

Alexsandra Carla da Vanço

Jhonatan Wesley Chapiesk

Kethlynn Kauana Ferreira

**Planejamento Estratégico, revisado e atualizado em 29/11/2024.**

## **INTRODUÇÃO**



# *PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA*

## *Estado do Paraná*

O presente Planejamento Estratégico tem como objetivo definir as principais metas e ações da Ouvidoria-Geral do Município (OGM) para o período de 2025-2029, alinhadas ao Masterplan da Prefeitura do Município de Londrina e aos princípios da Agenda 2030 – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e demais dispositivos legais de planejamento, reforçando o compromisso com a transparência, a cidadania, a governança participativa e a integridade pública.

Com base nos planejamentos estratégicos anteriores, foram avaliados os objetivos e metas já alcançados e aqueles que ainda demandam atenção. Para ampliar a efetividade das ações, atualizamos o diagnóstico institucional utilizando a metodologia SWOT, identificando as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças que impactam a atuação desta OGM. Essa análise detalhada orienta as iniciativas descritas neste plano, promovendo maior clareza e assertividade nas decisões.

Adicionalmente, informamos que o contido no presente plano respeita as legislações vigentes e as diretrizes emitidas pela Controladoria-Geral da União (CGU) e Ouvidoria-Geral da União (OGU) no que se refere ao funcionamento das Ouvidorias Públicas.

Outro ponto de destaque é o alinhamento deste ao contido no Plano de Integridade emitido por esta OGM, e que está devidamente publicizado no site oficial e pode ser consultado através do link <https://repositorio.londrina.pr.gov.br/index.php/menu-ouvidoria/dados-estatisticos/2020-57/arquivos-soltos-1/63600-plano-integridade-versao-final/file>. Esses instrumentos garantem a ética, a conformidade e o fortalecimento das práticas institucionais, em sintonia com os pilares da boa governança.

Assim, este Planejamento Estratégico servirá como um guia para o desenvolvimento contínuo da Ouvidoria-Geral, concentrando esforços na ampliação do acesso à informação, no aprimoramento do atendimento aos cidadãos e servidores, e no fortalecimento do Controle Interno e Controle Social. Dessa forma, buscamos consolidar a OGM como um espaço de diálogo eficiente e acessível, promovendo um ambiente institucional confiável e comprometido com o bem-estar coletivo.

## **1. GESTÃO ESTRATÉGICA**



# *PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA*

## *Estado do Paraná*

### **Missão**

Promover a participação ativa e o acompanhamento da sociedade na Administração Municipal, por meio do diálogo entre o cidadão e o poder público.

### **Visão**

Nos próximos 10 anos, ser reconhecido como órgão público de referência no monitoramento, avaliação e aperfeiçoamento da administração pública, com vistas ao fomento das políticas e dos serviços públicos, bem como a promoção do bem-estar dos cidadãos.

### **Valores**

- Compromisso com o cidadão;
- Empatia;
- Ética e transparência;
- Excelência no atendimento;
- Melhoria contínua.
- Pró-atividade;
- Valorização e envolvimento organizacional.

## **2. ANÁLISE SWOT**

Segue a análise SWOT da Ouvidoria-Geral do Município, devidamente revisada:

### **Forças:**

- Estrutura física e localização:

Desde abril de 2021, a Ouvidoria-Geral está estrategicamente localizada no andar térreo da Sede Administrativa da Prefeitura de Londrina, facilitando o acesso e o atendimento aos cidadãos londrinenses. O espaço conta com uma ótima infraestrutura: uma sala ampla, bem iluminada, climatizada e preparada para receber com conforto quem deseja registrar sua manifestação. Para garantir privacidade em casos de Denúncias ou situações mais sensíveis, disponibilizamos uma sala reservada, equipada com persianas, onde o cidadão pode se sentir seguro para expor sua demanda. Nosso objetivo é oferecer um ambiente que valorize o respeito e a confidencialidade no atendimento.

- Estrutura administrativa:

A estrutura administrativa foi recentemente implantada da Ouvidoria-Geral do Município, por meio da Lei 13.612/2023 e regulamentada pelo Decreto Municipal 1.030/2023, que criou os cargos de Ouvidor e



## *PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA* *Estado do Paraná*

reconheceu as atividades desempenhas como essenciais ao Controle Interno na Prefeitura de Londrina. Além disso, a estabeleceu como função de confiança, ou seja, exclusivamente ocupada por servidores concursados, o que garante maior independência e imparcialidade no desempenho das atividades da OGM, reforçando a confiança dos cidadãos no tratamento das manifestações e na busca por soluções justas e eficientes.

Conta com um total de 7 agentes públicos, organizados como segue: 01 Ouvidor-Geral, cargo em comissão, responsável pela gestão e representatividade da Ouvidoria-Geral, 01 Ouvidor-Geral Adjunto, servidor em função de confiança, que atua como substituto imediato e na coordenação das atividades e 05 Ouvidores Adjuntos, servidores em função de confiança, que entre outras atividades, atuam diretamente na execução das atividades operacionais do órgão. Além disso, há 01 servidor TGPB01 para as atividades administrativas e 01 estagiário do curso de Comunicação Social, Relações Públicas para as redes sociais e produção de arte para materiais gráficos. A partir dessa estrutura foi possível consolidar a OGM, fortalecendo a participação e controle social nas atividades do Poder Público Municipal. Porém, esta foi uma primeira etapa concluída. Atualmente, a OGM está vinculada administrativamente à Chefia de Gabinete/Gabinete do Prefeito. É importante destacar que a Ouvidoria-Geral do Município atua em conjunto com os outros órgãos de Controle Interno, como a Corregedoria-Geral do Município e a Controladoria-Geral do Município e com base nas diretrizes do TCE/PR (<https://www1.tce.pr.gov.br/multimidia/2024/5/pdf/00385434.pdf>), as Macrofunções do Controle Interno, ou seja, as atividades de Auditoria Interna, Controladoria, Transparência/Integridade/Compliance, Ouvidoria e Corregedoria, se consolidam de maneira mais eficiente em um modelo integrado. No modelo ideal, proposto por meio do Relatório de Transição tanto da Ouvidoria-Geral, quanto da Controladoria-Geral, a centralização em um único órgão promoveria maior coordenação dos trabalhos, assegurando alinhamento estratégico com as diretrizes municipais e proporcionando maior eficiência operacional.

- Capacidade técnica e operacional:

Desde o processo de seleção, a Ouvidoria-Geral do Município (OGM) prioriza a formação de uma equipe composta por profissionais com ensino superior concluído ou em andamento. A equipe é multidisciplinar, composta atualmente por: 1 Técnico de Gestão A01, 4 Técnicos de Gestão B01, 1 Técnico de Gestão C01 e 1 Guarda Municipal, que ao ingressarem passam por rigoroso processo de treinamento. Os integrantes possuem experiência em diversos órgãos da Prefeitura, o que enriquece a atuação técnica da OGM. Além disso, é verificada na entrevista prévia características como: experiência com atendimento à população, solução de conflitos, habilidade de comunicação, empatia, ética e disposição a estudos e capacitações constantes. Importante enfatizar que a OGM não admite servidores em estágio probatório ou com poucos anos de carreira, pois considera essencial o conhecimento prévio sobre o funcionamento da Prefeitura para desempenho das funções de Ouvidor, em órgão de Controle Interno.



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

## Estado do Paraná

- Clima organizacional:

A Ouvidoria-Geral do Município tem como prioridade promover um ambiente de trabalho saudável e colaborativo, reconhecendo que o atendimento ao cidadão pode ser uma atividade desafiadora e, por vezes, estressante. Nesse sentido, a Ouvidoria adota estratégias para fortalecer o clima organizacional, como a valorização dos servidores e a oferta de capacitações continuadas. Além disso, busca-se criar um espaço de escuta ativa e diálogo, incentivando o bem-estar emocional e a resolução de conflitos de forma construtiva. Essas ações refletem o compromisso com a integridade institucional e com a qualidade dos serviços públicos, garantindo que os servidores possam desempenhar suas funções com motivação e apoio necessários para atender bem à população.

- Capacitação contínua:

O Programa de Formação Continuada de Ouvidores já é uma realidade na Ouvidoria-Geral da Prefeitura. Duas vezes por semana, em encontros de 1h30, os servidores participam de cursos, treinamentos, estudos de caso, alinhamento de ações, além da análise de legislações. Essa iniciativa fortalece a atuação na Ouvidoria Pública, um campo dinâmico que exige constante atualização para acompanhar as inovações e boas práticas do setor. Além disso, como meta da Avaliação de Desempenho anual, os servidores precisam apresentar, no mínimo, 06 cursos de capacitação anuais, o que também tem contribuído muito no estímulo de rotina de estudos e aprimoramento do serviço público prestado.

- Padronização de procedimentos:

Todos os procedimentos realizados pelos Ouvidores são padronizados, o que garante uniformidade no tratamento com os órgãos, garantindo confiabilidade e transparência aos processos tanto internamente, quanto para os usuários de serviços públicos. Além disso, cada órgão ou entidade nomeou titular e suplente para atuação como SIC (Serviço de Informações ao Cidadão), em cumprimento à Lei 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, Decreto Municipal 712/2015 e Decreto Municipal 626/2024. O SIC atua na facilitação da comunicação entre o órgão ou entidade e a Ouvidoria-Geral, bem como no recebimento, distribuição interna dos processos encaminhados, controle dos prazos e verificação do teor técnico das respostas emitidas antes de ser remetida à OGM. A Ouvidoria-Geral promove curso de capacitação anual para esses agentes públicos, com o objetivo de atualizar e alinhar sua atuação.

- Diversificação dos canais de atendimento:

Aprimorar continuamente os canais de atendimento ao cidadão e ao agente público, visa garantir acessibilidade, interatividade e eficiência. É possível registrar uma manifestação na OGM através de formulário eletrônico disponível no site da Ouvidoria, <https://ouvidoria.londrina.pr.gov.br>, o que permite registro simplificado e acompanhamento dos processos. Além dessa, há outras formas de atendimento como o tridígito telefônico 162, comunicação por WhatsApp, atendimento presencial, recebimento de correspondências e interação por meio das redes sociais, Facebook e Instagram. Essa estrutura multicanal



## *PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA* *Estado do Paraná*

visa atender às diversas necessidades dos usuários, promovendo a transparência, a inclusão e a efetividade na gestão pública.

- Excelência no atendimento ao cidadão:

A OGM atua no atendimento humanizado que valoriza a escuta ativa e a compreensão das demandas dos cidadãos e agentes públicos. A equipe, capacitada para lidar com diferentes tipos de manifestações, trabalha para oferecer respostas claras, assertivas e personalizadas, respeitando as necessidades de cada usuário.

### **Fraquezas:**

- Limitação de recursos orçamentários:

Atualmente vinculada à Chefia de Gabinete/Gabinete do Prefeito, a Ouvidoria-Geral enfrenta desafios relacionados à execução plena das suas atividades planejadas, especialmente devido à limitação orçamentária. Essa restrição impacta diretamente a capacidade de atender algumas demandas internas essenciais para o bom funcionamento do órgão. Entre as necessidades não atendidas estão a participação em cursos e congressos que são fundamentais para o desenvolvimento contínuo da equipe, bem como a aquisição de móveis e equipamentos de informática, que são imprescindíveis para garantir a eficiência e a qualidade no atendimento ao público. A falta desses recursos compromete a otimização dos processos internos e a capacitação constante dos servidores no que se refere às tendências do setor.

- Equipamentos defasados:

Atualmente, a Ouvidoria-Geral do Município (OGM) conta com 10 computadores, sendo que apenas 2 foram adquiridos nos últimos 2 anos. Os demais equipamentos são antigos e não possuem o pacote Office, o que, além de aumentar a vulnerabilidade da rede da Prefeitura a ataques cibernéticos, tem dificultado a elaboração de relatórios e outros processos internos.

- Falta de sistema especialista:

Os relatórios emitidos por uma ouvidoria funcionam como registros detalhados das manifestações recebidas, oferecendo uma visão clara das demandas dos cidadãos em relação aos serviços públicos. Em linhas gerais, visam atender ao contido nas Leis 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei 13.460/2017 (Código dos Usuários de Serviços Públicos). Atualmente, são produzidos manualmente por meio de planilha Excel, o que além de ser um processo moroso, restringe as atividades dos Ouvidores. Já existem sistemas especialistas, que emitem relatórios em sistema BI, em tempo real, o que resulta em maior transparência, um melhor entendimento das demandas da população e uma gestão pública mais eficiente e responsiva.

- Déficit de recursos humanos:

Há atividades na OGM que já necessitam de servidores exclusivos para atuação. É o caso, do monitoramento da Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados. Conforme Decreto Municipal



## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

1.030/2023, a Ouvidoria-Geral do Município é responsável pela diretrizes específicas sobre a política de proteção de dados pessoais, monitoramento de suas ações, bem como prestar as devidas orientações, no âmbito da Administração Municipal Direta e Indireta. Além disso, de acordo com o Decreto Municipal 214/2021, cabe ao Ouvidor-Geral atuar como Encarregado de Dados Pessoais. A atividade hoje está ligada aos Ouvidores Adjuntos, porém nota-se que já houve uma expansão da mesma, o que demonstra a necessidade de inserir, ao menos, 2 servidores para a referida demanda. Importante destacar que, de acordo com este Planejamento Estratégico, há a previsão de inserção de novas atividades, como a Ouvidoria para o Servidor (OPS), mencionado mais à frente neste trabalho, o que demandaria mais 2 servidores Ouvidores Adjuntos.

### **Oportunidades:**

- Bom posicionamento nos índices de transparência;

A Prefeitura de Londrina, por meio da atuação desta Ouvidoria-Geral, em conjunto com a Controladoria-Geral, tem mantido boas posições nos índices de transparência promovidos pelos órgãos de controle externos federais e estaduais. A OGM é responsável pela transparência passiva, ou seja, do recebimento, tramitação, cobrança de prazos e emissão de relatórios relativos aos Pedidos de Acesso à Informação, de acordo com a Lei 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, regulamentada pelo Decreto Municipal 712/2015 e atualizações.

- Atuação estratégica como órgão de Controle Interno e geração de dados estatísticos para a Administração:

A Ouvidoria-Geral do Município (OGM) desempenha um papel estratégico na administração municipal, sendo um importante órgão de controle interno. Além de sua função de atendimento ao público, a OGM é uma grande geradora de relatórios estatísticos, tanto quantitativos quanto qualitativos, que são disponibilizados ao público no site oficial <https://ouvidoria.londrina.pr.gov.br>. Esses relatórios são fundamentais para a transparência da administração e podem ser utilizados para a tomada de decisões e, conseqüente, melhoria contínua dos serviços oferecidos, contribuindo para uma gestão pública mais eficiente e alinhada às necessidades da população.

- Capacitação externa de outros órgãos;

Por meio do Programa de Capacitação em Ouvidoria, abordado mais adiante nesse Planejamento Estratégico, a OGM atua na capacitação dos agentes públicos para assuntos relacionados às ouvidorias públicas. O objetivo é promover o aprimoramento das práticas de atendimento ao cidadão, fortalecer a transparência, e assegurar que os servidores compreendam a importância de suas responsabilidades em relação à escuta ativa, ao tratamento adequado das demandas e ao cumprimento das normativas que



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

## Estado do Paraná

regem a gestão pública. Além disso, a OGM busca ampliar a eficiência na resolução de conflitos e na implementação de políticas públicas que favoreçam a participação social e o controle social."

- Reconhecimento e confiança da sociedade:

Os relatórios emitidos desde 2016 revelam um aumento acumulado de 69,58% no número de manifestações registradas, o que evidencia o crescente reconhecimento e a confiança da população londrinense na Ouvidoria-Geral do Município. Este aumento expressivo reflete não apenas a efetividade das ações da Ouvidoria em atender às demandas da comunidade, mas também o fortalecimento da cultura de participação cidadã e transparência na administração pública.

### Ameaças:

- Falta de comunicação entre os órgãos:

Principalmente por meio da tramitação dos processos de Ouvidoria, é possível perceber uma falha recorrente na comunicação entre os diversos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo. Essa falta de integração e alinhamento prejudica a eficiência no atendimento ao cidadão, resulta em atrasos, duplicação de esforços e até mesmo em inconsistências nas respostas fornecidas aos cidadãos.

- Dificuldade de mudança da cultura organizacional dos órgãos:

Criada em 2016, a Ouvidoria-Geral do Município é um dos órgãos mais recentes da Prefeitura de Londrina, destacando temas que desafiam a rotina dos agentes públicos e exigem ajustes nas práticas e mentalidades. Essa evolução busca fortalecer a transparência, o diálogo e o compromisso com a ética na administração pública. Apesar dos avanços, ainda se observa uma considerável resistência por parte de alguns agentes públicos em incorporar esses princípios no cotidiano de trabalho.

- Conhecimento limitado do serviço prestado pela Ouvidoria:

A Ouvidoria ainda é frequentemente percebida, tanto por agentes públicos quanto pela sociedade, como um setor limitado ao recebimento de reclamações ou a uma espécie de protocolo da Prefeitura. Internamente, essa visão restritiva compromete sua capacidade de impulsionar melhorias contínuas nos serviços públicos. Quando reduzida apenas à função de recepção de queixas, a Ouvidoria perde a oportunidade de atuar de forma estratégica e proativa no aperfeiçoamento das políticas públicas. Do ponto de vista da população, essa percepção reflete um desconhecimento de seu papel essencial como agente fiscalizador e promotor da transparência e integridade na administração pública.

### 3. OBJETIVOS, METAS E AÇÕES



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

## Estado do Paraná

**Objetivo 1** – Fortalecer o uso dos canais da Ouvidoria como instrumentos de diálogo com o poder público (ODS 16 Paz, Justiça e Instituições eficazes)

**Meta 1.1** – Promover eventos relacionados às temáticas de Ouvidorias Públicas;

**Resultado:**

Promover o intercâmbio de experiências e o fortalecimento do papel estratégico das Ouvidorias na construção de uma gestão pública mais transparente, eficiente e orientada ao cidadão.

**Ação:**

1. Estabelecer parcerias para a realização de eventos conjuntos;

No que se refere aos eventos relacionados às temáticas de Ouvidorias Públicas, destaca-se que no ano de 2023 foi realizada a Conferência Municipal de Transparência e Controle Social em parceria com o Conselho Municipal de Transparência e Controle Social. No ano de 2024, em parceria com o Conselho Municipal de Transparência e Controle Social e o Observatório de Gestão Pública foi realizado o evento “Transparência e Controle Social: Diálogo com os Vereadores”.

Entendemos como necessário ampliar esse trabalho, por meio de parcerias com órgãos de Controle Interno de outras esferas governamentais, além de entidades da sociedade civil e instituições acadêmicas.

**Meta 1.2** – Realizar campanhas educativas direcionadas aos agentes públicos e à população.

**Resultado:**

O aumento de 26,72% nas manifestações em 2023, em comparação a 2022, reflete o impacto positivo das ações de comunicação realizadas, como a elaboração de cartazes em unidades de atendimento e a utilização de redes sociais. Esse crescimento destaca a importância de estratégias eficazes para aproximar os cidadãos e os agentes públicos do canal da Ouvidoria.

Com a institucionalização da Ouvidoria para o Servidor (OPS), será essencial ampliar ainda mais o alcance da comunicação, englobando os agentes públicos das administrações Direta e Indireta.

Investir em uma comunicação transparente e empática fortalece não apenas o uso do canal, mas também consolida a percepção de integridade e acolhimento dentro da Administração Pública.

**Ações:**

1. Produzir materiais informativos (cartilhas, banners, folders);



## *PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA* *Estado do Paraná*

Foi elaborada, em 2022, uma identidade visual e material informativo (cartazes e folders) para serem distribuídos e fixados nos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Municipal, bem como nos ônibus do transporte público. Também foi realizada propaganda busdoor, ou seja, no vidro traseiro dos ônibus do transporte público, que ficaram circulando pela cidade por 2 meses.

Como estratégia de continuidade das ações, a OGM pretende trabalhar na elaboração de cartilhas e informativos sobre as temáticas de Ouvidorias Públicas, tanto internas, como externas:

- a) Internas: Assédio moral, assédio sexual, Diferença entre Denúncia e Reclamação, Conflitos no Ambiente Interno, Linguagem Simples, Tipos de Discriminação, Direitos e Deveres do Servidor, Código de Ética, Denúncia de Retaliação, boas práticas no atendimento ao cidadão, O Papel da Ouvidoria.
  - b) Externas: Diferença entre Denúncia e Reclamação, Denúncia de Retaliação, Como acessar a Ouvidoria, o Pedido de Acesso à Informação, Direitos e Deveres do Cidadão, Participação Cidadã.
2. Produzir materiais informativos por meio das Redes Sociais da Ouvidoria;

No final do ano de 2022, foram criadas ainda páginas no Instagram e Facebook, com conteúdo diários, atendimento via aplicativo Whatsapp e desenvolvimento de site próprio. Esses também foram elementos que tiveram forte influência no aumento do número de manifestações registradas anteriormente citado.

Para a continuidade das ações, a meta é intensificar a produção de conteúdo, por meio de sua diversificação, ou seja, através de vídeos e animações diversas, por meio de assinatura de plataforma online de design e comunicação visual Canva, que permite criar e editar artes gráficas. As temáticas abordadas serão as mesmas a serem trabalhadas nas cartilhas e materiais informativos, assim como o público-alvo.

3. Replicar o conteúdo das redes sociais dos outros órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, relativo às manifestações mais frequentes recebidas pela OGM, identificadas por meio dos relatórios emitidos;

É necessário reforçar a disseminação de informações relevantes nas redes sociais, replicando o conteúdo produzido por outros órgãos e entidades da Administração Pública Municipal. Esses conteúdos devem abordar as manifestações mais recorrentes recebidas pela Ouvidoria-Geral do Município (OGM), conforme identificado nos relatórios periódicos emitidos.

Esta ação já é realizada atualmente, porém com a contratação de sistema especialista, a OGM terá mais condições de identificar em tempo real essas demandas, por meio dos relatórios emitidos em tempo real e sistema BI.



# *PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA*

## *Estado do Paraná*

A estratégia busca aumentar a transparência e o engajamento da comunidade, promovendo uma comunicação mais clara e eficiente sobre os temas mais relevantes para os cidadãos, além de facilitar o acesso às informações e serviços públicos.

**Objetivo 2** – Qualificar os agentes públicos municipais (ODS 16 Paz, Justiça e Instituições eficazes)

**Meta 1.1** A capacitação dos agentes públicos municipais no que se refere aos temas e legislações relativas às Ouvidorias públicas, bem como outras temáticas cuja necessidade de abordagem se dê por meio dos relatórios emitidos pela Ouvidoria-Geral;

**Resultado:**

É necessário institucionalizar os programas abaixo citados de forma a garantir a continuidade e a ampliação das ações formativas, promovendo maior alcance dos conteúdos ofertados. A institucionalização também faz parte do Plano de Integridade da OGM, assegurando que as temáticas de transparência, integridade, participação social e proteção de direitos estejam alinhadas às políticas públicas e às demandas da sociedade.

Além disso, o estímulo à capacitação reforçará a relevância das Ouvidorias Públicas como ferramentas de promoção de cidadania e governança, ampliando sua atuação educativa e seu impacto tanto na administração interna quanto na relação com os cidadãos.

**Ações:**

1. Institucionalizar o “Programa de Capacitação em Ouvidoria”;

Informamos que a Ouvidoria-Geral do Município oferece ao quadro profissional da Administração Direta e Indireta, por meio de parceria com a Escola de Governo de Londrina (EGL), cursos diversos sobre as legislações e temáticas relacionadas às Ouvidorias Públicas, nos formatos presencial e híbrido, conforme demanda solicitada pelos gestores das pastas. Também faz parte a formação da sociedade civil organizada e apoio a outras estruturas governamentais, com cooperação técnica e qualificação de profissionais, também mediante solicitação. No entanto, é necessário institucionalizar o Programa de forma a garantir sua continuidade, abrangência e alinhamento estratégico com os objetivos de desenvolvimento institucional. A formalização do Programa permitirá consolidar o compromisso com a capacitação constante, além de proporcionar maior previsibilidade e organização na oferta de cursos e treinamentos. Isso beneficiará tanto os servidores públicos quanto a sociedade civil, fortalecendo a atuação da Ouvidoria-Geral como promotora de transparência, integridade e participação cidadã.



## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

### 2. Institucionalizar o “Programa Formação Continuada de Ouvidores”;

Em relação ao quadro funcional da Ouvidoria-Geral do Município, é realizado o “Programa Formação Continuada de Ouvidores”, seja através de atividades registradas junto à Escola de Governo de Londrina (EGL), seja através de *lives* e cursos ofertados no formato presencial ou à distância pelos Governos Federal e Estadual e outras instituições. Sempre priorizando os cursos e capacitações gratuitos. No âmbito interno, duas vezes por semana a equipe tem, conforme registro junto à Escola de Governo de Londrina (EGL), esta formação interna de aproximadamente 01h30 de duração com estudos de legislações, estudos de casos de ocorrências registradas na Ouvidoria-Geral do Município, estudos de questões relativas à Gestão Pública. A necessidade de qualificação profissional constante é uma premissa necessária aos Ouvidores no desempenho de suas funções. Além disso, a prática interna de formação regular, realizada duas vezes por semana tem como objetivo fortalecer a capacidade técnica da equipe. Institucionalizar o Programa permitirá garantir sua periodicidade e sustentabilidade, o que é fundamental para o aprimoramento das práticas de ouvidoria, e estabelecer padrões de excelência, consolidando critérios de qualificação e reforçando a credibilidade dos serviços prestados. Esta ação reforçará o compromisso com a melhoria contínua do atendimento ao cidadão e a valorização dos profissionais da OGM.

### 3. Incentivar a participação dos servidores da OGM em eventos ligados às temáticas de Ouvidorias Públicas.

Toda a equipe deve participar de conferências, seminários e workshops focados nas temáticas de Ouvidorias públicas como Acesso à informação, Participação e Defesa do Usuários de Serviços Públicos, Proteção de Dados, Integridade Pública, Governança, Combate à Corrupção, Controle Interno, Mediação de Conflitos, entre outros, mantendo-se atualizada sobre as melhores práticas e tendências do setor.

**Objetivo 3** – Implantar Conselho de Usuários dos Serviços Públicos e a Avaliação Continuada dos Serviços Públicos; (ODS 16 Paz, Justiça e Instituições eficazes)

**Meta 3.1** Criar o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos e estruturar o Sistema de Avaliação Continuada dos Serviços Públicos visando atender a Lei 13.460/2017;

**Resultado:**

Para garantir a defesa efetiva dos usuários de serviços públicos, é imprescindível destacar a criação do Conselho de Usuários e a implementação da Avaliação Continuada dos Serviços Públicos, conforme estabelecido pela Lei 13.460/2017. O Conselho de Usuários atua como um canal direto de participação social, onde cidadãos podem expressar suas necessidades, preocupações e sugestões.



## *PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA* *Estado do Paraná*

A Avaliação Continuada dos Serviços Públicos é um processo essencial para assegurar que a qualidade e a eficiência dos serviços prestados sejam mantidas e constantemente aprimoradas. Este mecanismo permite a identificação de falhas e a implementação de melhorias de forma ágil e eficaz.

A Ouvidoria-Geral do Município tem estudado e trabalhado a possibilidade de implementação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos (que tem atribuições diferentes dos Conselhos Municipais de Políticas Públicas) e a Avaliação Continuada dos Serviços Públicos. Para isso, a equipe participou de várias reuniões, cursos e até mesmo integrou o Grupo de Trabalho sobre Conselhos de Usuários da Rede Nacional de Ouvidoria (Renouv), entidade ligada à Controladoria-Geral da União (CGU) e Ouvidoria-Geral da União (OGU) com o objetivo de alinhar o trabalho às diretrizes desses órgãos. O entendimento sobre como funcionaria este Conselho e quem tem direito a participar das avaliações, são pontos que ainda estavam sendo trabalhado e detalhados pela CGU, o que inviabilizou sua implantação até o momento, porém esse é um item importante tanto do ponto de vista da melhoria contínua dos serviços públicos municipais, como para as avaliações dos índices de transparência.

### **Ações:**

1. Institucionalizar a criação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos por meio de ato específico;
2. Estabelecer o número de membros, critérios para seleção, mandatos e periodicidade das reuniões;
3. Redigir um regimento interno que regulamente o funcionamento do Conselho e garanta alinhamento à legislação;
4. Definir e viabilizar aquisição de ferramentas digitais e físicas para que usuários possam avaliar os serviços (aplicativos, totens de avaliação e/ou formulários online);
5. Elaborar um fluxo claro para a coleta, análise e divulgação dos resultados das avaliações;
6. Promover ações de divulgação para informar aos cidadãos sobre a possibilidade de ser membro do referido Conselho;
7. Promover ações de divulgação para informar aos cidadãos sobre a disponibilidade do Sistema de Avaliação Continuada dos Serviços Públicos e sua importância para a melhoria contínua;
8. Criar uma rotina para revisar os resultados das avaliações e identificar padrões ou áreas críticas;
9. Publicar os resultados das avaliações e as ações corretivas adotadas, garantindo visibilidade à sociedade.

**Objetivo 4** – Aprimorar a Transparência das informações para assegurar a Participação e Controle Social. (ODS 16 Paz, Justiça e Instituições eficazes, Projeto 77 do MasterPlan)



## *PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA* *Estado do Paraná*

**Meta 4.1** Adquirir sistema especialista de Ouvidoria, visando aprimorar os relatórios de Ouvidoria e também para adequação a Lei 13.460/2017 (Art. 14 e 15).

**Resultado:**

Esta Ouvidoria-Geral do Município iniciou tratativas com o Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), através da Ouvidoria do órgão, para a adoção do sistema especialista em Ouvidoria nominado de “Conte Para a Ouvidoria” (CPO), sendo o primeiro órgão público não integrante da Associação dos Tribunais de Contas (Atricon) a ter a indicação do próprio TCE-PR para adotar este sistema. O Termo de Cooperação Técnica entre as partes já foi assinado e está aguardando apenas os desdobramentos por parte da Presidência do TCE-PR para que possamos receber o código-fonte para iniciar os estudos e projetos de implementação deste sistema que facilitará os trabalhos da Ouvidoria-Geral do Município não só na tramitação e acompanhamento de prazos, mas também na estratificação de dados contidos para a elaboração dos relatórios mensais, semestrais e anuais, conforme determinam as legislações pertinentes às atribuições das Ouvidorias Públicas e a Transparência Pública.

**Ações:**

1. Finalizar os desdobramentos relativos à assinatura do Termo de Cooperação Técnica com o TCE-PR;
2. Viabilizar a elaboração de orçamentos e contratação por meio da CTD;
3. Realizar as adaptações necessárias ao funcionamento do sistema, de acordo com a realidade da Ouvidoria-Geral do Município de Londrina;
4. Promover o treinamento dos Ouvidores.

**Meta 4.2** – Revisar as legislações da Ouvidoria-Geral e atualizar normativos procedimentais

**Resultado:**

Para garantir a conformidade e a eficácia da Ouvidoria é essencial manter a legislação atualizada e formalizar os procedimentos internos. Isso começa com a identificação e o acompanhamento das leis e regulamentos relevantes, como os decretos que regulamentam a Lei de Acesso à Informação (LAI), a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o Código dos Usuários de Serviços Públicos e normas relacionadas à integridade e ao combate à corrupção. Essas atualizações ajudam a entender como as novas exigências legais impactam o funcionamento das ouvidorias e dos planos de integridade.

A formalização dos procedimentos internos envolve o mapeamento detalhado dos processos atuais, assegurando que estejam alinhados com as exigências legais e sejam eficazes na promoção da integridade e



## *PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA* *Estado do Paraná*

transparência. A criação ou atualização de manuais de procedimentos e diretrizes são fundamentais para garantir a transparência e a imparcialidade.

Além disso, é importante realizar treinamentos regulares com os Ouvidores, garantindo que todos estejam atualizados e cientes das mudanças. Um sistema robusto de monitoramento deve ser estabelecido para avaliar continuamente a conformidade e a eficácia dos procedimentos, assegurando que os processos permaneçam íntegros e estejam em conformidade com a legislação vigente.

Identificar se existem lacunas na legislação atual e preenchê-las. Isso envolve analisar como as novas questões emergentes impactam a Ouvidoria e o Plano de Integridade. Adaptar as políticas e procedimentos internos é essencial para atender a essas novas necessidades, o que pode incluir o desenvolvimento de novas diretrizes e protocolos.

Esse processo permite adaptar as leis às necessidades e realidades contemporâneas. Isso promove maior eficiência na aplicação das normas e contribui para a melhoria do ambiente regulatório, facilitando o cumprimento das leis por parte dos cidadãos e dos agentes públicos.

Além disso, a revisão e atualização legislativa ajudam a eliminar lacunas ou ambiguidades que possam existir na legislação atual, promovendo uma interpretação mais clara e consistente das normas. Elas garantem, ainda, maior transparência e confiança nas instituições públicas, protegem os direitos dos cidadãos ao assegurar o acesso à informação e confidencialidade das Denúncias, e fortalecem a prevenção e o combate à corrupção. Além disso, contribuem para uma gestão pública mais eficiente e eficaz, e empoderam os cidadãos ao facilitar sua participação na fiscalização das ações públicas.

### **Ações:**

1. Concluir texto relativo à revisão e compilação dos Decretos Municipais 712/2015, 744/2016 e 713/2019, que regulamentam a Lei 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, em parceria com a Controladoria-Geral Do Município;
2. Realizar a revisão do Decreto Municipal 919/2018, que regulamenta a Lei 13.460/2017, Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos.
3. Elaborar portarias municipais com os procedimentos descritos no Check-list de trabalho da OGM.

### **Meta 4.3 – Revisar as Cartas de Serviço ao Usuário**

A transparência ativa consiste na prática de divulgar proativamente informações de interesse público, sem que os cidadãos precisem solicitá-las especificamente. A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento importante nesse processo, pois assegura que todas as informações sejam disponibilizadas de maneira adequada e em conformidade com a Lei 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos).



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

## Estado do Paraná

Esse processo de revisão visa garantir a transparência, a acessibilidade e a clareza das informações fornecidas, promovendo um relacionamento mais aberto e eficiente entre a administração pública e os cidadãos.

Além disso, a atualização da Carta de Serviços ao Usuário fortalece a gestão pública, promovendo maior transparência e responsabilidade, atuando de forma proativa, agilizando a prestação de serviços públicos. A implementação dessas melhorias não apenas cumpre as obrigações legais de transparência, mas também fortalece a confiança da população nos serviços oferecidos.

As Cartas de Serviços ao Usuário têm de ser revisadas periodicamente, porém a última revisão realizada foi em 2022 em razão das dificuldades operacionais e de pessoal.

### **Ações:**

1. Estabelecer um cronograma para as etapas do processo, com metas intermediárias e prazo final.
2. Oferecer treinamentos para servidores responsáveis pela revisão da carta, focando em transparência, linguagem cidadã e acessibilidade;
3. Adotar um sistema para centralizar e organizar as informações da carta, facilitando futuras revisões e atualizações por meio da SMPOT/DTI.

**Objetivo 5** – Ampliar a atuação do canal de Ouvidoria para atendimento ao Agente Público Municipal (ODS 16 Paz, Justiça e Instituições eficazes)

**Meta 5.1** - Regulamentar a Ouvidoria para o Servidor (OPS);

### **Resultado:**

Atualmente, além de atender às demandas diretas dos cidadãos junto à Prefeitura de Londrina, a Ouvidoria-Geral do Município (OGM) tem se deparado com um crescimento expressivo nas demandas internas, provenientes dos próprios agentes públicos. Esta é uma tendência que se intensificou ao longo de 2024, evidenciando a importância de um canal específico para atender a essas necessidades. Embora esta Ouvidoria-Geral ainda não esteja institucionalmente estruturada para atuar de forma plena nessas questões internas, reconhecemos que os conflitos e as dificuldades enfrentadas pelos agentes públicos refletem diretamente na qualidade dos serviços oferecidos ao cidadão. A OGM tem sido procurada para tratar de questões que vão desde orientações e esclarecimentos para o dia a dia de trabalho até reclamações relativas à atuação das chefias imediatas e colegas, chegando, em casos mais graves, a Denúncias que envolvem situações de discriminação e outras práticas inadequadas. Esses fatos reforçam a necessidade de que a Prefeitura de Londrina estabeleça formalmente uma Ouvidoria Interna para o atendimento aos servidores. A institucionalização de uma ouvidoria interna, um ambiente de acolhimento às preocupações e



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

## Estado do Paraná

ansiedades do agente público referentes ao seu setor de trabalho, proporciona não só o fortalecimento do clima organizacional da instituição, mas a própria melhoria da prestação do serviço público.

### **Ações:**

1. Estabelecer fluxo de atendimento às demandas internas envolvendo os agentes públicos da Prefeitura;
2. Promover capacitação constante, por meio do Programa “Formação Continuada de Ouvidores” dos Ouvidores para melhor atender às necessidades deste público-alvo, com temáticas envolvendo discriminação, assédio e conflitos no ambiente de trabalho, entre outros temas pertinentes da área;
3. Divulgar pelas redes sociais a Ouvidoria como canal de acolhimento das manifestações dos agentes públicos sobre o ambiente de trabalho;
4. Ampliar quadro funcional, com mais 02 novos servidores, com atuação como Ouvidor Adjunto para melhor atender e acolher os agentes públicos em suas dúvidas e manifestações no órgão.

### **Objetivo 6 – Monitoramento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**

**Meta 6.1** - Atualizar o Relatórios de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD) da Prefeitura de Londrina

#### **Resultado:**

A atualização dos Inventários de Dados e dos Relatórios de Impacto à Proteção de Dados Pessoais é essencial para garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O Inventário de Dados tem a função de identificar e registrar todos os dados pessoais coletados, armazenados e processados pela instituição, detalhando aspectos como a origem dos dados, suas finalidades e os processos envolvidos no seu tratamento. Por outro lado, o Relatório de Impacto à Proteção de Dados (RIPD) avalia os riscos e impactos potenciais para a privacidade dos indivíduos, identificando vulnerabilidades e propondo medidas para mitigar esses riscos.

A Ouvidoria-Geral desempenha um papel crucial na revisão e no monitoramento desses processos. Sua responsabilidade inclui orientar e auxiliar os Órgãos e Entidades da Administração Direta e Indireta na elaboração e atualização dos Inventários de Dados, assegurando que reflitam com precisão as práticas atuais de tratamento de dados pessoais. Da mesma forma, os Relatórios de Impacto devem abordar de forma abrangente e adequada todos os riscos identificados e as estratégias de mitigação propostas. No ano de 2023, foi concluída a primeira versão do Relatório de Impactos à Proteção de Dados Pessoais da Prefeitura de Londrina, no entanto, há a necessidade de continuidade desse trabalho.

### **Ações:**



## *PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA* *Estado do Paraná*

1. Definir cronogramas para a revisão periódica dos Inventários de Dados, assegurando que incluam alterações em processos, sistemas ou práticas de coleta e tratamento de dados;
2. Adotar sistemas para a gestão, monitoramento, análises de risco e elaboração de relatórios de impacto.
3. Promover treinamentos sobre o levantamento e atualização dos inventários de dados pessoais e relatórios.