



2024

# RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DA LEI 12.527/2011 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO





*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

**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. Análise dos Dados .....	04
3. Principais dificuldades no Atendimento aos Pedidos de Acesso à Informação .....	10
4. Recomendações .....	11
5. Conclusão .....	12



# 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.

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.

Importante ressaltar que, no ano de 2024, a Prefeitura de Londrina recebeu o Selo Diamante do Programa Nacional de Transparência Pública, com índice de 99,80%, 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), o que consagra Londrina como um Município altamente comprometido com a transparência pública.

Este relatório tem como objetivo apresentar uma análise detalhada do cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011) no âmbito da Prefeitura do Município de Londrina. A avaliação baseia-se nos dados extraídos do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), e-SIC, utilizado para o registro e gerenciamento dos Pedidos de Acesso à Informação.

O monitoramento contínuo do atendimento às solicitações visa fortalecer a transparência pública, garantindo o direito fundamental de acesso à informação. Além disso, a análise permite identificar desafios operacionais, apontar eventuais fragilidades e sugerir medidas para aprimorar a qualidade das respostas fornecidas aos cidadãos.

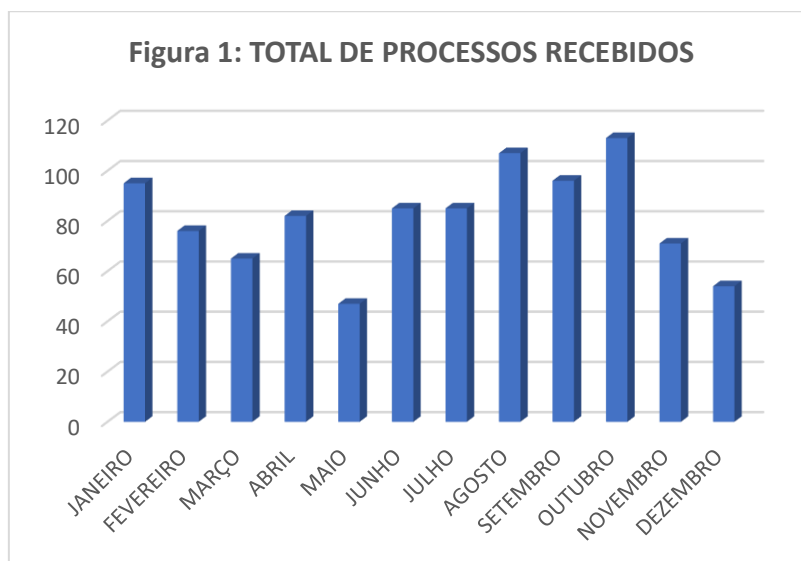
### **2. Análise dos dados**

Em 2024, a Ouvidoria-Geral do Município de Londrina, responsável pela gestão do e-SIC na Prefeitura, registrou um total de 976 Pedidos de Acesso à Informação. O volume de solicitações apresentou variações ao longo do ano, com um pico em outubro. A distribuição mensal foi a seguinte:



## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

MÊS	QUANTIDADE
JANEIRO	95
FEVEREIRO	76
MARÇO	65
ABRIL	82
MAIO	47
JUNHO	85
JULHO	85
AGOSTO	107
SETEMBRO	96
OUTUBRO	113
NOVEMBRO	71
DEZEMBRO	54
<b>Total</b>	<b>976</b>



Em conformidade com o art. 30 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), divulgamos abaixo o número de solicitações recebidas, atendidas e indeferidas.

Art. 30. A autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará, anualmente, em sítio à disposição na internet e destinado à veiculação de dados e informações administrativas, nos termos de regulamento:

(...)

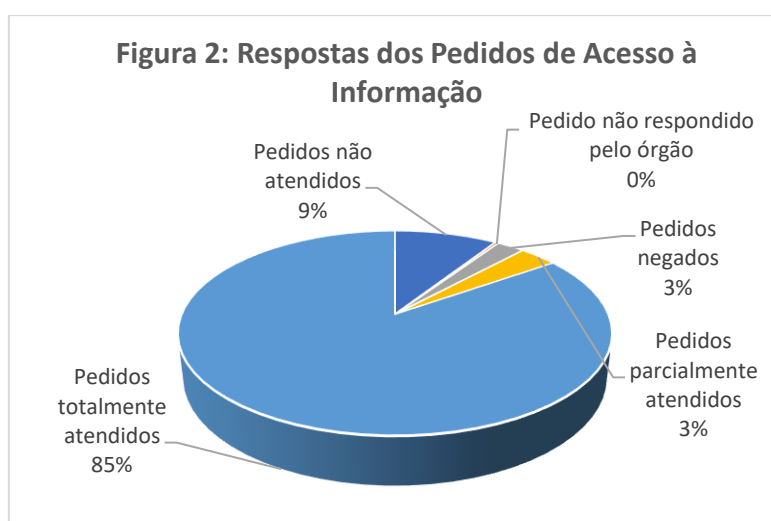
III - relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.



## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Respostas dos Pedidos de Acesso à Informação	Descrição	Quantidade de manifestações
Pedidos não atendidos	São aqueles que versam sobre matéria da competência legal de outro órgão, que solicitam informação inexistente ou por serem solicitações duplicadas.	89
Pedido não respondido pelo órgão	São aqueles em que a resposta não foi disponibilizada pelo órgão responsável até a publicação do relatório.	3
Pedidos negados	São aqueles em que o órgão nega motivadamente o acesso à informação.	24
Pedidos parcialmente atendidos	São aqueles em que a informação foi parcialmente franqueada ao usuário.	33
Pedidos totalmente atendidos	São aqueles em que a informação foi totalmente franqueada ao usuário.	827
	<b>Pedidos recebidos</b>	<b>976</b>

No gráfico é possível observar que cerca de 85% dos pedidos foram totalmente atendidos, o que reforça o compromisso da Administração Municipal com a transparência e o direito de acesso às informações públicas.



Conforme a Lei 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, o prazo para emissão de resposta conclusiva aos Pedidos de Acesso à Informação é até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10, mediante



## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

justificativa ao usuário. Em consulta ao Sistema SEI, foi verificado que o tempo médio da emissão das respostas pelos órgãos e entidades foi de 09 dias, o que é considerado altamente satisfatório.

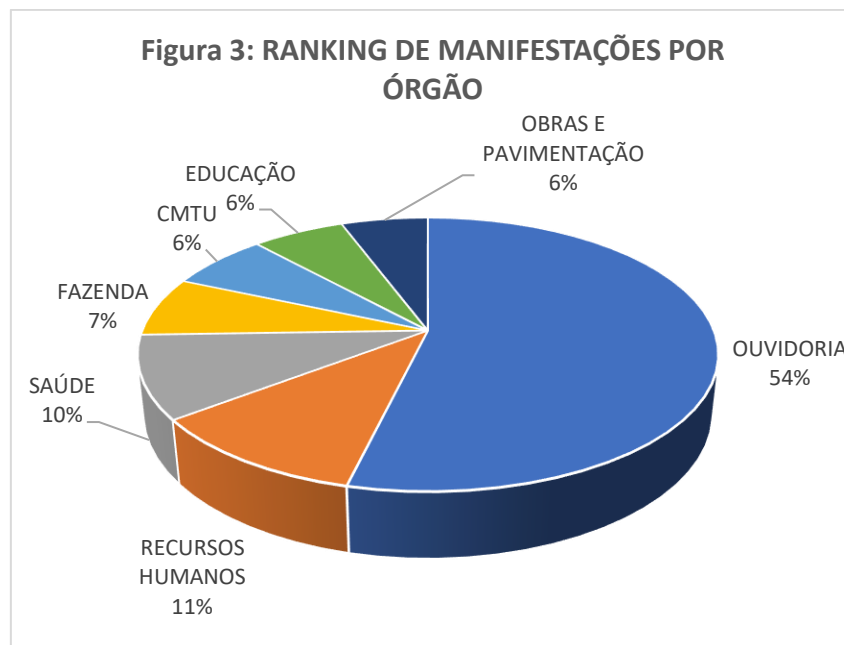
Segue, abaixo, o ranking de órgãos que mais responderam Pedidos de Acesso à Informação. Nota-se, nesse sentido, que a própria Ouvidora-Geral do Município foi o órgão mais demandado, com percentual de 54%.

RANKING DE MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO		
CLASSIFICAÇÃO	ÓRGÃO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS
1º	OUVIDORIA	405
2º	RECURSOS HUMANOS	82
3º	SAÚDE	74
4º	FAZENDA	53
5º	CMTU	50
6º	EDUCAÇÃO	46
7º	OBRAS E PAVIMENTAÇÃO	43
8º	DEFESA SOCIAL	21
9º	GESTÃO PÚBLICA	21
10º	IPPUL	19
12º	PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E TECNOLOGIA	17
13º	GOVERNO	16
14º	AMBIENTE	15
15º	PROCURADORIA-GERAL	15
16º	CULTURA	14
17º	ASSISTÊNCIA SOCIAL	13
18º	COHAB	12
19º	CAAPSM	11
20º	FEL	11
21º	CONTROLADORIA-GERAL	7
22º	AGRICULTURA	5
23º	CHEFIA DE GABINETE	5
24º	ACESF	4
25º	LONDRINA ILUMINAÇÃO	4
26º	TRABALHO, EMPREGO E RENDA	4
27º	CODEL	3
28º	CTD	3



## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

29º	POLÍTICAS PARA MULHERES	2
30º	IDOSO	1
	<b>TOTAL</b>	<b>976</b>



Em linhas gerais, o alto número de processos de pedido de acesso à informação respondidos pela Ouvidoria refere-se, em grande parte, a dúvidas diretas relacionadas à dados e informações que estão ou deveriam estar disponíveis no site oficial. Isso ocorre porque muitos dos pedidos versam sobre informações específicas dos serviços oferecidos pelos órgãos, conforme detalhado na carta de serviços ou disponível no site.

Em uma análise mais aprofundada dos relatórios mensais da OGM foi constatado que, dos 405 Pedidos de Acesso à Informação respondidos no período pela OGM, 222 estão relacionados a demandas da Secretaria Municipal de Fazenda. Entre os temas mais recorrentes, destacam-se tributos municipais (82 solicitações), cadastro imobiliário (56) e dívida ativa.

Em sua maioria, os cidadãos recorrem à OGM para obter informações sobre procedimentos administrativos, como parcelamento de débitos, emissão de segunda via do IPTU, geração de boletos diversos, atualização cadastral de imóveis, obtenção do número de inscrição municipal e consulta sobre a existência de dívidas em aberto, entre outros temas correlatos.



## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

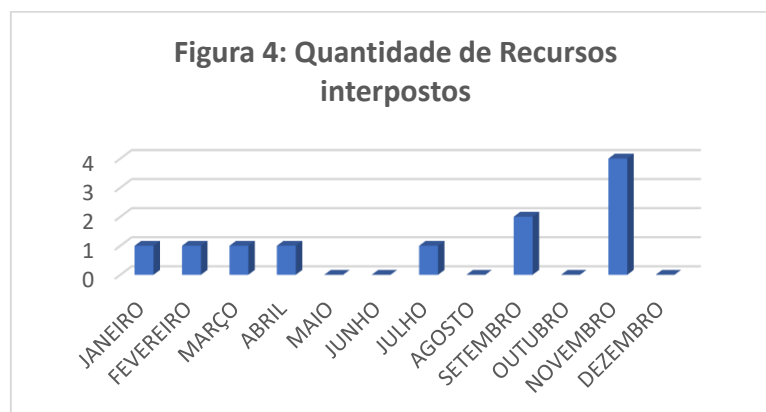
A elevada demanda por essas informações sugere a pouca efetividade dos atuais canais de atendimento e dos sistemas disponibilizados para a solicitação de serviços.

A Lei de Acesso à Informação menciona ainda que o cidadão, nos termos do art. 15, pode interpor recurso ao Pedido de Acesso à Informação:

Art. 15. No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

O quadro a seguir demonstra a evolução mensal em relação aos Recursos protocolados:

MÊS	QUANTIDADE
JANEIRO	1
FEVEREIRO	1
MARÇO	1
ABRIL	1
MAIO	0
JUNHO	0
JULHO	1
AGOSTO	0
SETEMBRO	2
OUTUBRO	0
NOVEMBRO	4
DEZEMBRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>





## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

No gráfico, nota-se maior recebimento em novembro, com 04 processos, sendo que em análise dos processos, foi constada a não habilitação de 02 deles:

- o primeiro em razão de a forma de protocolo não cumprir o inciso I, art. 20 do Decreto Municipal 626/2024, que regulamenta os serviços prestados pela OGM, no que refere à falta do uso do formulário eletrônico. O cidadão foi orientado, abriu novo processo, que foi habilitado e devidamente tramitado.
- O segundo pelo fato de conter 02 dos questionamentos novos, ou seja, que não estavam no Pedido de Acesso à Informação originário. O cidadão foi orientado a desmembrar o processo, abriu novo processo, que foi habilitado e devidamente tramitado.

Informamos ainda que a Administração Pública Municipal não possui informações classificadas, nos termos do art. 23 e 24 da Lei 12527/2011, Lei de Acesso à Informação.

### **3. Principais dificuldades no atendimento aos Pedidos de Acesso à Informação**

Seguem listados os principais desafios na aplicação da Lei de Acesso à informação:

- Sites oficiais e a Carta de Serviços ao Usuário desatualizados;
- 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;
- Considerar a identidade do solicitante ao analisar a resposta, o que está em desacordo com o Princípio da Impessoalidade que deve também ser aplicado à LAI;
- Negativa de pedidos com base na motivação do solicitante, o que contraria o disposto no art. 10 da LAI;
- Respostas incompletas, com pouca clareza e/ou objetividade;
- Negativas de acesso à informação sem fundamentação legal;
- Dificuldades no cumprimento de prazos;
- Dificuldades na aplicação de sanções a entidades indiretas na ocasião de atrasos ou não cumprimento dos termos da LAI, que não são atendidas pela Corregedoria-Geral do Município (COGEM).



## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Nos quatro primeiros casos, o Ouvidor que recepcionou o retorno do processo efetua a conferência da resposta emitida, conforme o art. 39 do Decreto Municipal 626/2024, e nos casos em que for detectada a não conformidade, é emitido despacho de orientação para adequações:

Art. 39. Compete à Ouvidoria-Geral do Município a conferência dos processos, podendo apontar:

I – divergências em relação à manifestação encaminhada; e/ou

II – divergências entre as respostas emitidas pelos órgãos e entidades; e/ou III – descumprimento do disposto nas legislações específicas de ouvidorias públicas, bem como às normativas emitidas por este Decreto e base de conhecimento do sistema eletrônico adotado.

Parágrafo único. O órgão ou entidade responsável pela emissão de resposta será notificado para promover a correção, quando identificadas as divergências descritas neste artigo.

No que se refere à última hipótese, para a Administração Direta, a OGM emite relatório de processos em atrasos e encaminha para a COGEM para providências de correção. Porém, no caso das Indiretas, é necessário o encaminhamento à Presidência do órgão, o que nem sempre tem a eficiência esperada.

#### 4. Recomendações

Com base na análise dos dados e nas dificuldades observadas, apresentamos as seguintes recomendações para aprimorar o cumprimento da LAI aos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Municipal:

- 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;
- A atualização periódica das informações nos sites oficiais é essencial, pois a Transparência Ativa reduz a necessidade de Pedidos de Acesso à Informação. Quando os dados estão desatualizados ou incompletos, os cidadãos têm mais dificuldades para encontrar o que precisam e acabam recorrendo a solicitações formais, o que poderia ser evitado com um portal sempre atualizado e acessível;
- Aprimorar o site oficial com soluções tecnológicas que facilitem o acesso às informações, garantindo mais agilidade na busca e melhor usabilidade para os cidadãos;
- Aprimorar as ferramentas digitais, garantindo maior clareza nas orientações e facilitando o acesso autônomo dos usuários a serviços básicos;
- Aprimorar os mecanismos de controle interno e responsabilização, alinhando-os às práticas adotadas na Administração Direta no que se refere ao cumprimento dos prazos dos processos.



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

No que se refere às atribuições da Ouvidoria-Geral do Município, entendemos como necessária:

- Promover capacitações aos agentes públicos para melhor entendimento sobre a Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Decreto 712/2015 e suas atualizações, bem como sua aplicabilidade com o objetivo de aumentar a qualidade das respostas emitidas e o cumprimento dos prazos.

Em relação à competência da OGM, como forma de sanar as questões anteriormente explanadas, foram inseridas algumas ações no Planejamento Estratégico 2025-2028:

- 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.

### **5. Conclusão**

Este relatório busca fornecer um panorama detalhado sobre o cumprimento da Lei de Acesso à Informação, no que se refere à Transparência Passiva, no âmbito da Prefeitura do Município de Londrina.

Considerando que os demais Órgãos e Entidades da Administração Pública Municipal também têm responsabilidade na manutenção das práticas de transparência, é fundamental que colaborem com a Controladoria-Geral e a Ouvidoria-Geral do Município no cumprimento de suas funções como Autoridades de Monitoramento.

Reforçamos, ainda, a necessidade de implementação das melhorias sugeridas para garantir um atendimento cada vez mais eficiente e transparente aos cidadãos londrinenses, bem como melhorar os índices atuais nas avaliações de transparência pública.