

Fale com a Ouvidoria-Geral do Município

É o seu canal direto de comunicação com a Prefeitura de Londrina para manifestações sobre os serviços públicos.

Acesso à informação



Elogio



Reclamação



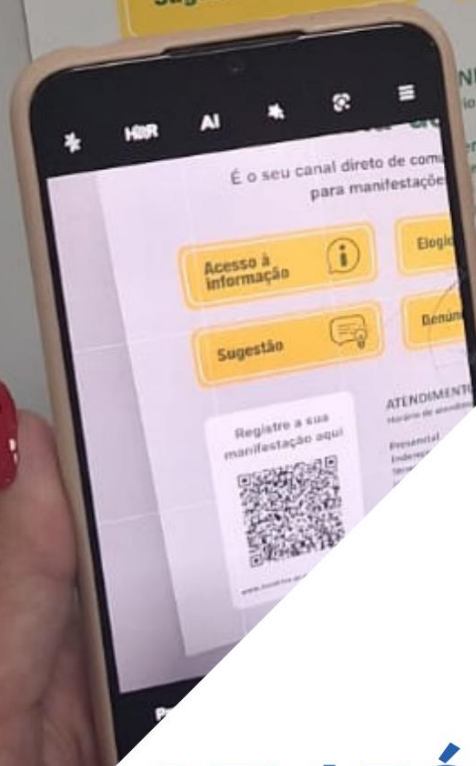
Sugestão



Denúncia



Simplificação



2024

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA
Estado do Paraná

JOSÉ TIAGO CAMARGO DO AMARAL
Prefeito do Município de Londrina

GUILHERME ARRUDA SANTOS
Ouvidor-Geral do Município
Encarregado de Dados Pessoais

ALEXSANDRA CARLA DA VANÇO
Ouvidora-Geral Adjunta

ANA PAULA BAPTISTA FAUSTINO
Ouvidora Adjunta

JHONATAN WESLEY CHAPIESK
Ouvidor Adjunto

JULIANA MARTINS SIMÕES
Ouvidora Adjunta

KETHLYNN KAUANA FERREIRA
Ouvidora Adjunta

MARISTELA CRISTINA MRTVI
Ouvidora Adjunta

JANE CAROLINE GALDIN
Técnica da Gestão Pública



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

SUMÁRIO

1.	Apresentação	04
2.	Ouvidoria em Números	05
3.	Análise dos dados relativos ao Pronto-Atendimento	09
4.	Pesquisa de satisfação e perfil dos usuários	14
5.	Recomendações emitidas	16
6.	Análise dos pontos recorrentes das manifestações protocoladas na OGM	17
6.1.	Análise das manifestações respondidas pela OGM	17
6.2.	Atendimento ao usuário	20
6.3.	Elogios	23
6.4.	Terceirizadas/conveniadas	24
6.5.	Fiscalização	25
6.6.	Autarquia Municipal de Saúde (AMS)	26
6.7.	Companhia Municipal de Trânsito e Urbanização (CMTU)	28
6.8.	Secretaria Municipal de Educação (SME)	31
6.9.	Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação (SMOP)	32
7.	Ações desenvolvidas no ano de 2024	33
7.1.	Revisão do Decreto Municipal 453/2022 e aumento do quadro funcional	33
7.2.	Transparência Pública	34
7.2.1.	Sistema Especialista de Ouvidoria	35
7.2.2.	Conselho Municipal de Transparência e Controle Social	36
7.3.	Programa de Formação Continuada de Ouvidores	36
7.4.	Programa de Capacitação em Ouvidoria	37
7.5.	Programa de Integridade	38
7.6.	Planejamento Estratégico	39
7.	Lei 12.527/2015 – Lei de Acesso à Informação	39
7.7.1.	Monitoramento da Lai e Reunião anual de treinamento com os SICs	39
7.7.2.	Comissão Municipal de Acesso à Informação e Proteção de Dados (CMAIP)	40
7.8.	Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados	41
7.8.1.	Mentoria em LGPD da Rede Governança Brasil (RGB)	41
7.8.2.	Comitê Executivo de Proteção de Dados (CEPD)	42
7.8.3.	Contatos com a Advocacia Rodrigo Pironti sobre a Avaliação a LGPD no Município	42
7.8.4.	Prova de Conceito (POC) com a Thales S.A.	43
7.9.	Participação em eventos, reuniões e capacitações externas	43
7.10.	Participação em Comissões Externas	44
7.11.	Grupos de Trabalho e Câmara Técnica da RENOUV	44
7.11.1.	Fórum de Proteção de Dados Pessoais nos Municípios (FPDPM)	45
7.12.	Estreitamento de Relações Internas e Externas	46
	Anexo 1 – Recomendações emitidas no ano de 2024	47



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Município – OGM, órgão vinculado à Chefia de Gabinete, é responsável por facilitar a interlocução entre o cidadão e a Administração Municipal Direta e Indireta do Poder Executivo, de forma a receber e encaminhar as questões relacionadas à prestação de serviços públicos aos órgãos competentes, assim como monitorar a qualidade das respostas emitidas ao usuário de serviços públicos e o cumprimento dos prazos legais.

De acordo com a Lei 13.460/2017 e os Decretos Municipais 919/2018 e 626/2024, que regulamentam as competências da OGM no Município de Londrina, é por meio da Ouvidoria-Geral do Município que o usuário de serviços públicos pode encaminhar suas manifestações.

Também atua diretamente na Transparência Passiva por meio do recebimento dos Pedidos de Acesso à Informação, atendendo aos dispositivos da Lei 12.527/ 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), regulamentada por meio do Decreto Municipal 712/2015 e suas atualizações. Atua ainda como Autoridade de Monitoramento, em parceria com a Controladoria-Geral do Município, trabalhando para que os dados e informações públicas produzidas ou custodiadas pelo Poder Público Municipal cheguem ao cidadão. Na Transparência Ativa, atua por meio da disponibilização de informações e dados atualizados no site oficial do órgão, bem como na qualidade do conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário.

Além disso, a Ouvidoria-Geral do Município, através do Decreto Municipal 214/2021, que regulamenta a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), é a responsável por emitir diretrizes específicas sobre a Política de Proteção de Dados Pessoais e monitorar suas ações no âmbito do Município de Londrina.

Por meio das manifestações recebidas pela OGM foram consolidados os dados e informações visando apontar como a Administração Pública Municipal tem trabalhado no atendimento aos usuários dos serviços públicos, apontando possíveis falhas e, a partir disso, emitir recomendações visando a melhoria na prestação do serviço público.

Este Relatório Anual de Gestão, além de ser encaminhado ao Prefeito para auxílio na tomada de decisões em prol da sociedade londrinense, também está sendo encaminhado aos gestores municipais dos órgãos e entidades para que possam atuar em suas pastas com base nos dados consolidados.

Além disso, o documento ainda conta com uma síntese das outras ações realizadas pela Ouvidoria-Geral do Município no ano de 2024.

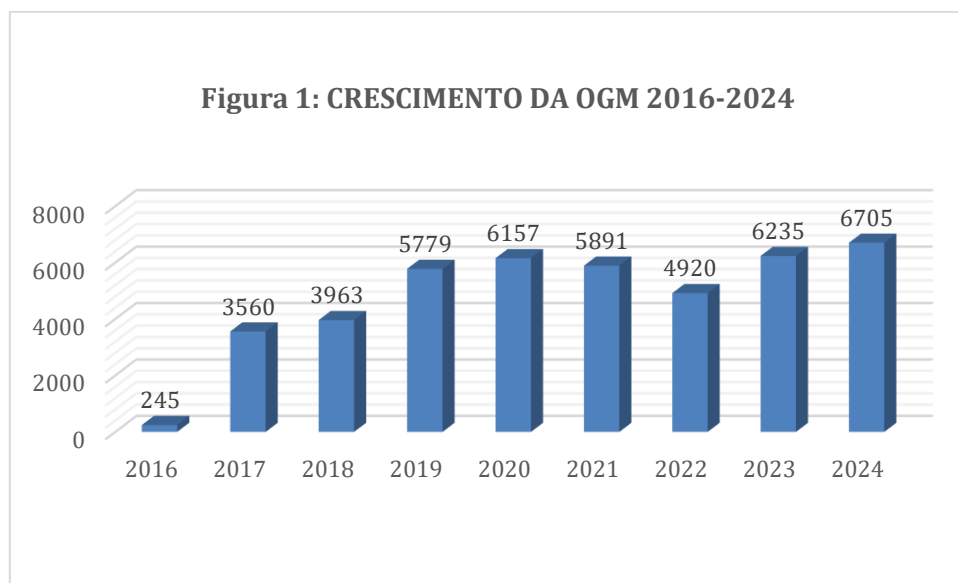
Outros relatórios podem ser consultados na página oficial da OGM, link <https://ouvidoria.londrina.pr.gov.br/index.php/dados-estatisticos.html>.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

2. OUVIDORIA EM NÚMEROS

A Ouvidoria-Geral do Município foi criada em 2016, mas somente no último trimestre de 2017 passou a adotar o atual sistema de registro de manifestações dos usuários. Nos oito anos de sua atuação, foi registrado um crescimento acumulado de 69,58% nas demandas em relação ao primeiro ano. Em 2017, o total anual de manifestações foi de 3.560, enquanto, em 2024, esse número chegou a 6.705. Apenas nos anos de 2021 e 2022 foi registrada redução no número de manifestações, em razão da pandemia COVID-19.



A OGM tem à disposição da população vários canais por meio dos quais recebe manifestações, sendo:

- formulário eletrônico, disponibilizado no site ouvidoria.londrina.pr.gov.br;
- telefone 162;
- Whatsapp: (43) 3372-4530;
- atendimento presencial, na Avenida Duque de Caxias n. 635, Jardim Mazzei II, piso térreo;
- correspondência escrita, endereçada à Avenida Duque de Caxias n. 635, Jardim Mazzei II, piso térreo, CEP 86.015-901, Londrina – PR, em envelope lacrado;
- redes sociais oficiais: [instagram/ouvidoria.londrina](https://www.instagram.com/ouvidoria.londrina) e [facebook/Ouvidoria Londrina](https://www.facebook.com/OuvidoriaLondrina).
- email: ouvidoria@londrina.pr.gov.br

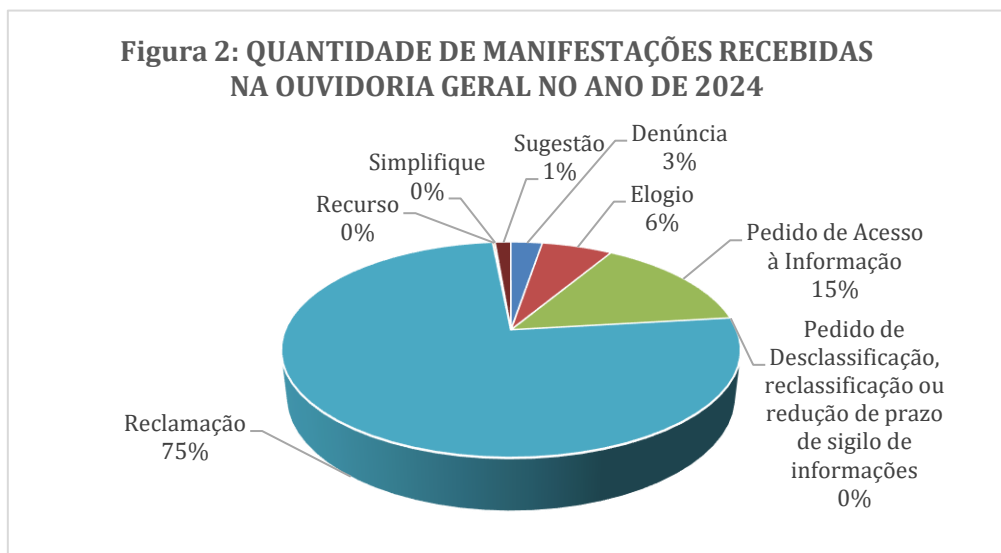
É importante destacar que todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Município são registradas no Sistema SEI, independentemente do canal de comunicação que o usuário tenha escolhido.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Divididas entre as tipologias trabalhadas pela OGM, conforme Decreto Municipal 626/2024, foram registrados no ano de 2024:

TIPOLOGIA	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA SEI
Denúncia	177
Elogio à atuação do órgão	398
Pedido de Acesso à Informação	976
Pedido de desclassificação, reclassificação ou redução do prazo de sigilo das informações	1
Reclamação/Crítica	5.050
Recursos de Pedido de Acesso à Informação	11
Simplifique	3
Sugestão ao órgão	89
TOTAL	6.705



Em análise à figura 2, observa-se que o tipo mais frequente de manifestação é a Reclamação, com 75% do total, seguida do Pedido de Acesso à Informação, com 15%. Os percentuais apontados pelas tipologias Simplifique, Pedido de Desclassificação, Reclassificação ou Redução do Prazo de Sigilo das Informações e Recursos de Pedido de Acesso à Informação aparecem, no gráfico, com 0% por ter atingido índice inferior a 1%.



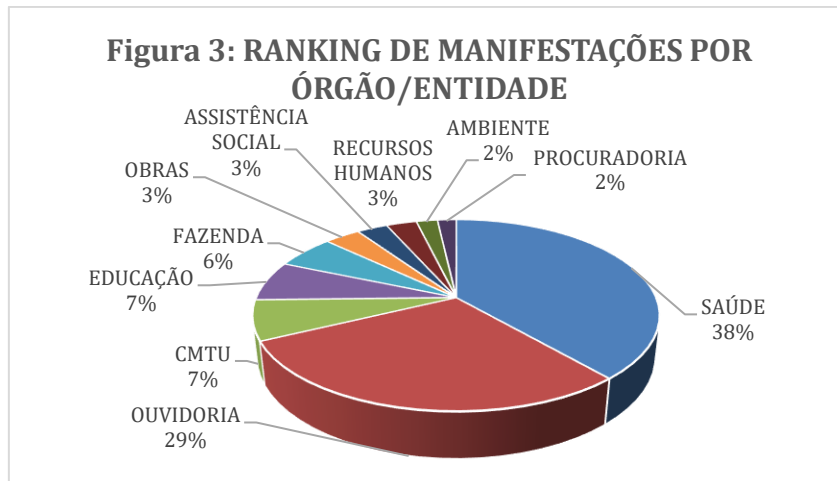
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Segue ranking de quantidade de manifestações por órgão/entidade:

RANKING	ÓRGÃO/ENTIDADE	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
1º	SAÚDE	2.403
2º	OUVIDORIA-GERAL	1.824
3º	CMTU	423
4º	EDUCAÇÃO	421
5º	FAZENDA	352
6º	OBRAS E PAVIMENTAÇÃO	211
7º	ASSISTÊNCIA SOCIAL	182
8º	RECURSOS HUMANOS	179
9º	AMBIENTE	125
10º	PROCURADORIA-GERAL	111
11º	DEFESA SOCIAL	94
12º	GESTÃO PÚBLICA	84
13º	FUNDAÇÃO DE ESPORTES	38
14º	IPPUL	34
15º	CULTURA	26
16º	TRABALHO, EMPREGO E RENDA	26
17º	AGRICULTURA E ABASTECIMENTO	22
	PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E TECNOLOGIA	22
18º	CAAPSML	20
19º	GOVERNO	19
20º	COHAB	18
21º	ACESF	15
22º	LONDRINA ILUMINAÇÃO	14
23º	CONTROLADORIA-GERAL	11
24º	IDOSO	10
25º	CODEL	9
26º	GABINETE DO PREFEITO	7
27º	COMPANHIA DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO	3
28º	POLÍTICA PARA AS MULHERES	2
	TOTAL	6.705



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

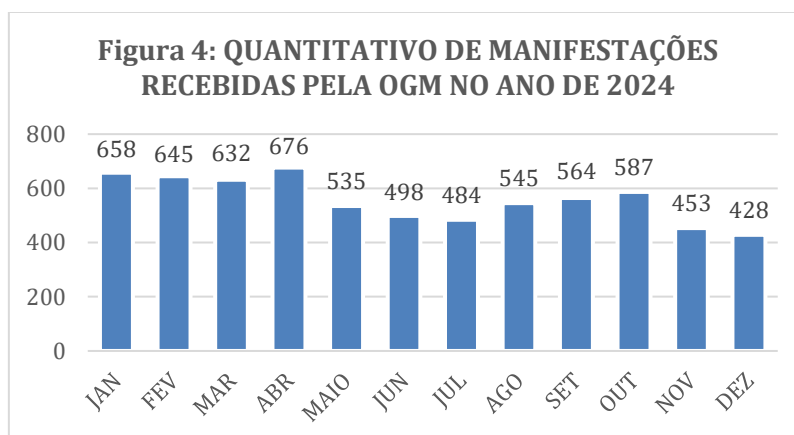


Nota-se que, em relação à 2023, no ano de 2024 houve um aumento de 7,53% no que se refere ao quantitativo geral de manifestações.

Quando consideramos o ranking de manifestações por órgão/Entidade (figura 3), nota-se que a Autarquia Municipal de Saúde foi a que possuiu maior demanda, com 2.403 manifestações (38%), seguido da própria Ouvidoria-Geral, com 1.824 (29%), e da CMTU, com 423 (7%).

Parece contraditório perceber que a própria Ouvidoria-Geral é o segundo órgão que mais recebe processos de Ouvidoria, porém, em análise aos dados foi identificado que das 1.824 manifestações respondidas, 1.239 não se referem à instância recursal, função primordial da ouvidoria pública, mas sim de protocolo de serviços ou solicitação de informações sobre onde encontrar os serviços desejados. Esta situação será abordada de forma mais aprofundada no item 4, análise dos pontos recorrentes.

No que se refere ao quantitativo mensal de manifestações recebidas em 2024 (figura 4), percebe-se pouca variação no primeiro trimestre do ano e pico no mês de abril, com 676 manifestações. Os meses com menor movimento foram novembro, com 453 manifestações, e dezembro, com 428.





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

3. ANÁLISE DOS DADOS RELATIVOS AO PRONTO-ATENDIMENTO

Devido à circulação intensa de pessoas pelos corredores da Prefeitura em busca de informações sobre serviços públicos e encaminhamento de demandas, a falta de um balcão de informações centralizado, a redução do número de telefonistas e a ótima localização da Ouvidoria, o órgão passou a ser cada vez mais procurada pelos cidadãos — mesmo quando a solicitação não envolve diretamente sua função principal.

Além disso, é importante destacar que essa falta de controle de acesso na Sede Administrativa da Prefeitura de Londrina pode comprometer a segurança interna, tanto dos cidadãos que utilizam os serviços públicos quanto para os servidores que ali trabalham, pois a circulação livre de pessoas sem identificação – visto que os agentes públicos também não usam crachás - dificulta o trabalho da Guarda Municipal na prevenção de incidentes e na rápida resposta a eventuais ocorrências.

Com o aumento gradual dessa demanda, em 2023, a OGM começou a registrar essas interações e consolidar os dados no *Relatório de Pronto-Atendimento*, permitindo uma melhor compreensão das principais dificuldades enfrentadas pelos cidadãos.

Muitas solicitações recebidas não têm relação direta com a Prefeitura, mas frequentemente envolvem serviços que impactam ou estão conectados às políticas municipais.

Em 2024, foram registrados 6.858 atendimentos que não resultaram na abertura de processos de Ouvidoria. Esse número supera a quantidade de manifestações formalmente protocoladas, que totalizaram 6.705, fato que é importante analisar de forma mais aprofundada.

No Atendimento Geral, uma parte das solicitações envolve informações simples, como a localização de sanitários, o acesso de entregadores de refeições e produtos aos servidores ou às Secretarias da Sede Administrativa. Além disso, também foram registradas solicitações sobre a localização de órgãos de outras esferas governamentais, como o Fórum Cível, o Fórum Criminal, a Vara de Execuções Penais e a Câmara Municipal. Ao todo, 428 atendimentos foram relacionados a demandas externas a esta administração.

ATENDIMENTO GERAL	TOTAL
ORIENTAÇÃO À POPULAÇÃO SOBRE PROCEDIMENTOS OGM	507
ENGANO	222
OUTROS	222
PROBLEMAS LINHA TELEFÔNICA - CHIADO/LIGAÇÃO PERDIDA	200
ORIENTAÇÃO CONTATO COM OUTRAS OUVIDORIAS	185
LOCALIZAÇÃO DO BANHEIRO	125
FÓRUM	106



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

DEMANDA SISTEMA SIGO NÃO HABILITADA	80
ORIENTAÇÃO SOBRE PROCEDIMENTOS/LEGISLAÇÃO OGM AOS ÓRGÃOS	73
ENTREGA DE MARMITEX	54
FÓRUM ELEITORAL	54
DEMANDA SISTEMA FALA.BR NÃO HABILITADA	49
CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA	21
COPEL	14
NÚCLEO REGIONAL DE EDUCAÇÃO	12
VARA DE EXECUÇÃO PENAL	12
INSTITUTO DE IDENTIFICAÇÃO DO PARANÁ	10
EVENTOS/AUDITÓRIO	7
POLÍCIA MILITAR/BOMBEIROS	7
DENÚNCIAS BENEFÍCIOS FEDERAIS/ESTADUAIS	4
CARTÓRIOS	3
TOTAL	1.967

Neste contexto, desde 2021, a Ouvidoria-Geral do Município tem emitido recomendações através dos Relatórios Anuais de Gestão (processos SEI 19.002.016213/2022-85, 19.002.066802/2023-95 e 19.002.049169/2024-51), destacando a necessidade de retomar o atendimento primário aos cidadãos; Apesar das várias recomendações emitidas até agora, a situação permanece inalterada, o que vai de encontro ao disposto no inciso V do artigo 5º da Lei 13.460/2017:

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

(...)

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

(...)

Para estas questões, a Ouvidoria-Geral do Município **RECOMENDA** para melhor gestão da Sede Administrativa da Prefeitura de Londrina:

- a reativação do balcão de informações para acolhimento, correto direcionamento e orientação ao usuário;
- viabilizar uma forma de controle de acessos, visando fortalecer a segurança institucional, permitindo uma gestão mais eficiente do fluxo de pessoas e reforçando o compromisso com a integridade e a proteção dos servidores e cidadãos.
- atualização e alteração da sinalização interna. Alguns setores, como as Praças de Atendimento, não



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

têm não tem a identificação do órgão (como placas em sua fachada), somente no totem no corredor central, o que tem dificultado a localização dos usuários – muitos passam direto pelas Praças de Atendimento e vão até a Ouvidoria perguntando justamente por elas.

Em relação ao ranking de órgãos mais demandados no registro do pronto-atendimento, foi identificado que a Ouvidoria-Geral do Município tem recebido um grande volume de questionamentos sobre a localização e os contatos de órgãos e entidades municipais, além de solicitações de serviços e informações. As áreas mais demandadas incluem Fazenda, Saúde, CMTU, Obras, Recursos Humanos, Gestão Pública, Assistência Social, Trabalho, Ambiente e Educação. As demais pastas também registram atendimentos, porém em menor quantidade, menos de 100 registros anuais.

RANKING	ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS NO PRONTO ATENDIMENTO 2024	QUANTIDADE
1º	ATENDIMENTO GERAL	1967
2º	FAZENDA	1571
3º	SAÚDE	950
4º	CMTU	361
5º	OBRAS	315
6º	RECURSOS HUMANOS	209
7º	GESTÃO PÚBLICA	205
8º	ASSISTÊNCIA SOCIAL	191
9º	TRABALHO	191
10º	AMBIENTE	157
11º	EDUCAÇÃO	100
12º	GABINETE DO PREFEITO	94
13º	IDOSO	91
14º	DEFESA SOCIAL	75
15º	PROCURADORIA-GERAL	75
16º	GOVERNO	53
17º	PROCON	51
18º	IPPUL	41
19º	AGRICULTURA	29
20º	LONDRINA ILUMINAÇÃO	25
21º	ACESF	21
22º	FEL	16
23º	CAAPSM	14
24º	COHAB	13
25º	CORREGEDORIA-GERAL	13
26º	PLANEJAMENTO	11



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA
Estado do Paraná

27º	CULTURA	10
28º	CONTROLADORIA-GERAL	4
29º	CODEL	3
30º	MULHER	2
	TOTAL	6858

É importante mencionar também que o atendimento telefônico passou por mudanças significativas. Com a enxugamento gradual do quadro de telefonistas – por aposentadorias, processos de promoção interna, entre outras causas – não houve reposição desses profissionais. Como consequência, muitas ligações passaram a ser “direcionadas” à OGM – mesmo que de forma não intencional – aumentando a demanda por pronto-atendimento.

O sistema de atendimento telefônico automatizado da Prefeitura (URA – Unidade de Resposta Audível), acessado pelo número geral 3372-4000, disponibiliza nove opções de órgãos, sendo a última a OGM. Dado o número limitado de opções em relação à quantidade de órgãos e a dificuldade dos cidadãos em associar determinados serviços às pastas correlatas, muitos acabam selecionando a opção 9 para obter orientações e informações.

Esta situação pode ser constatada no relatório abaixo, que indica o formulário eletrônico como o canal mais utilizado para formalizar manifestações de Ouvidoria. Por outro lado, o telefone se sobressai no pronto-atendimento, respondendo por 3.922 das 6.858 demandas registradas.

PRONTO ATENDIMENTO	
CANAL DE RECEBIMENTO	TOTAL
TELEFONE	3912
WHATSAPP	1296
PRESENCIAL	1256
E-MAIL	218
SISTEMAS EXTERNOS	121
REDES SOCIAIS	49
GOOGLE	6
CORRESPONDÊNCIA	0
TOTAL	6858



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS	
CANAL DE RECEBIMENTO	TOTAL
SISTEMA SEI	3533
TELEFONE	2037
WHATSAPP	640
PRESENCIAL	304
NÃO ESPECIFICADO	93
SISTEMAS EXTERNOS	90
E-MAIL	6
REDES SOCIAIS	2
CORRESPONDÊNCIA	0
TOTAL	6705

Outro ponto relevante é que o Ouvidor utiliza principalmente a Internet, os sites oficiais e a Carta de Serviços ao Usuário para prestar informações aos cidadãos. No entanto, essas duas últimas ferramentas enfrentam sérios problemas de atualização.

Uma análise recente revelou que alguns serviços estão distribuídos apenas nas páginas específicas dos órgãos ou no link Serviços Online (<https://portal.londrina.pr.gov.br/index.php/servicos-online>), o que tem gerado duplicidade de informações, além de também não estarem atualizadas. Além disso, há uma interpretação equivocada recorrente na apresentação das informações: confundir os setores responsáveis com os serviços prestados nas páginas, o que compromete a clareza e a transparência.

É importante salientar que o instrumento formal para a apresentação dos serviços aos cidadãos é a Carta de Serviços ao Usuário. É o que diz o art. 7º da Lei 13.460/2017, que dispõe dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos. Além disso, este é um item de avaliação dos índices de transparência pública.

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

Como forma de sanar estas questões, a Ouvidoria-Geral do Município **RECOMENDA:**

- remoção da página "Serviços Online" (<https://portal.londrina.pr.gov.br/index.php/servicos-online>) e centralização das informações na Carta de Serviços ao Usuário, garantindo que todas as informações sobre a prestação de serviços nos sites oficiais sejam disponibilizadas exclusivamente por meio das Cartas de Serviços ao Usuário;
- atualização periódica das Cartas de Serviço ao Usuário, bem como a inserção de todos os serviços prestados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo;
- Atualização periódica dos sites e páginas oficiais.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

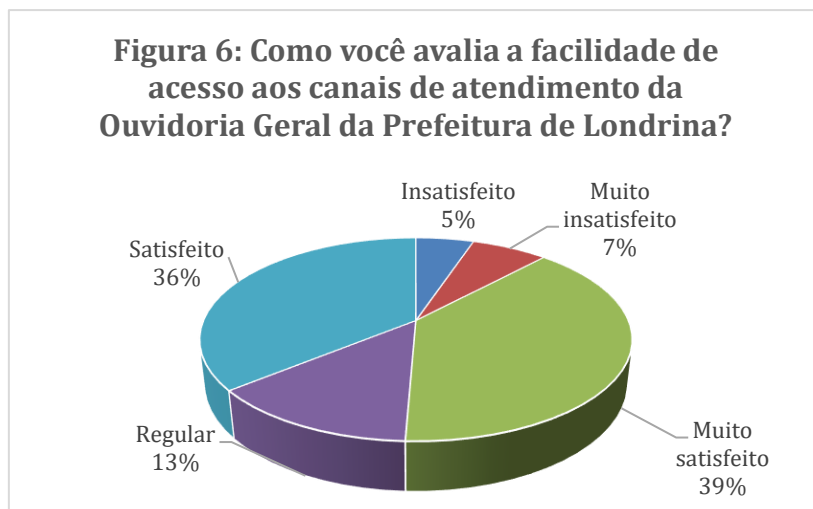
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO E PERFIL DOS USUÁRIOS

No ano de 2023, visando atender aos dispositivos legais da Lei 13.460/2017 que dispõe sobre os Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos, a Ouvidoria-Geral do Município implementou a Pesquisa de Satisfação dos serviços prestados e Perfil dos Usuários.

A pesquisa de satisfação é realizada por meio do Google Forms. O link para participação é enviado ao usuário pelo e-mail cadastrado e, caso não o possua, pelo WhatsApp informado no momento da abertura do processo. O objetivo é permitir que o usuário avalie, de forma voluntária, sua experiência com o atendimento prestado e o perfil do usuário que procura a Ouvidoria. O convite para a pesquisa é encaminhado no momento da conclusão do trâmite processual, junto à resposta final.

O volume de respostas recebidas foi de 859, o que equivale a cerca de 13,81% do total de processos registrados registradas durante o ano, o que é considerando satisfatório por parte desta OGM, visto o caráter espontâneo da pesquisa.

A importância desta pesquisa reside no fato de que aqueles que recorrem à Ouvidoria-Geral do Município geralmente já estão insatisfeitos com algum serviço público. Ainda assim, os resultados indicam que o grau de satisfação tem se mantido positivo, com um índice médio de 63,53%, conforme demonstrado na figura 6:





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Figura 7: Como você avalia o tempo de espera para recebimento da resposta?

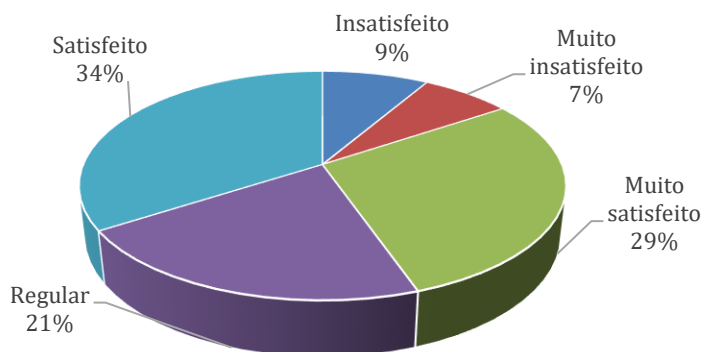
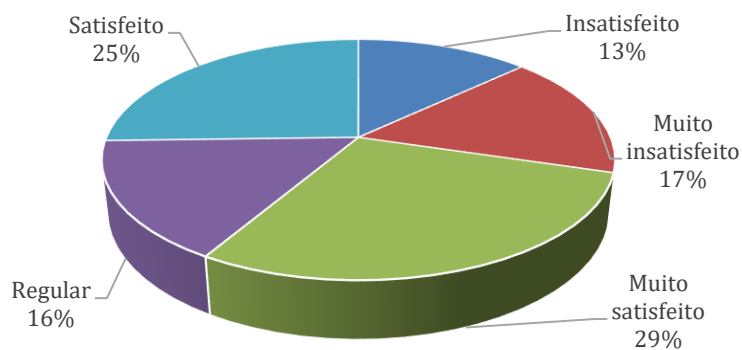


Figura 8: Como você avalia a resposta emitida pelo órgão responsável ao processo de Ouvidoria?

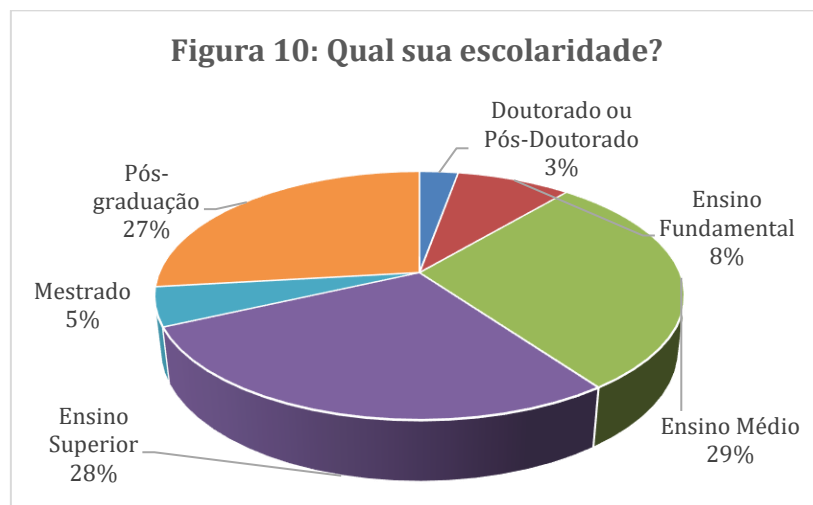
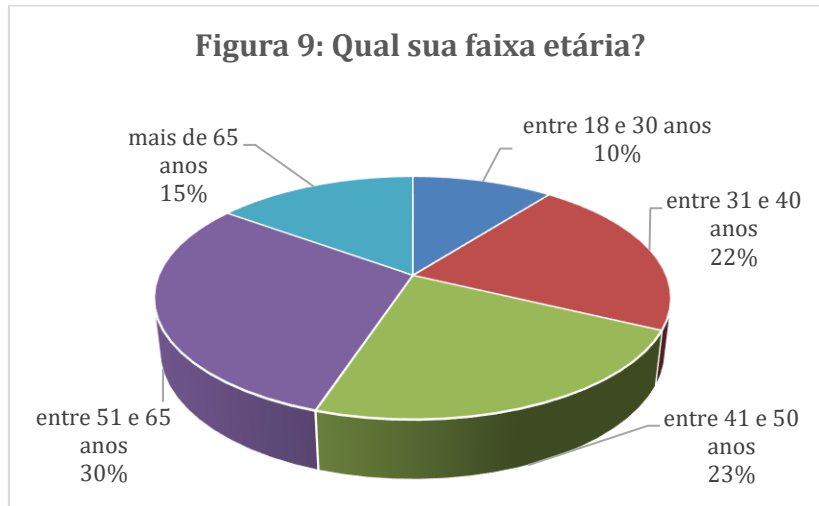


As duas primeiras perguntas estão diretamente relacionadas ao trabalho da Ouvidoria-Geral, enquanto a última - que teve maior impacto no índice de satisfação média – diz respeito às respostas fornecidas pelos órgãos. É importante considerar que o descontentamento do usuário em relação à resposta recebida é compreensível. Isso porque, mesmo quando a resposta está devidamente fundamentada do ponto de vista legal e técnico, ela pode não corresponder às expectativas do cidadão, afinal, uma resposta negativa, desde que bem embasada, também pode ser considerada conclusiva.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

No que se refere ao perfil dos usuários que procuram os serviços da OGM, temos o seguinte:



Os gráficos revelam que a maioria dos usuários que responderam à pesquisa tem entre 31 e 65 anos, enquanto aqueles com mais de 65 anos e entre 18 e 30 anos foram os que menos participaram.

5. RECOMENDAÇÕES EMITIDAS

A Ouvidoria-Geral do Município exerce papel importante na emissão de recomendações aos órgãos e entidades, visando à melhoria contínua na prestação de serviços públicos. Em conformidade com o artigo 14 da Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

serviços públicos da administração pública, a OGM tem como atribuições principais: receber, analisar e responder às manifestações da população por meio de mecanismos proativos e reativos; além de elaborar anualmente um relatório de gestão. Este relatório consolida as informações recebidas e, com base nelas, identifica falhas e sugere melhorias para aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos à comunidade.

No último período, foram emitidas 12 recomendações específicas, detalhadas no Anexo 1 do presente Relatório de Gestão 2024, que refletem a atuação da Ouvidoria na busca por soluções que promovam uma cidade mais justa e eficiente para todos os cidadãos.

6. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS NA OGM

6.1 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA OGM

As manifestações respondidas pela Ouvidoria-Geral, classificadas quanto à tipologia, são apresentadas da seguinte forma:

TIPOLOGIA	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
Denúncia	60
Pedido de Desclassificação, Reclassificação ou redução de prazo de sigilo de informações	1
Elogio	26
Pedido de Acesso à Informação	405
Reclamação	1.304
Recurso Pedido de Acesso à Informação	4
Sugestão	26
TOTAL	1.824

Em análise dos dados, foi verificado que das 1.824 manifestações, 937 referem-se às demandas de primeira instância, como solicitações de serviços que, conforme inciso VI, art. 20 do Decreto Municipal 626/2024, devem ser encaminhadas primeiramente aos órgãos ou entidades responsáveis. Outras 298 manifestações são Pedidos de Acesso à Informação sobre como proceder para obter serviços públicos.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Art. 20. Poderá ser negada a habilitação do processo de Ouvidoria quando:

(...)

VI – a Reclamação tratar-se de solicitações de serviços públicos, ou seja, casos que não sejam de instância recursal ou que estejam dentro dos prazos de atendimento previstos na Carta de Serviço ao Usuário – CSU do órgão ou entidade responsável;

(...)

Art. 21. No ato do recebimento do processo, a Ouvidoria-Geral deverá:

(...)

Parágrafo único. O usuário será notificado do indeferimento dos processos de Ouvidoria, com respectivo fundamento legal e eventuais orientações que se mostrarem cabíveis.

(...)

Em ambas as situações, a resposta emitida pela OGM inclui os contatos necessários, horário de atendimento e/ou a Carta de Serviços correspondente, caso o serviço esteja listado.

No que se refere às pastas e assuntos mais demandados está, em primeira posição, a Secretaria Municipal de Fazenda (SMF), com 611 manifestações. Destas, 268 são manifestações relativas à tributos municipais, 120 a respeito do cadastro imobiliário e 84 sobre dívida ativa.

Em segundo lugar está a Companhia Municipal de Trânsito e Urbanização (CMTU), com 148 manifestações. Dentre elas, o destaque foi o serviço de capina e roçagem de áreas públicas/próprios públicos e mato alto em imóveis privados, com 56 manifestações, seguido das demandas relativas ao trânsito, como sinalização viária e multas.

Já a Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação (SMOP) teve 101 manifestações em que houve orientação emitida pela OGM. Em sua maioria, as demandas estão relacionadas à fiscalização de obras, com 39 manifestações. Foi verificada também a entrada de 34 solicitações de serviços de pavimentação e tapa-buracos. Em consulta à referida Carta de Serviços, foi identificado que a carta relativa à solicitação de serviços de conservação viária foi retirada. Em contato com o órgão, fomos informados que a carta foi retirada para revisão.

Em linhas gerais, observamos alguns possíveis cenários para que os usuários utilizem o canal da OGM, ao invés de buscar as informações e serviços no órgão/entidade responsável:

- Possível confusão por parte do usuário sobre qual órgão ou serviço deve ser o responsável por certos tipos de solicitações. Isso pode levar os cidadãos a recorrerem à Ouvidoria por falta de clareza;
- Os órgãos responsáveis pelos serviços podem não estar divulgando bem seus canais de atendimento, o que leva os cidadãos a recorrer à Ouvidoria como alternativa;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

- Se o site da Prefeitura ou os meios de solicitação de serviços não são claros, completos ou fáceis de navegar, os cidadãos podem não encontrar as informações que precisam e acabam acionando a Ouvidoria para orientação;
- Desconhecimento da ferramenta Carta de Serviços ao Usuário;
- Tratar-se de serviços que não constam na referida Carta, que estão desatualizados, incompletas ou as informações contidas não estão compreensíveis, confusas ou com linguagem excessivamente técnica;
- Os cidadãos entendem que a Ouvidoria é uma forma de ser atendido com urgência ou de agilizar o serviço;
- Algumas das demandas recebidas são bem simples e poderiam ser informadas por meio de uma ligação ou whatsapp do órgão/entidade, porém esses canais de comunicação nos órgãos e entidades têm apresentado pouca eficiência.

No que se refere às questões referentes à competência da OGM, como forma de sanar as questões anteriormente explanadas, foram inseridas algumas ações no Planejamento Estratégico, com o objetivo de fortalecer a Ouvidoria-Geral do Município como importante instrumento de Participação e Controle Interno e Social:

- Promover eventos relacionados às temáticas de Ouvidorias Públicas;
- Realizar campanhas educativas direcionadas aos agentes públicos e à população;
- Produzir materiais informativos (cartilhas, banners, folders);
- Produzir materiais informativos por meio das Redes Sociais da Ouvidoria;
- 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;
- 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;
- Incentivar a participação dos servidores da OGM em eventos ligados às temáticas de Ouvidorias Públicas;
- Implantar Conselho de Usuários dos Serviços Públicos e a Avaliação Continuada dos Serviços Públicos;
- Aprimorar a Transparência das informações para assegurar a Participação e Controle Social;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

- Revisar as Cartas de Serviço ao Usuário.

Já em relação à Secretaria Municipal de Fazenda, Companhia Municipal de Trânsito e Urbanização (CMTU) e Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação, que tiveram destaque nesta análise,

RECOMENDAMOS:

- Inserção de todos os serviços prestados pelos órgãos/entidades na Carta de Serviços ao Usuário;
- Atualização das informações existentes nos sites, páginas e Carta de Serviços ao Usuário, considerando, entre outras questões a linguagem simples, nos termos do inciso VII art., art. 2º do Decreto Municipal 626/2024:

Art. 2º. Para fins deste Decreto, considera-se:

(...)

VII – linguagem simples – comunicação que considera o contexto sociocultural do usuário, apresentada de forma clara, objetiva, precisa e inclusiva, que tem como objetivo facilitar sua compreensão, sendo vedado o uso de siglas, jargões, tecnicismos e estrangeirismos;

(...)

- Melhorar o atendimento primário ao cidadão;
- Investir em tecnologia para simplificar o processo atual de solicitação de serviços básicos;
- Disponibilizar guias, Perguntas Frequentes (FAQs) e assistentes virtuais para reduzir demandas presenciais desnecessárias;
- Garantir que os canais de atendimento sejam acessíveis e inclusivos;
- Realizar treinamentos periódicos sobre atendimento humanizado, escuta ativa e empatia;
- Promover cursos sobre direitos dos usuários e deveres dos agentes públicos;
- Promover cursos sobre o Decreto Municipal 1580/2023, que institui o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Município de Londrina.

6.2 ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Conforme levantamento, a demanda relativa ao atendimento ao usuário é a que mais se evidencia na maioria dos órgãos e entidades. Das 6.705 manifestações registradas, 1.276 referem-se a atendimento ao usuário, seja pessoal, telefônico ou por app de mensagens, ou postura do agente público, o que representa 19,03% do total, um aumento de 5% em relação ao ano de 2023. Os destaques foram:

- Atendimento geral – 367



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

- Postura do agente público – 280
- Atendimento telefônico – 185
- Atendimento realizados por enfermeiro/técnicos de enfermagem/auxiliares de enfermagem – 152
- atendimentos realizados por médicos – 127
- Problemas com agendamento para atendimento presencial – 82
- Atendimento realizados por dentistas – 20

No que se refere ao ranking de órgãos/entidades, o cenário é o seguinte:

- Autarquia Municipal de Saúde – 855
- Secretaria Municipal de Assistência Social – 96
- Secretaria Municipal de Educação – 53

Considerando que esta situação foi identificada também no ano de 2023, foi emitida a Recomendação OGM 23, por meio do processo SEI 19.002.044427/2024-11, à Autarquia Municipal de Saúde, por ser a maior detentora da demanda. Na ocasião foram **RECOMENDADAS**:

- Elaboração de um Guia de Boas Práticas no Atendimento aos usuários da Saúde, ou seja, um documento ou um conjunto de diretrizes para orientar os agentes públicos em como interagir e atender o público de maneira eficiente, cortês e profissional, porém, de forma padronizada, independente da Unidade de Saúde onde atua. O documento pode incluir orientações sobre como lidar com reclamações, como resolver situações cotidianas básicas e a lidar com situações difíceis de forma eficaz, ajudando a evitar conflitos e melhorar a resolução de problemas.
- Estudar uma melhor definição do fluxo do atendimento, que tem a função de organizar e direcionar o processo pelo qual os usuários são atendidos ao procurarem serviços ou informações nas instituições governamentais, definindo etapas claras que devem seguir para obter informações ou serviços desejados.
- Propor uma melhor padronização de processos e procedimentos. Esta é uma ferramenta para a promoção da qualidade na administração pública, pois permite uma gestão mais eficiente e a melhoria de resultados. Processos e procedimentos padronizados tornam as operações do serviço público mais transparente, pois os usuários podem entender melhor como os serviços são prestados e quais os critérios que estão sendo seguidos.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Em resposta, à AMS trabalhou na elaboração e apresentou à OGM um Manual de Atendimento, e informou que está em tratativas com a Escola de Governo, da Secretaria Municipal de Governo, para capacitação de seus servidores. O material é uma excelente iniciativa, e espera-se que gere resultados significativos, refletidos no Relatório Anual de Gestão de 2025.

Informamos ainda que, do total de 1.276 manifestações relativas à atendimento ao usuário e postura do agente público, foram encaminhados para a Corregedoria-Geral do Município cerca de 81 manifestações, para apuração disciplinar, ou seja, 6,34%.

Considerando o exposto, **RECOMENDAMOS** aos órgãos em destaque, Autarquia Municipal de Saúde, Secretaria Municipal de Assistência Social, Secretaria Municipal de Educação:

- Realizar treinamentos periódicos sobre atendimento humanizado, escuta ativa e empatia;
- Promover cursos sobre direitos dos usuários e deveres dos agentes públicos – Lei 13.460/2017 e Estatuto do Servidor ou legislação análoga;
- Promover cursos sobre o Decreto Municipal 1580/2023, que institui o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Município de Londrina;
- Incluir conteúdos sobre diversidade, inclusão e combate à discriminação;
- Implementar indicadores de qualidade do atendimento e acompanhar os resultados, como pesquisas de satisfação periódicas;
- Disponibilizar guias, FAQs (*Frequently Asked Questions*) e assistentes virtuais para reduzir demandas presenciais desnecessárias;
- Garantir que os canais de atendimento sejam acessíveis e inclusivos.

Além disso, é fundamental criar canais de escuta para os agentes públicos, como a ouvidoria interna, garantindo um ambiente seguro para que servidores relatem dificuldades e desafios no trabalho, bem como eventuais casos de assédio ou discriminação. Afinal, é sabido que o ambiente interno influencia diretamente na qualidade do atendimento prestado.

Neste sentido, a Ouvidoria-Geral inseriu no seu Planejamento Estratégico e Plano de Integridade a Ouvidoria para o Servidor, um canal que, por meio do recebimento das demandas dos agentes públicos, pode identificar problemas estruturais que afetam a qualidade do atendimento, melhorar a relação entre gestão e equipes, reforçando a cultura de integridade e transparência dentro da administração pública.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Destaca-se também a importância da atuação da Comissão de Ética, prevista no art. 7º do Decreto Municipal 1580/2023, que deve desempenhar um papel fundamental na promoção de uma cultura organizacional baseada na integridade.

Na Prefeitura de Londrina, esta Comissão ainda não está atuante, em razão disso, **RECOMENDAMOS** o início de suas atividades para fortalecimento da gestão de conduta, contribuindo para um ambiente de trabalho mais íntegro e equilibrado.

6.3 ELOGIOS

Em 2024, observamos um significativo aumento no número de elogios recebidos, representando um avanço importante para a Administração Municipal. Este aumento reflete positivamente no reconhecimento das ações e serviços prestados, fortalecendo o compromisso com a excelência e o bem-estar da comunidade.

No ano de 2023 foram registrados 354 Elogios, ao passo que em 2024, o total foi de 398 manifestações. Ou seja, aumento de 12,4%.

Os órgãos que mais receberam Elogios foram a Autarquia Municipal de Saúde (205), Secretaria Municipal de Fazenda (34) e Secretaria Municipal de Defesa Social (16).

No entanto, com base nos relatos recebidos para Elogio dos servidores da Praça de Atendimento da Secretaria Municipal de Fazenda, identificamos práticas que divergem das características fundamentais dessa tipologia. Alguns cidadãos mencionaram que foram orientados a "avaliar o atendimento", que receberam a sugestão de registrar um elogio ao final do atendimento ou que vieram para "dar nota ao atendimento". Desta forma, foi formalizada a Recomendação OGM 7/2025, através do processo 19.002.007770/2025-58, com o objetivo de:

- reforçar que o Elogio deve ser uma manifestação espontânea do cidadão, sem qualquer direcionamento ou indução por parte dos agentes públicos. Essa espontaneidade é essencial para garantir a autenticidade da manifestação e fortalecer a credibilidade no trabalho prestado tanto pela SMF, quanto pela OGM.
- Esclarecer sobre as diferenças sobre o Elogio e a Pesquisa de Satisfação, sendo a segunda um instrumento sistemático e metodológico de coleta de dados, utilizado para medir a percepção dos usuários sobre os serviços públicos de forma ampla e estruturada.

Para sanar essa questão, foi **RECOMENDADO** à Secretaria Municipal de Fazenda:

- Orientação aos servidores quanto ao respeito ao caráter espontâneo do Elogio: O Elogio é uma manifestação espontânea do cidadão para reconhecer o serviço público. Portanto, orientamos que



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

os agentes públicos não incentivem ou direcionem os usuários a registrar elogios ao final do atendimento. Essa prática pode ser interpretada como indução, comprometendo a autenticidade da manifestação.

- Que os servidores tenham conhecimento do conteúdo do processo 19.002.007770/2025-58.

6.4. TERCEIRIZADAS/CONVENIADAS

No que se refere às empresas terceirizadas ou conveniadas, o Relatório Geral de 2024 apontou 473 ocorrências, conforme segue:

ORGÃO/ENTIDADE	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	QUEIXAS
Limpeza próprios públicos	128	Demora na entrega dos materiais de limpeza, limpeza precária dos prédios públicos
Coleta pública	102	Falta de coleta de recicláveis
Limpeza urbana	72	Áreas públicas com resíduos diversos, lixeiras sem recolher, descarte irregular
Relacionadas à Saúde	47	Condições físicas precárias, problemas no atendimento, falta de especialidades médicas, problemas no atendimento, reclamações sobre procedimentos médicos adotados
Transporte público	29	Reclamações sobre itinerários, horários, alterações em horários e itinerários
Obras públicas	28	Poeira e sujeira em obras públicas
Capina/roçagem	20	Mato alto em áreas públicas
Centro de Educação Infantil (CEI)	12	Falta de materiais diversos, falta de merenda, problemas no atendimento, falta de comunicação entre CEIs e pais, condições físicas precárias
Relacionadas à Assistência Social	10	Condições precárias das instituições, problemas no acolhimento, reclamações sobre veículos cedidos às instituições, pagamento e contratação de funcionários
SANEPAR	9	Obras inacabadas
Transporte escolar	8	Condição precária do ônibus, falta de transporte, atraso



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Hospital Veterinário	4	Reclamação da prestação do serviço, problemas no atendimento, demora no atendimento
Limpeza bueiro	3	Demora na execução do serviço
Restaurante Popular	1	Quantidade servida
TOTAL	473	

No entanto, verificamos que, no caso da área da saúde, os filtros aplicados ao relatório não foram suficientemente eficazes para identificar e caracterizar, de maneira clara e detalhada, os principais problemas relacionados às empresas terceirizadas e aos serviços prestados por conveniados. Reconhecemos a importância de aprimorar essa análise para garantir um diagnóstico mais preciso das dificuldades enfrentadas, permitindo a adoção de medidas mais eficazes na gestão e fiscalização desses contratos. Com isso, para o ano de 2025, estamos comprometidos em revisar e aperfeiçoar os critérios e parâmetros utilizados, de modo a ampliar a capacidade de identificação e monitoramento dessas questões.

Com o objetivo de sanar a essas questões, a Ouvidoria-Geral do Município incluiu as temáticas abaixo relacionadas, entre outras matérias, como prioritários para a Auditoria Interna no processo 19.003.178846/2024-38, visando integrá-los ao Plano Anual de Auditoria Interna de 2025:

- Todas as fases do Chamamento Público para formalização de parcerias com Instituições não governamentais - Planejamento, Elaboração de Edital, Elaboração e Formalização de Termos de Colaboração, Monitoramento/Fiscalização, Avaliação e Prestação de Contas;
- Fiscalização de contrato com as Conveniadas - clínicas de fisioterapia, clínicas de imagem, hospitais filantrópicos, entre outros.

6.5 FISCALIZAÇÃO

Em 2024, foram registradas 416 manifestações relacionadas às principais áreas de fiscalização. Segue quadro com a descrição dos fatos, conforme a demanda:

ORGÃO/ENTIDADE	Encaminhadas ao órgão/entidade	Respondidas pela OGM sobre a pauta
Ambiente	42	36
Fazenda	20	53
CMTU	55	29
Obras	32	43
AMS/Vigilância Sanitária	15	91
TOTAL	164	252



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

O relatório aponta que os assuntos mais recorrentes nas manifestações são sobre: ausência de resposta ao cidadão, falta de efetividade e demora para a solução das questões. Já as respostas emitidas pela OGM estão relacionadas à tentativa de abertura de protocolo de serviços pelo cidadão, pauta para a qual foi orientado quanto à necessidade de procurar os canais de primeira instância.

Neste sentido, a OGM elencou a fiscalização, entre outros temas, como prioritários para a Auditoria Interna no processo 19.003.178846/2024-38, visando integrá-los ao Plano Anual de Auditoria Interna de 2025.

6.6 AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE (AMS)

Em relação à demanda da Saúde, identificamos que a recorrência se dá, além nas reclamações relativas ao atendimento, no que se refere às consultas com médicos especialistas, exames e cirurgias. As especialidades mais demandadas são:

- Consultas com médicos especialistas (506 manifestações): destaques para as áreas de Ortopedia (89) e Neurologia (54);
- Cirurgias (107 manifestações): área de Cirurgia Geral (26) e Oftalmologia (24).
- Exames (69 manifestações): exames de imagem (62).

Nota-se que, em relação ao ano de 2023, a recorrência se dá nas mesmas especialidades no que se refere às consultas. Já nas cirurgias eletivas, a área de Cirurgia Geral permanece e a necessidade de cirurgias Ginecológicas foram substituídas pelas Oftalmológicas. Os exames de imagem seguem como a principal demanda dos usuários. Isso evidencia que ainda há a necessidade de direcionamento de esforços por parte da Autarquia Municipal de Saúde para melhoria da situação.

No ano de 2024, a AMS tornou públicas, no Portal da Transparência, as filas para consultas com especialistas e criou procedimentos para que os cidadãos possam tirar dúvidas ou consultar sua posição na fila, além da possibilidade de consulta por meio da UBS de referência, como alternativa inclusiva. No entanto, observa-se que essa ferramenta ainda não é amplamente conhecida pelos usuários e que, em alguns casos, a própria UBS tem encaminhado cidadãos à Ouvidoria-Geral na expectativa de agilizar sua posição na fila ou é informado sobre a impossibilidade da consulta na unidade.

Neste sentido, foi emitida a Recomendação OGM 83, por meio do processo SEI 19.002.108951/2024-10, que entre outras situações, foi reforçado o papel da OGM como instância recursal e emitidas as diretrizes abaixo, relativas à temática:

- Que seja reforçada e realizada uma nova orientação e, caso necessário, treinamento junto ao quadro funcional das UBSs para a adequada orientação aos usuários dos serviços públicos acerca dos



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

procedimentos que estão buscando. Desta forma, otimiza-se o tempo dos usuários e, principalmente, encaminhamentos desnecessários e muitas vezes equivocados, cujas dúvidas podem ser sanadas no atendimento primário.

- Atuação mais efetiva das chefias das UBSs no que se refere ao cumprimento das normativas pelos servidores. Isso requer um esforço coordenado em comunicação clara, monitoramento contínuo e feedback construtivo, entre outras estratégias que tenham foco no aumento da qualidade do atendimento.

Em relação ao fornecimento de itens pela AMS, informamos que foram recebidas 157 manifestações, conforme segue:

ITENS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
Medicamentos	68
Fraldas	45
Alimentação especial	18
Fita glicose	9
Bolsa colostomia	4
Cilindro oxigênio	4
Aparelho glicose	3
Aparelho diabetes	2
Aparelho oxigênio	2
Itens de higiene	2
TOTAL	157

Nota-se que houve recorrência de manifestações relativas ao fornecimento de medicamentos diversos e fraldas. Em relação ao segundo item, as queixas são sobre sua falta nas unidades de distribuição e sobre a qualidade dos produtos adquiridos.

Neste sentido, a Ouvidoria-Geral do Município incluiu esta matéria (processos licitatórios, em especial, aquisição de cadeiras de rodas, fraldas geriátricas, cilindros de oxigênios e medicamentos em geral), entre outros temas, como prioritários para a Auditoria Interna no processo 19.003.178846/2024-38, visando integrá-los ao Plano Anual de Auditoria Interna de 2025.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

6.7 COMPANHIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO E URBANIZAÇÃO (CMTU)

Em relação à coleta domiciliar e seletiva, recebemos um total de 108 manifestações no ano de 2025. A maioria dessas reclamações destacou a ausência de coleta pública por parte das cooperativas de reciclagem, uma irregularidade já identificada no ano de 2023. Essa questão resultou no encaminhamento do processo 19.002.140647/2023-86 à Diretoria de Auditoria Interna da Controladoria-Geral do Município para acompanhamento.

A CGM verificou a situação relatada através do processo 19.003.165901/2023-49. Na ocasião, CMTU informou estar ciente da situação e ter emitido diversas notificações à cooperativa responsável, além de estar estudando melhorias para os próximos contratos.

No entanto, devido à persistência das reclamações, em novembro de 2024, a Ouvidoria-Geral do Município incluiu a coleta pública, entre outros temas, como prioritários para a Auditoria Interna no processo 19.003.178846/2024-38, visando integrá-los ao Plano Anual de Auditoria Interna de 2025.

No que se refere ao transporte público, identificamos 47 manifestações recebidas por meio da OGM, entre Reclamações e Pedidos de Acesso à Informação. Entre as Reclamações, a recorrência se dá nas questões relativas aos horários e itinerários dos ônibus.

No segundo semestre de 2024, a Companhia Municipal de Trânsito e Urbanização (CMTU), lançou um site *Mov Bus Time*, link <https://csr.mov1.com.br/home>, com o objetivo de tornar públicas as informações relativas à linhas, itinerários, horários e outras informações úteis para o deslocamento do usuário por meio do transporte público.

Ocorre que, em consulta ao referido sistema, foi verificado que não há menção de contato desta Ouvidoria-Geral para que o cidadão possa realizar manifestações de instância recursal, como reclamações em relação ao serviço prestado. Há somente link e telefones da CMTU, para perguntas e comentários, o que muitas vezes podem ser enquadradas nas tipologias de Ouvidoria, nos termos do art. 3º do Decreto Municipal 626/2024.

Como consequência, as manifestações que deveriam ser direcionadas à Ouvidoria podem estar sendo recebidas pelo canal anunciado e pelos outros contatos que a CMTU divulga, ou seja, o recebido pela OGM acaba não sendo representativo.

Considerando que a CMTU possui canais próprios para que os cidadãos registrem suas manifestações sobre seus serviços, e que a Ouvidoria-Geral do Município é responsável pelo recebimento de demandas relacionadas aos serviços prestados pela Administração Direta e Indireta do Poder Executivo de Londrina, foi emitida a Recomendação OGM 144, no processo 19.002.162556/2024-82. O documento reforça o papel da OGM, esclarece a diferença entre solicitação de serviços e instância recursal e destaca a importância da padronização e da Carta de Serviços ao Usuário.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Neste sentido, as **RECOMENDAÇÕES** emitidas foram:

- Que seja revisada e, na sua inexistência, elaborado documento que regulamente a prestação dos serviços da CMTU, bem como dos fluxos administrativos e uniformização dos canais de atendimento em prol do usuário do serviço público - referente unicamente à solicitação de serviços;
- Que a Carta de Serviços ao Usuário seja melhorada e atualizada, facilitando o acesso da sociedade aos serviços prestados pela CMTU, proporcionando melhor entendimento e, conseqüentemente, acesso dos usuários a um serviço com mais agilidade e qualidade;
- Que o SAC da CMTU, assim como os outros telefones contidos no site, seja utilizado para a comunicação com os setores, e que os usuários, na ocasião de buscarem essa Companhia para formalização de demandas relativas ao art. 3º do Decreto Municipal 626/2024, ou seja, Denúncia, Reclamação, Elogio, Sugestão, Pedidos de Acesso à Informação e Simplifique sejam remetidos à esta Ouvidoria-Geral, sejam direcionados imediatamente para os canais da Ouvidoria-Geral;
- Que os agentes públicos sejam treinados e orientados quanto aos novos procedimentos e em relação ao papel e procedimentos desta Ouvidoria-Geral;
- Que as diretorias emitam respostas em relação às providências a serem tomadas até o dia 23/09/2024, bem como os agentes públicos deem ciência nos referidos documentos emitidos e nesta Recomendação.

Em complemento às essas, **RECOMENDAMOS**:

- Que nas respostas emitidas pela Diretoria de Transportes nos processos de Ouvidoria, seja mencionado o link para o cidadão possa acessar o *Mov Bus Time*, link <https://csr.mov1.com.br/home>.

Informamos ainda, que o processo 19.002.162556/2024-82 encontra-se aberto em 02 unidades no Sistema SEI.

Importante mencionar também que foi emitida a toda Administração Indireta, dentre estas a CMTU, a Recomendação OGM 103, através do processo 19.002.128064/2024-68, em razão de esses terem implementado serviços privados para tal ação, avançando sobre as competências legais estabelecidas para a Ouvidoria-Geral do Município pelas legislações já nominadas. Assim, além de elucidar as atividades de competência desta OGM, foram emitidas as seguintes **RECOMENDAÇÕES**:

- Que seja formalizado, no âmbito do Compliance dos órgãos e entidades, o cumprimento do estabelecido nas legislações vigentes, em especial a que cria a Ouvidoria-Geral do Município como canal de comunicação entre os usuários dos serviços públicos e o poder público, em especial nas suas



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

atribuições como canal receptor, entre as diversas tipologias, das Denúncias, conforme enfatizado no Decreto Municipal 626, de 17 de maio de 2024, em seu artigo 3º, no que se refere à descrição das tipologias tratadas pelo órgão;

- Que haja, no âmbito interno dos órgãos, campanhas e divulgação dos canais de comunicação oficiais com a Ouvidoria-Geral do Município, contidos nos cartazes que foram disponibilizados para toda a Administração Municipal Direta e Indireta, para afixação em locais de grande circulação;
- Que, caso já possuam canais de recebimento de denúncias externos, que os mesmos sejam desativados e passem a utilizar e contar com o trabalho da Ouvidoria-Geral do Município na sua recepção, seguindo a formalização prevista nas legislações já citadas anteriormente;
- Que haja correção dos fluxos administrativos dos processos, seguindo o já estabelecido pela OGM nas legislações já citadas e bases de conhecimento do Sistema SEI;
- Caso ainda restem dúvidas acerca desta Recomendação, que entrem em contato com a Ouvidoria-Geral do Município, para realizar os ajustes necessários e iniciar os procedimentos adequados conforme descritos nas legislações já citadas anteriormente.

O objetivo principal dessas recomendações é que por meio da centralização da demanda, a Ouvidoria-Geral tenha subsídios suficientes para atuar de forma eficiente no controle social e interno não somente do transporte público, conforme orientação do Tribunal de Contas do Estado (TCE-PR), processo SEI 19.003.154547/2024-16, mas também dos outros serviços prestados pela CMTU.

Importante ressaltar ainda, que a CMTU, em especial a Diretoria de Transportes tem o maior índice de atrasos na emissão de respostas aos processos da Ouvidoria e que os mesmos foram reportados à Presidência da CMTU mensalmente para providências relativas ao art. 46 do Decreto Municipal 626/2024:

Art. 46. O não cumprimento de prazos e providências descritas nesse Decreto, poderá motivar a comunicação escrita dos fatos ao titular do respectivo órgão ou entidade e/ou à unidade de apuração ensejando, ainda, a adoção de outras medidas cabíveis, nos termos da legislação vigente.

Como forma de reiterar as cobranças à CMTU relativas aos outros setores no que se refere às cobranças, no ano de 2024 foram emitidas recomendações por meio dos processos 19.002.062278/2024-64, 19.002.093480/2024-38, 19.002.096147/2024-81, 19.002.096188/2024-77, 19.002.096206/2024-11, 19.002.096845/2024-86.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

6.8. SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO (SME)

A temática “apoio e mediação escolar” foi incluída no ano de 2024 e refere-se às situações que necessitam de um conjunto de ações da Secretaria Municipal de Educação (SME) voltadas para promover um ambiente educacional mais inclusivo, respeitoso e produtivo.

O apoio escolar inclui atividades como orientação pedagógica, reforço escolar e suporte a alunos com dificuldades de aprendizagem. Já a mediação escolar foca na prevenção e resolução de conflitos no ambiente escolar, promovendo o diálogo entre alunos, professores e demais envolvidos.

O relatório do ano de 2024 aponta um quantitativo de 68 situações em que foram necessárias tais intervenções por parte da SME, sendo que 11 estão ligadas a questões de Educação Especial ou Professor de Apoio.

Além disso, foi possível identificar outras 50 manifestações relativas à Educação Especial, principalmente no que se refere à falta de Professores de Apoio, busca de informações relativas à matéria ou insatisfação em relação ao serviço prestado por tais professores.

Ainda nas temáticas da SME, identificamos 35 manifestações relativas à Central de Vagas, responsável pelo de ingresso de crianças na Educação Infantil. A principal queixa é a demora na fila de espera e, conseqüentemente, dos critérios para classificação.

Considerando que por meio das respostas identificamos que em 13 processos resultaram na inserção imediata das crianças no Sistema Municipal de Ensino, em 17/01/2025, esta Ouvidoria-Geral do Município emitiu a Recomendação OGM 8 (processo SEI 19.002.008642/2025-21), em que sugere alguns possíveis cenários:

- Desconhecimento sobre as funções e objetivos das ouvidorias públicas;
- Pressões externas ou priorização inadequada;
- Erros de interpretação por parte dos servidores.

Neste sentido, foram emitidas as seguintes **RECOMENDAÇÕES**:

- Promover capacitação contínua dos servidores da Central de Vagas: Promover treinamentos que reforcem o entendimento sobre os critérios de triagem e atendimento e o papel da Ouvidoria.
- Melhoria nas respostas emitidas aos processos de Ouvidoria: A qualidade das respostas emitidas nos processos de Ouvidoria é fundamental para fortalecer a relação de confiança entre a administração pública e os cidadãos. Respostas claras, objetivas e bem fundamentadas não apenas atendem às expectativas dos usuários, mas também promovem a transparência, a eficiência e a legitimidade das ações governamentais.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

- Revisar a página da SME no site oficial e a Carta de Serviços: Foi identificado por esta OGM que o contido na página da Secretaria Municipal de Educação, em muitos links, se confunde com o conteúdo que deve constar apenas na Carta de Serviços.

O órgão tem prazo até 17/02 para encaminhar resposta ao caso em tela.

Outra pauta com recorrência foi a limpeza e manutenção dos próprios públicos da Secretaria Municipal de Educação, com 51 processos. Entre as principais questões estão a falta de roçagem nas escolas, falta de ar condicionado e ventiladores quebrados, situações em que **RECOMENDAMOS** maior atenção.

6.9. SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E PAVIMENTAÇÃO (SMOP)

No que se refere à Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação (SMOP), os relatórios apontaram 81 manifestações sobre conservação viária. Entre as principais queixas estão a qualidade do material utilizado, qualidade do serviço prestado e questionamentos em relação aos critérios para que uma localidade seja eleita para recape asfáltico em detrimento de outras. Houve também manifestações relativas à solicitação do serviço de conservação viária (recape asfáltico e tapa-buracos) que não foram atendidas ou respondidas pela SMOP no prazo contido na Carta de Serviços aos Usuários. Nas situações em que a Carta não consta prazo, a OGM considera 30 dias a partir da data do protocolo aberto no órgão/entidade.

Em relação aos critérios para conservação viária, **RECOMENDAMOS** maior transparência dos atos da Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação (SMOP), incluindo a divulgação dos critérios utilizados para definir a prioridade das vias contempladas com recape asfáltico e manutenção viária, garantindo que os cidadãos compreendam os parâmetros adotados e possam acompanhar a execução dos serviços.

Além disso, **RECOMENDAMOS** que a SMOP revise as Cartas de Serviço ao Usuário no que se refere ao conteúdo, prazos para os serviços prestados e inserção de serviços que não estão na referida carta.

Por fim, ressaltamos a importância da melhoria contínua nos canais de comunicação com os cidadãos, permitindo um acompanhamento mais transparente e acessível das solicitações de conservação viária.

Das 81 manifestações apontadas, 34 são relativas à solicitação de serviços recebidas pela Ouvidoria-Geral, situação já abordada anteriormente, em que o cidadão foi orientado a buscar os canais corretos.

Em relação às obras públicas, foi identificado um total de 28 processos em que são relatados os problemas advindos da sujeira e poeira que estas apresentam, bem como da sinalização viária em razão destas. Considerando que estas questões se tratam especificamente de fiscalização de obras públicas, **RECOMENDAMOS** que estas ações sejam intensificadas, principalmente, o controle ambiental.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

7. AÇÕES DESENVOLVIDAS NO ANO DE 2024:

7.1 REVISÃO DO DECRETO MUNICIPAL 453/2022 E AUMENTO DO QUADRO FUNCIONAL

Em agosto de 2023, a Ouvidoria-Geral do Município ganhou uma nova configuração na sua estrutura administrativa, com a criação de criação de 01 função de confiança de Ouvidor-Geral Adjunto e 05 funções de confiança de Ouvidores Adjuntos, através da Lei 13.612/2023. Essa alteração reconheceu e estabeleceu o trabalho do Ouvidor Público na Prefeitura de Londrina, conforme recomendação do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR).

A partir disso e da reconfiguração do Regimento Interno da Chefia de Gabinete, órgão ao qual a OGM está administrativamente vinculada, foi possível revisar o Decreto Municipal 453/2022, legislação norteadora que regulamenta o trabalho da Ouvidoria-Geral. No Decreto Municipal 626/2024, emitido em substituição ao primeiro, foram estabelecidos elementos importantes no que se refere à maturidade da ouvidoria pública, conforme orientações da Controladoria-Geral da União (CGU) e Ouvidoria-Geral da União (OGU), como Denúncia de Retaliação, procedimentos para habilitação de processos, orientações sobre salvaguarda da identidade dos denunciantes e proteção contra retaliação, orientações mais robustas aos órgãos e entidades no que se refere ao tratamento dos processos de Ouvidoria, assim como o estabelecimento de boas práticas essenciais no trato com o cidadão. Essas medidas tem aprimorado os fluxos de trabalho da OGM, o alinhamento com os órgãos e entidades, o que garante maior transparência no tratamento processual.

Além disso, o quadro funcional foi ampliado com a vinda de uma estagiária do curso de Relações Públicas da UEL para aperfeiçoamento dos trabalhos com as redes sociais da Ouvidoria-Geral, Instagram e Facebook, reforçando os trabalhos de sensibilização dos cidadãos no que se refere à participação e controle social, em cumprimento do art. 13, da Lei 13.460/2017, o Código dos Usuários de Serviços Públicos, bem como dos agentes públicos municipais, como alternativa para mediação dos conflitos internos, que inevitavelmente afetam os serviços públicos prestados pela Prefeitura de Londrina.

Foi incorporada também à equipe mais uma servidora do cargo de Técnica de Gestão Pública (TGPB01), proveniente da Secretaria Municipal de Educação, para centralização das demandas administrativas do setor e de pessoal, otimizando o trabalho do Ouvidores que passarão, a partir da finalização do treinamento desta, a focar exclusivamente nas atividades inerentes à função, sendo possível o desenvolvimento de outros trabalhos contidos no Planejamento Estratégico e Plano de Integridade.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

7.2 TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

Desde 2018, o Município de Londrina detém o título de Município mais Transparente do Brasil, em avaliação realizada pela Controladoria-Geral da União (CGU), no ranking Escala Brasil Transparente 360º. As avaliações foram realizadas nos anos de 2018 e 2020, avaliando Estados e 665 Municípios com mais de 50 mil habitantes no país. Em trabalho com a Controladoria-Geral do Município (CGM), a Ouvidoria-Geral do Município tem buscado melhorar as informações produzidas e/ou custodiadas pelo Município de Londrina, tanto na Transparência Ativa, de responsabilidade da CGM, quanto na Transparência Passiva, de responsabilidade da OGM.

Desde 2022 é aguardada uma nova avaliação deste índice, o que não ocorreu, em virtude da eleição presidencial, transferindo a possibilidade para 2023, o que também não aconteceu, tampouco em 2024. A pesquisa é realizada por profissionais da CGU em todo o país, monitorando os portais de transparência, os sites oficiais e emitindo, para as Ouvidorias Públicas, processos reais de Pedido de Acesso à Informação, analisando o teor e a qualidade das respostas formalizadas, recursos quando for o caso, respeito aos prazos estabelecidos.

O destaque do ano de 2024 é a conquista do Selo Diamante no Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP), com o índice 99,80%. Trata-se do nível mais elevado do programa realizado pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas (Atricon), em conjunto com o Tribunal de Contas da União (TCU), e que consagra Londrina como um Município altamente comprometido com a transparência pública. O resultado do programa foi divulgado no portal Radar da Transparência Pública, <https://radardatransparencia.atricon.org.br/>.

Para manter o padrão obtido nas avaliações anteriores, a OGM e a CGM têm realizado um trabalho forte no intuito de atender aos critérios estabelecidos na avaliação e legislações sobre a temática, revisando os pontos recorrentes dos índices de transparência pública, buscando atender aos pontos recorrentes e novos apontados pelos órgãos de Controle Externo e de Controle Social.

A cada emissão de relatório ou mesmo de manuais de procedimento pelos órgãos ou entidades responsáveis pelas avaliações de transparência, as pastas responsáveis têm buscado se adequar nos pontos sinalizados como “não conformidade”, melhorando os níveis de entendimento e atendimento, uma vez que as avaliações dos Índices de Transparência Pública (ITP) também consideram a aplicação de "boas práticas" voltadas aos usuários dos serviços públicos, itens que pressupõe subjetividade nas análises e que nem sempre beneficiam os órgãos avaliados.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

7.2.1 SISTEMA ESPECIALISTA DE OUVIDORIA

Procurando atender aos dispositivos da Transparência Pública contidos nas leis 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos), de emitir e publicar de forma ágil os relatórios produzidos pela Ouvidoria-Geral do Município, em 2023 foram intensificados os esforços para aquisição de um Sistema Especialista de Ouvidoria que atenda a esta necessidade. Um dos motivos está na cobrança por parte do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR) no que se refere às publicações de dados em tempo real, ou seja, com mecanismos automatizados, de maneira que não necessite ou diminua a necessidade de intervenção humana.

O adotado desde outubro de 2016 é o Sistema SEI, que se trata de um sistema de protocolo, que permite estratificação apenas quantitativa por tipologia processual e tempo médio de tramitação. Porém, para que uma ouvidoria pública consiga emitir de forma ágil os relatórios previstos nas legislações vigentes com foco na Transparência e Controle Social e a emissão de recomendações aos órgãos e entidades para aprimoramento dos serviços prestados, é necessário automatizar a emissão de relatórios qualitativos, permitindo o acesso à outras informações por meio de Sistema BI, como: os assuntos mais recorrentes, situação da tramitação, evolução mensal do quantitativo de processos, ranking dos órgãos mais demandados, entre outras possibilidades. Atualmente, os relatórios são produzidos a partir de trabalho manual por meio de planilhas Excel, verificando cada processo individualmente, estratificando os dados e informações contidas, o que dispende um tempo grande dos Ouvidores nas análises estatísticas e restringem outras atividades.

Considerando as características da Ouvidoria-Geral, da Prefeitura de Londrina e os sistemas analisados, a opção escolhida foi o Sistema Conte para a Ouvidoria (CPO), criado e desenvolvido pelo Tribunal de Contas do estado do Paraná (TCE-PR), o que nos foi oferecido sem custos para adesão. Atualmente, aguardamos a finalização das assinaturas do Termo de Cooperação Técnica entre a Municipalidade e o TCE-PR para cessão do código-fonte.

Em contatos com a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) da Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Tecnologia (SMPOT), foi verificado que o Município não possui licenças da Microsoft – sistema utilizado na confecção e manutenção da operacionalização do CPO – e analista de sistema disponível para tocar este projeto. Em reuniões entre a equipe de TI do TCE-PR e a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento (CTD), foi informado que a empresa pública de Londrina teria como intermediar a contratação das licenças necessárias e destinar um profissional habilitado para tal serviço.

A partir da celebração do referido termo, será possível verificar e dimensionar o valor do serviço numa possível contratação direta com a CTD.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

7.2.2 CONSELHO MUNICIPAL DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL

Trata-se de um Conselho de Políticas Públicas permanente e autônomo, de caráter consultivo, deliberativo, avaliador e fiscalizador, tem como atribuição estabelecer diretrizes, metodologias, instrumentos e objetivos para a Política Municipal de Transparência e Controle Social, com vistas à prevenção da malversação dos recursos públicos, à eficiência e transparência da gestão, à garantia da moralidade administrativa e difusão de conhecimento voltado ao engajamento e capacitação da sociedade para o exercício do Controle Social.

A Ouvidoria-Geral tem vaga e atuação nesse Conselho por meio de Secretaria-Geral e Vice Secretaria-Geral, sendo responsável pelo suporte técnico e administrativo, no que couber, ao funcionamento deste.

No ano de 2024, foram realizadas 11 reuniões, sendo 09 de caráter ordinário e 02 extraordinárias. Além disso, foi promovido o evento *“Transparência e Controle Social: Diálogo com os Vereadores”*, com vistas a aproximar os membros eleitos para a função legislativa da próxima gestão com o Conselho, ampliar o conhecimento sobre a temática, bem como sobre a atuação do Conselho Municipal de Transparência e Controle Social e do Observatório de Gestão Pública de Londrina.

7.3 PROGRAMA DE FORMAÇÃO CONTINUADA DE OUVIDORES

Iniciado em 2022, o Programa Formação Continuada de Ouvidores, executado em parceria com a Escola de Governo de Londrina, órgão da Secretaria Municipal de Governo, tem capacitado de forma continuada e aprofundada os integrantes da Ouvidoria-Geral do município em temas e legislações relativas às ouvidorias públicas. Também tem levado a debater legislações e fluxos de trabalho de outras pastas, buscando entender o seu funcionamento e, principalmente, aperfeiçoar os entendimentos durante o tratamento dos processos.

Neste curso, duas vezes por semana a equipe se reúne por pelo menos 1h30 a cada encontro, sempre com temáticas distintas, pré-estabelecidas por meio de ementa no cadastramento do referido curso na Escola de Governo de Londrina.

Além disso, uma das metas estipuladas na Avaliação de Desempenho é a participação e apresentação, ao final de cada ano, de, no mínimo, 06 certificados anuais voltadas ao tema de Ouvidoria Pública e/ou da área de Gestão Pública, desenvolvidas por órgãos do Município ou de outras estruturas governamentais. Desta forma, no ano de 2024, a equipe participou dos seguintes cursos:



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

- 22/02 - SUAP/ENAP - "Praticando a LGPD" - via Zoom
- 18/04 - Palestra IBAMA: "Mitos e Verdades sobre assédio moral e sexual"
- 25/04 - Programa de Integridade - ENAP
- 08/05 - Conflito ou Complemento? Integrando LAI e LGPD nas Ouvidorias - Escola de Governo de Londrina/Renouv
- 20/05 - LAI e LGPD - Sigilo ou Transparência - Live/Webinar - Ouvidores em Ação
- 23/05 - Palestra: A LGPD nas rotinas de gestão da saúde. Entendendo a proteção de dados no dia a dia" – Promovida pela OAB/Londrina
- 29/05 - O desafio da LGPD no setor público, com Dr. Rodrigo Pironti - Escola de Governo de Londrina/Renouv
- 21/06 - De olho no Fala-BR e ePAD – Canal Youtube CGU
- 24/06 - Webinário Segurança da Informação em Saúde - Fórum Proteção de Dados Pessoais
- 26/06 – Palestra: 7 anos da Lei 13.460 - Canal Youtube CGU
- 02 e 04/07 – Desmistificando a LGPD, com Alexandre Sanches Vicente - presencial
- 25/07 - Estratégia Nacional de Governo Digital e as Oportunidades para as Ouvidorias - Youtube - Ouvidores em ação
- 30/07 - Estratégias eficazes de tomada de decisão no ambiente de trabalho com a Dra. Francielle Pereira Nascimento - Escola de Governo de Londrina.
- 07/08 - A LGPD e os Fundamentos de Consentimento de Menor - Câmara Técnica de LGPD em Ouvidorias - via Microsoft Teams. Escola de Governo de Londrina/Renouv
- 08/08 – Webinário Tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes – via Youtube
- 14/10 - Palestra da OCDE - SEI 19.005.183448/2024-13 - SMG e CGM – via Escola de Governo
- 22/10, 29/10, 12/11 e 19/11 - Seminário Nacional de Ouvidorias – 2024 – edição online - Canal Youtube CGU
- 28/11 – Guia Básico do Controle Social – EGP/TCE-PR – em andamento

7.4 PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO EM OUVIDORIA

Criado em 2022, o Programa de Capacitação em Ouvidoria, da Ouvidoria-Geral do Município de Londrina segue desenvolvendo uma série de cursos de formação para os agentes públicos municipais. A maioria das palestras, capacitações e formações foram executadas em parceria com a Escola de Governo de Londrina, órgão da Secretaria Municipal de Governo.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Em 18/07/2024, a OGM ministrou sobre o tema “A Ouvidoria-Geral do Município de Londrina e seu papel” para os servidores da Sede Administrativas da Secretaria Municipal de Educação.

Foram realizadas, também, 03 capacitações com o curso “Desmistificando a LGPD: a Lei 13.709/2018 e o Tratamento de Dados Pessoais”, uma no dia 26/07, com os servidores da Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação e outra no dia 29/07, com os servidores da Secretaria Municipal de Gestão Pública.

7.5 PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Coordenado pela Controladoria-Geral do Município, o Programa de Integridade tem como objetivo assegurar que a Administração Municipal opere com máxima transparência, prevenindo e combatendo fraudes e corrupção, e sempre colocando o interesse público em primeiro lugar.

A Ouvidoria Pública tem um papel essencial dentro deste contexto. Como ponte entre os cidadãos e a Administração Municipal, é um canal direto para receber, analisar e encaminhar as manifestações da população.

Ao receber uma Denúncia, a Ouvidoria-Geral não apenas acolhe a informação, mas também realiza uma triagem criteriosa para encaminhá-la aos órgãos competentes. Esse processo assegura que todas as questões levantadas pelos cidadãos sejam devidamente investigadas e que as soluções sejam buscadas de maneira transparente e eficiente.

Além disso, ao gerir os Pedidos de Acesso à Informação, a OGM cumpre um papel crucial na promoção da transparência. Ela garante que esses pedidos sejam processados de acordo com as normas estabelecidas pela Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), respeitando o direito do cidadão de acessar informações públicas.

A atuação da Ouvidoria-Geral reflete o compromisso da administração com a ética e a integridade, promovendo um ambiente de confiança mútua entre o poder público e a sociedade.

A OGM serve como um canal direto e acessível, possibilitando que a voz dos cidadãos seja ouvida e considerada nas decisões administrativas. Ao agir com imparcialidade e compromisso, a Ouvidoria contribui para o fortalecimento da governança municipal, alinhando-se aos princípios da integridade, transparência e responsabilidade.

Neste sentido, no ano de 2024, a Ouvidoria-Geral do Município emitiu a primeira versão do seu Plano de Integridade, que já está publicado no site oficial, <https://repositorio.londrina.pr.gov.br/index.php/menu-ouvidoria/dados-estatisticos/2020-57/arquivos-soltos-1/63600-plano-integridade-versao-final/file>.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

7.6 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Em 2024, a Ouvidoria-Geral do Município realizou uma revisão abrangente e a atualização de seu Planejamento Estratégico, conduzido em toda a Administração Municipal pela Secretaria Municipal de Governo, teve como objetivo traçar as diretrizes e ações prioritárias para os próximos quatro anos.

O processo de atualização foi baseado em uma análise criteriosa das demandas da população e dos desafios enfrentados pela Administração Pública Municipal, garantindo que as metas estabelecidas reflitam as reais necessidades dos cidadãos e os compromissos da gestão. Entre as prioridades definidas, destacam-se a aquisição de sistema especialista, o fortalecimento da cultura de integridade no serviço público, o incentivo à participação social e a qualificação contínua da equipe de Ouvidores, entre outras ações basilares.

Esse trabalho reflete o compromisso da Ouvidoria-Geral em ser um canal efetivo de comunicação entre a sociedade e o poder público, contribuindo para uma gestão mais transparente, participativa e orientada ao cidadão.

7.7 LEI 12.527/2015 – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

7.7.1 MONITORAMENTO DA LAI E REUNIÃO ANUAL DE TREINAMENTO COM OS SICs

Conforme disposto no Decreto Municipal 712/2015 e suas atualizações, que regulamentam a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), as responsabilidades relacionadas à transparência no âmbito municipal são distribuídas de forma a garantir o pleno cumprimento da legislação e a promoção do acesso à informação como direito fundamental.

À Controladoria-Geral do Município (CGM) cabe a implementação e a coordenação das ações de Transparência Ativa, que consistem na divulgação proativa de informações de interesse público, independentemente de solicitações, como dados sobre receitas, despesas, contratos, licitações e outros aspectos da gestão pública. Essas ações visam assegurar a publicidade das informações e fomentar a cultura de transparência na administração pública.

Por sua vez, à Ouvidoria-Geral do Município (OGM) é atribuída a função de monitoramento e acompanhamento das demandas relacionadas à Transparência Passiva, ou seja, aquelas que envolvem o atendimento a solicitações de informação realizadas por cidadãos. Esse papel inclui verificar a qualidade e a tempestividade das respostas fornecidas, identificar possíveis obstáculos no acesso à informação e propor melhorias nos fluxos de atendimento, além de assegurar que as respostas estejam alinhadas aos princípios



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

da legislação.

A articulação entre esses dois eixos – Transparência Ativa e Transparência Passiva – é essencial para garantir a efetividade da Lei de Acesso à Informação, fortalecendo a participação cidadã, o controle social e a integridade na gestão pública. Dessa forma, a CGM e a OGM atuam de maneira complementar, contribuindo para uma administração mais transparente e acessível.

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral do Município segue monitorando e orientando o agente público municipal sobre os direitos de acesso às informações públicas, produzidas e custodiadas, por meio da análise criteriosa das respostas emitidas com a função de verificar incoerências. Caso sejam constatadas não-conformidades, a Autoridade de Monitoramento nomeada na OGM emite parecer com a referida identificação, análise e orientação técnica para emissão de resposta conclusiva.

Paralelo a isso, estamos trabalhando em parceria com a CGM para a atualização do Decreto Municipal 712/2015, que regulamenta a Lei Federal nº 12.527/2012 (Lei de Acesso à Informação).

Além disso, para cumprimento de uma das metas propostas pelo TCE-PR na Índice de Transparência Pública (ITP), a OGM realiza uma capacitação anual voltada aos SICs (Serviço de Informação ao Cidadão), indicados pelos gestores de cada pasta da Administração Direta e Indireta. Estes servidores funcionam como ponto focal em suas pastas, fazendo a ponte da OGM na distribuição às unidades competentes para respostas, acompanhamento do cumprimento dos prazos não só dos Pedidos de Acesso à Informação, como das outras tipologias processuais de responsabilidade da Ouvidoria-Geral. O objetivo é esclarecer o papel dos SICs na tramitação processual, responsabilidades e, principalmente, alinhamento das ações para que haja padronização em toda a Administração Municipal.

7.7.2 COMISSÃO MUNICIPAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS (CMAIP)

A Ouvidoria-Geral do Município coordena, de acordo com o Decreto Municipal 713/2019, a Comissão Municipal de Acesso à Informação e Proteção de Dados (CMAIP). Este colegiado, que conta com os titulares das Secretarias Municipais de Governo, Gestão Pública, Recursos Humanos, Procuradoria-Geral do Município e Controladoria-Geral do Município, tem entre suas atribuições, analisar e julgar em última instância, os recursos impetrados com base na Lei 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), e na questão da proteção dos dados pessoais com base na Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Neste contexto, não houve reuniões ordinárias ou extraordinárias, visto que no ano de 2024 não houve processos de Recurso de Pedido de Acesso à Informação a serem julgados por essa instância recursal ou outras demandas de competência de atuação da referida Comissão.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

7.8 LEI 13.709/2018 – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Em execução na Prefeitura do Município de Londrina desde 24 de fevereiro de 2021, quando foi homologado o Decreto Municipal 214/2021, regulamentando a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), em que colocou a Ouvidoria-Geral do Município como o órgão responsável pela implementação da Governança de Proteção de Dados Pessoais no Município, e ao Ouvidor-Geral a função de Encarregado de Dados Pessoais no âmbito da Administração Municipal, neste ano de 2024 as ações realizadas foram mais no âmbito da educação do quadro de servidores.

Com a entrega em 31 de julho de 2023 do Relatório de Impacto de Proteção de Dados (RIPD) da Administração Direta e Indireta ao Prefeito Marcelo Belinati – um feito, após quase dois anos de trabalho envolvendo todas as pastas e sendo o primeiro órgão público municipal a ter um RIPD completo -, os trabalhos acabaram mais no âmbito de orientações e, principalmente, de formação do quadro funcional de diversas pastas. Para isso, foi realizada a capacitação, em parceria com a Escola de Governo de Londrina, órgão da Secretaria Municipal de Governo, com o curso *Desmistificando a LGPD: a Lei 13.709/2018 e o Tratamento de Dados Pessoais*, que já havia sido realizado anteriormente com diversos órgãos municipais.

Neste tempo, Londrina continuou, como nos anos anteriores, sendo exemplo para outras administrações públicas que buscaram informações sobre os trabalhos realizados no Município e orientações que possam auxiliá-los em suas adequações à Lei 13.709/2018, que serão descritas mais adiante.

Londrina também manteve, em 2024, a coordenação da Câmara Técnica da Aplicação da Lei 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD - nas Ouvidorias Públicas, da Rede Nacional de Ouvidorias -Renouv, ligado à Controladoria-Geral da União - CGU. O papel da Câmara Técnica é justamente o de oferecer orientações procedimentais da aplicação da LGPD nas Ouvidorias Públicas membros da Renouv.

7.8.1 MENTORIA EM LGPD DA REDE GOVERNANÇA BRASIL (RGB)

A exemplo do que ocorreu com a implementação do Programa de Governança Pública no Município de Londrina, houve a formatação de parceria com a Rede Governança Brasil (RGB) para a realização de Mentoria na Aplicação da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD). Ministrada por especialistas no ramo, agrupadas nesta Rede, criada pelo Ministro do Tribunal de Contas da União (TCU), Augusto Nardes.

Foram realizados cinco encontros em que, além da equipe da Ouvidoria-Geral do Município e dos membros do Comitê Executivo em Proteção de Dados (CEPD), servidores das pastas mais complexas e das empresas públicas puderam trocar experiências e obter mais subsídios sobre a aplicação da LGPD na administração pública.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

Cerca de 40 pessoas participaram dos encontros semanais, que contou com o Ministro Augusto Nardes, de forma remota, no encerramento das atividades.

7.8.2 COMITÊ EXECUTIVO DE PROTEÇÃO DE DADOS (CEPD)

Com base nos Decretos 214/2021 e 1207/2022, que regulamentam a aplicação da Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Município, houve a institucionalização do Comitê Executivo de Proteção de Dados (CEPD), que tem como atribuição principal dar suporte às ações de aplicação da Política de Governança em Proteção de Dados Pessoais no Município de Londrina e apoio ao Encarregado de Dados Pessoais no Município, função esta atribuída ao Ouvidor-Geral do Município.

O CEPD conta com representantes das seguintes pastas: Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Tecnologia, através da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), Secretaria Municipal de Gestão Pública, através da Diretoria de Gestão e Informações e Arquivo Público, Procuradoria-Geral do Município e Secretaria Municipal de Governo. As reuniões são solicitadas apenas quando há necessidade de entendimento geral do grupo acerca de medidas a serem adotadas pelo Município. No total, foram realizadas 04 reuniões ordinárias no ano de 2024.

7.8.3 CONTATOS COM A ADVOCACIA RODRIGO PIRONTI SOBRE A AVALIAÇÃO DA LGPD NO MUNICÍPIO

Por conta de contatos presenciais com o advogado Rodrigo Pironti, uma das maiores autoridades em Proteção de Dados no país, ocorrido em Curitiba e em eventos em que ele esteve ministrando palestras, houve o interesse do Escritório de Advocacia Rodrigo Pironti em oferecer serviços de apoio à adequação e revisão da LGPD em Londrina. Por serem responsáveis pelo mesmo serviço junto ao Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), possuem parecer jurídico atestando a legalidade de possível contratação pelo Município de Londrina.

Foram realizadas reuniões técnicas com membros do Comitê Executivo de Proteção de Dados (CEPD) via Teams da Microsoft, em que Rodrigo Pironti apresentou a proposta e os produtos ofertados para a realidade do Município de Londrina. No entanto, por ser último ano da Administração Marcelo Belinati, o processo não chegou a ser iniciado para a contratação, sendo mantido contatos e canais abertos para, caso a avaliação seja positiva neste sentido, retomar as conversações para implementação dos serviços oferecidos.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

7.8.4 PROVA DE CONCEITO (POC) COM A THALES S.A.

Atendendo a indicação da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento (CTD), iniciada em 2023, foi dado encaminhamento para a realização de Prova de Conceito (POC) com a empresa ServDigital, com sede em São Paulo, oferecendo o sistema Thales para cibersegurança, visando a proteção de dados pessoais dos bancos de dados do Município de Londrina (SEI 19.002.109395/2024-07). Após diversas reuniões técnicas envolvendo o quadro profissional da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) da Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Tecnologia (SMPOT), além de reunião com os integrantes do Comitê Executivo de Proteção de Dados (CEPD), foi dado início em julho da POC) envolvendo o sistema. Resultado até o momento, não foi apresentado pela SMPOT/DTI para que possamos avaliar o que foi detectado de positivo e de possíveis vulnerabilidades nos sistemas da Prefeitura.

7.9 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS, REUNIÕES E CAPACITAÇÕES EXTERNAS

O ano de 2024 foi de muitas ações e participação de reuniões e eventos, com foco especial na troca de experiência com outros órgãos públicos no que tange à ouvidoria pública ou mesmo na aplicação da Lei 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Como coordenação da Câmara Técnica da Aplicação da Lei 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a LGPD, em Ouvidorias Públicas, da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), foi ministrada oficina sobre Diálogo entre a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) para duas turmas distintas, nos dois dias de evento. Também integrou o Painel sobre LAI, LGPD e Ouvidorias Públicas, na segunda edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria, realizado no formato online no segundo semestre do ano.

Com o CEFET-MG, realizou dois encontros com as equipes desta instituição de ensino superior federal. O primeiro deles foi para ministrar a capacitação *Desmistificando a LGPD: a Lei 13.709/2018 e o Tratamento de Dados Pessoais*, voltados para servidores da entidade, no formato online, ministrado pelo Ouvidor-Geral do Município. O segundo encontro foi sobre A Experiência da Ouvidoria-Geral do Município na Elaboração do RIPD da Prefeitura de Londrina, este ministrado pela Ouvidora-Geral Adjunta.

A Ouvidoria-Geral do Município também auxiliou a Câmara Municipal de Londrina no processo de implementação da Ouvidoria do Legislativo. Para isso, foram realizadas reuniões com o Controlador da CML acerca do Projeto de Lei da Mesa Diretiva do Legislativo e orientações acerca das atribuições de uma Ouvidoria Pública.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

Da mesma forma, houve reunião de alinhamento com o Presidente do Legislativo, em que ficou acertado os últimos detalhes do documento para ser levado à plenária que acabou aprovando a sua criação.

A Ouvidoria-Geral do Município também foi palco de reunião técnica sobre a LGPD com a equipe da Controladoria-Geral do Município de Cambé, em que buscaram exemplos na experiência do Município na sua regulamentação e implementação.

E como exemplo de Ouvidoria Pública, Londrina também recebeu as visitas da Ouvidora da Câmara Municipal de Londrina, recém empossada, em uma conversa de troca de experiências e alinhamento de ações entre os órgãos. Também destaque para a visita da equipe da Ouvidoria da Paraná Previdência, que conheceu a estrutura e os trabalhos realizados pelo Município no setor.

7.10 PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES EXTERNAS

Houve também, participação ativa desta Ouvidoria-Geral em diversos grupos de trabalho, tanto da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), órgão da Controladoria-Geral da União (CGU), quanto do Fórum de Proteção de Dados Pessoais nos Municípios (FPDPM). Sendo assim, integramos os GTs de Avaliação dos Serviços Públicos e Conselho de Usuários, de Comunicação nas Ouvidorias, da Câmara Técnica de Aplicação da Lei 13.709/2018 nas Ouvidorias Públicas (todos ligados à Renouv), além dos GTs de Diálogo entre a Lei de Acesso à Informação e a Lei Geral de Proteção de Dados, e de Capacitação e Conscientização sobre a LGPD, estes dois do FPDPM.

7.11 GRUPOS DE TRABALHO E CÂMARA TÉCNICA DA RENOUV

A Ouvidoria-Geral do Município, desde a sua criação em março de 2016, integra a Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), entidade vinculada à Controladoria-Geral da União (CGU). E Londrina, como membro pleno da Renouv, tem participado ativamente dos Grupos de Trabalho e Câmara Técnica do órgão em temáticas que envolvem diretamente o Município nestas ações.

Neste ano de 2024, Londrina integrou o Grupo de Trabalho em Comunicação da Renouv, participando das reuniões regulares e, principalmente, auxiliando na redação de artigos para a Revista Eletrônica da Renouv, divulgada bimestralmente. Os temas abordados por Londrina eram relacionados à Câmara Técnica da Aplicação da Lei 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), em Ouvidorias Públicas, da qual coordenou os trabalhos durante todo o ano.

Em relação à Câmara Técnica, foram realizadas reuniões ordinárias e extraordinárias, abordando a análise de dúvidas apresentadas por Ouvidorias membros da Renouv; realização de três capacitações



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

voltadas à LGPD e Ouvidorias Públicas, realizadas em parceria com a Escola de Governo de Londrina, órgão subordinado à Secretaria Municipal de Governo; além da revisão da segunda edição do *Guia de Boas Práticas na Aplicação da Lei Geral de proteção de Dados Pessoais (LGPD) nas Ouvidorias Públicas* ([RENOUV NovoGuiadeBoasPraticasdaLGPD](#)), disponível no repositório de conteúdos na página da Renouv.

Por conta da coordenação da Câmara Técnica, houve o convite ao Ouvidor-Geral do Município de Londrina para a realização de uma Oficina sobre *Diálogos entre a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) em Ouvidorias Públicas*, durante o Seminário Nacional de Ouvidorias, da Renouv, realizado em João Pessoa (PB). Mais de 100 ouvidores públicos de órgãos da União, de Estados e Municípios brasileiros foram divididos em duas turmas distintas, nos dois dias de evento, com duração de três horas.

Também participou do painel *LAI, LGPD e Ouvidorias Públicas*, na versão online do Seminário Nacional de Ouvidorias, abordando justamente o tema LGPD. Cerca de 700 pessoas online, na transmissão via canal do Youtube da Controladoria-Geral da União (CGU), estiveram presentes na maior parte do evento.

7.11.1 FÓRUM DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NOS MUNICÍPIOS (FPDPM)

Desde agosto de 2022, Londrina integra o Fórum de Proteção de Dados Pessoais nos Municípios (FPDPM). À época de sua formação e para a primeira reunião com 14 capitais brasileiras, a entidade foi batizada de Fórum de Proteção de Dados Pessoais nas Capitais. Londrina foi o primeiro município não capital a integrar o grupo criado para debater e estudar a aplicação da Lei 13.709/2018 no âmbito municipal. Logo em seguida, com o apoio da Frente Nacional de Prefeitos e Prefeitas (FNP), houve a abertura para municípios não capitais a integrar este importante grupo de trabalho sobre a proteção de dados nos municípios brasileiros.

A Ouvidoria-Geral do Município, apesar de não ser o único órgão do Município de Londrina a integrar o Fórum – há membros da Londrina Iluminação, Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento (CTD) e Autarquia Municipal de Saúde (AMS) –, ela é a que tem direito a voto, representando a Prefeitura de Londrina nas decisões de colegiado do Fórum.

Em 2024, além de participar dos webinários temáticos e do grupo de whatsapp do Fórum, este presente no mês de março da reunião presencial do FPDPM, realizado em Porto Alegre (RS), onde apresentou experiências de Londrina na implementação da LGPD no âmbito da Administração Direta e Indireta.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

7.12 ESTREITAMENTO DE RELAÇÕES INTERNAS E EXTERNAS

Dando continuidade aos trabalhos iniciados em 2023 em um dos focos da Ouvidoria-Geral do Município, que foi de estreitar relações com as demais pastas da Administração Direta e Indireta, melhorando o fluxo de informação e dos processos, facilitando o entendimento das ações realizadas pela OGM, em 2024 não foi diferente, aprimorando ainda mais os contatos diários com as demais pastas. Este estreitamento se deu por diversos fatores, mas o principal deles foi da realização de capacitações sobre Ouvidoria ou a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), em que durante as conversas, houve troca de informações sobre as ações de diversas pastas, assim como a oportunidade de desmistificar o papel da Ouvidoria na Administração Pública.

Além das capacitações realizadas, a formatação de canais de comunicação como grupos de whatsapp tem favorecido o fluxo de informações de atos e ações nas secretarias, facilitando o entendimento da equipe da OGM quando há demandas sobre estes temas, evitando assim a abertura de procedimentos de forma reiterada e desnecessária, já orientando o cidadão sobre como proceder etc. Como exemplos de bons relacionamentos com estes canais abertos podemos citar a Saúde, Fazenda, Guarda Municipal, Assistência Social e Educação.

Da mesma forma, destacam-se as relações externas, sempre fortalecidas pela OGM no âmbito de Londrina ou com outras estruturas governamentais. A participação constante em eventos (formação, palestras, debates, seminários, congressos, fóruns) tem sido altamente positiva na criação de network com outros órgãos públicos, em especial as prefeituras.

Os Seminários Nacionais de Ouvidoria, da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) tem sido um ótimo termômetro neste estreitamento de relações, em especial nos Grupos de Trabalho temáticos. O mesmo podemos dizer do Fórum de Proteção de Dados Pessoais nos Municípios (FPDPM), criado em agosto de 2022 como Fórum de Proteção de Dados nas Capitais e que Londrina foi o único município não-capital a participar deste processo.

Londrina tem sido referência nacional nas temáticas de Ouvidoria e também na LGPD. No Paraná, o estreitamento tem sido positivo também com a Ouvidoria-Geral do Estado e com a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), além de diversas ouvidorias municipais. Por conta destes contatos, a OGM tem sido convidada a participar de eventos em âmbito estadual, organizado por estes órgãos público.