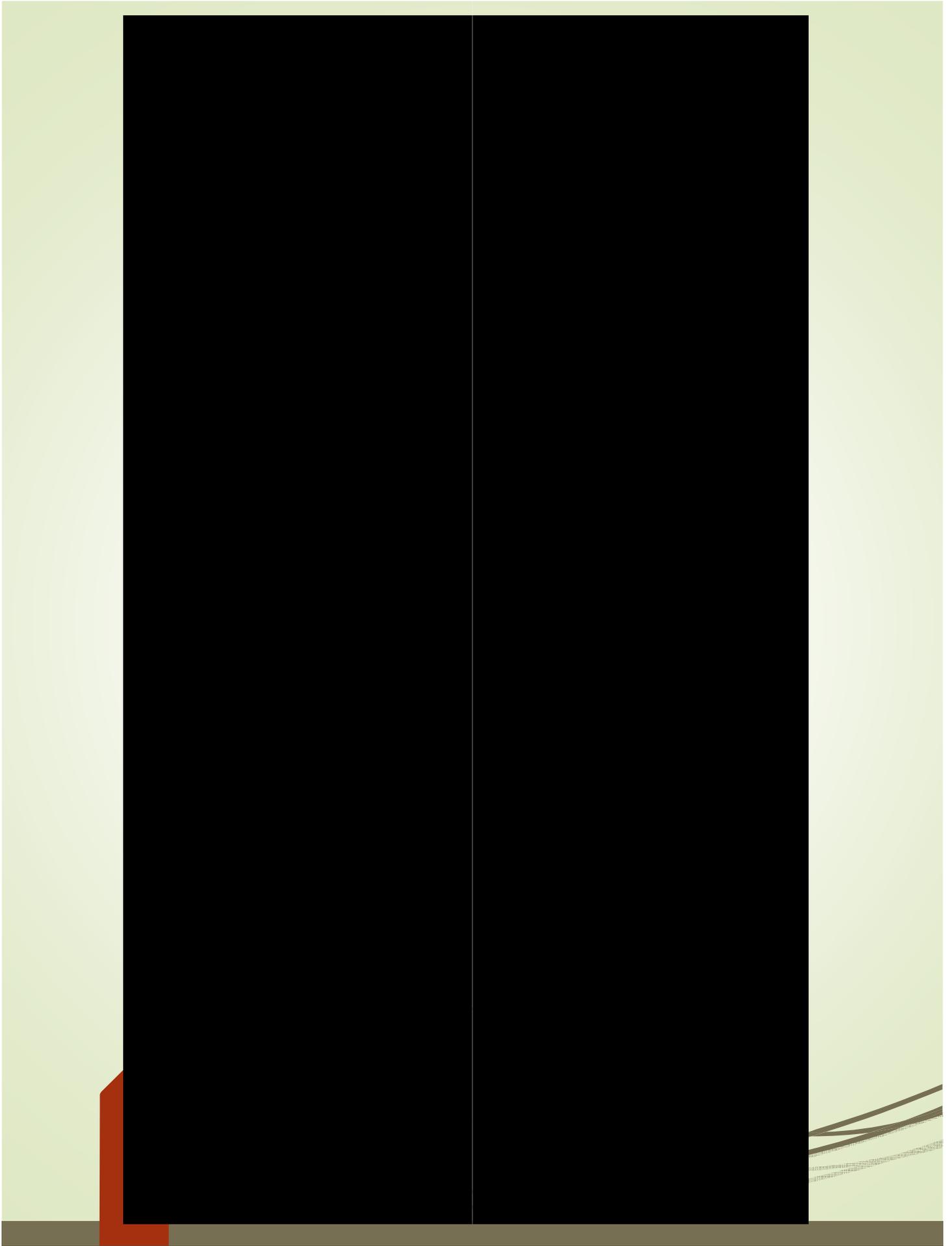




Capacitação **Transparência na** **Administração Pública**

Realização:
Ouvidoria-Geral do Município e Escola de Governo
Alexandre Sanches Vicente – Ouvidor-Geral do Município



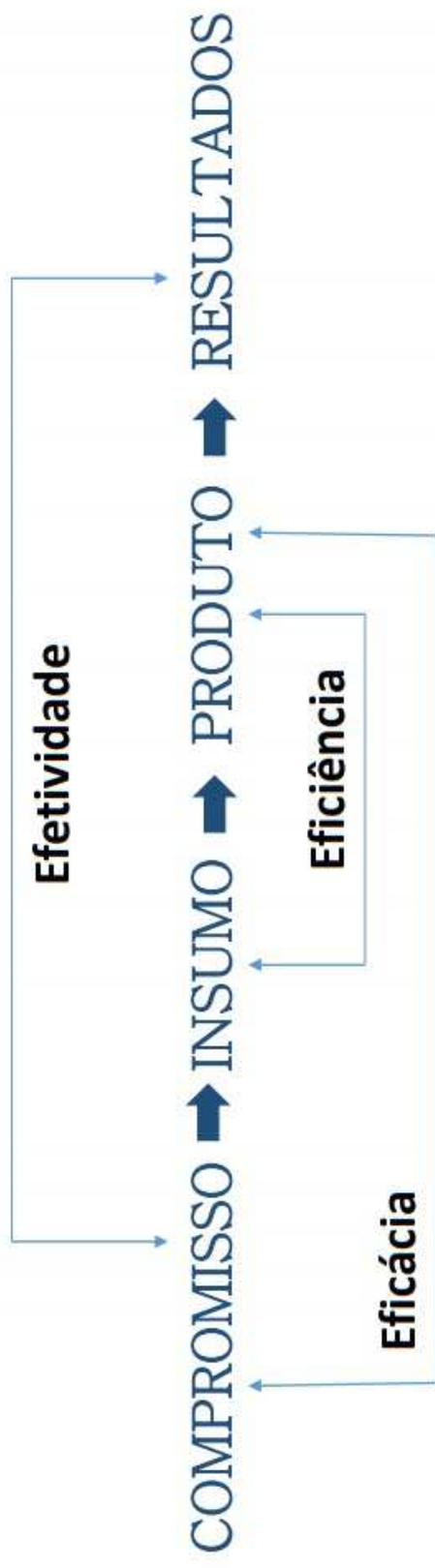


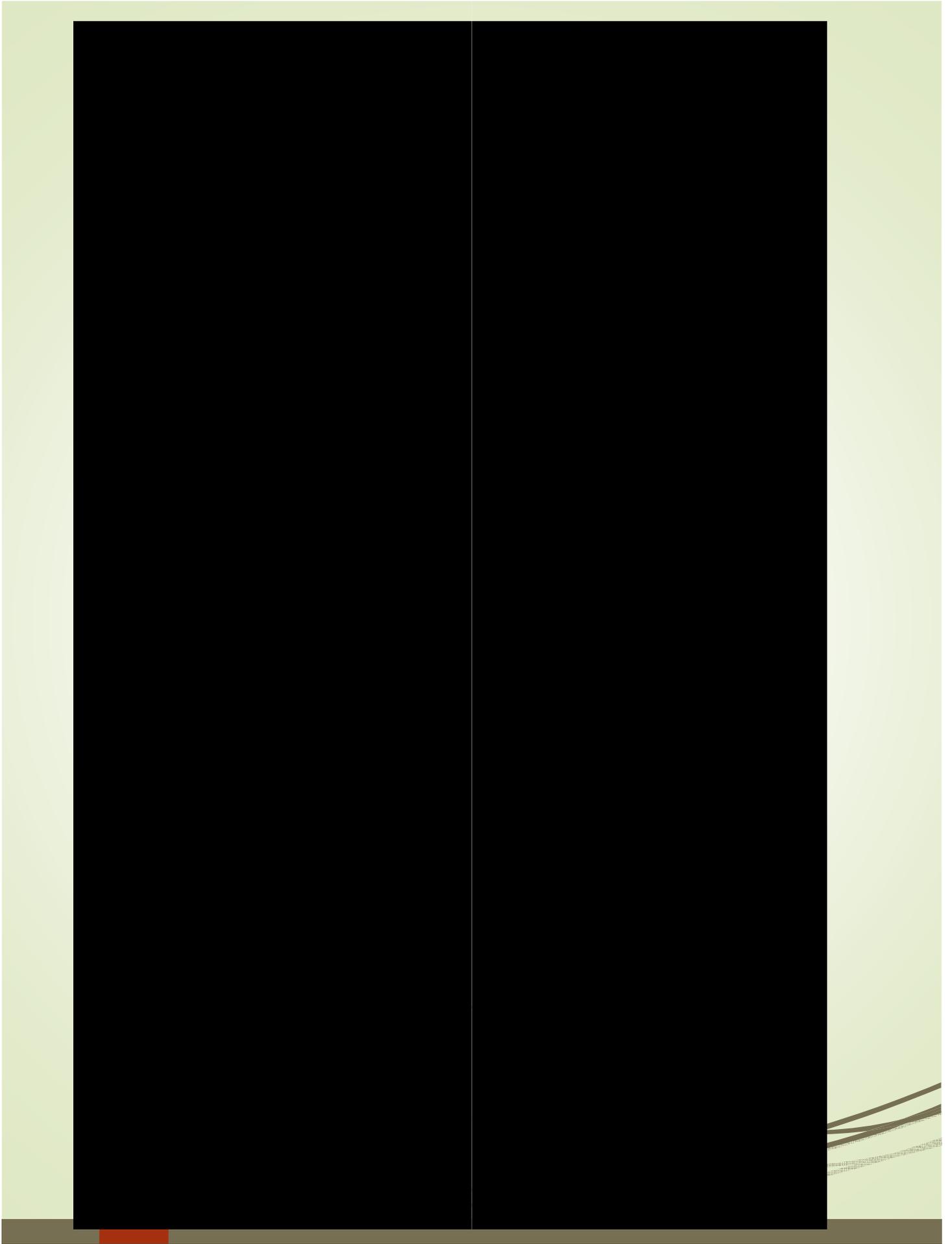
TODOS OS ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FORAM CRIADOS PARA PRESTAR SERVIÇOS À SOCIEDADE.

Eles são mantidos com dinheiro público e devem oferecer um serviço de qualidade, com presteza, cortesia e respeito aos cidadãos. Fique de Olho!

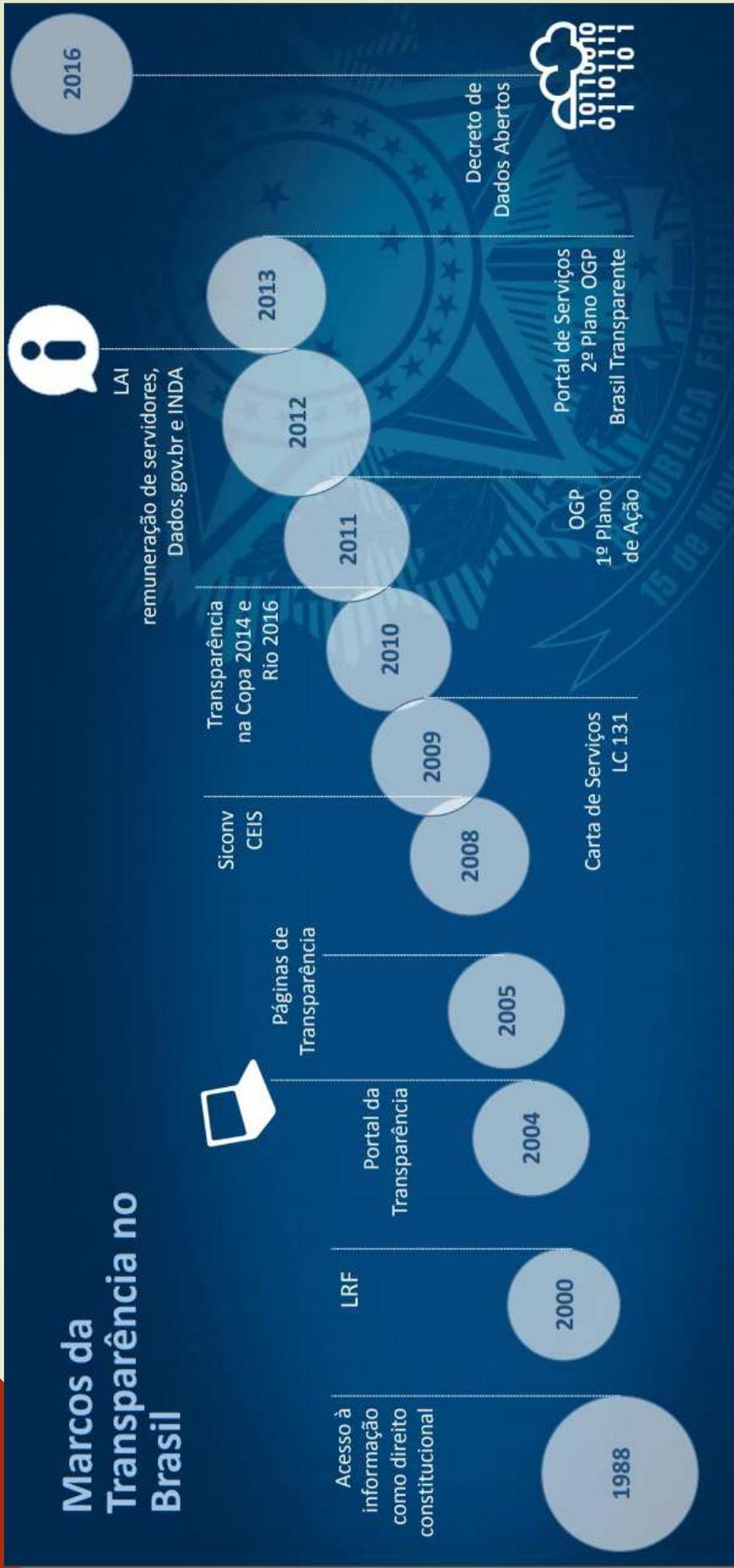


- Eficácia x efetividade x eficiência





Marcos da Transparência no Brasil





O que é transparência ativa?

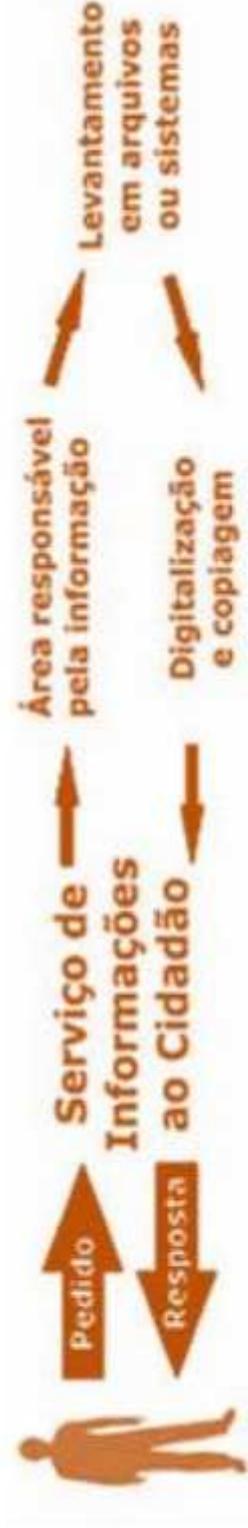
É a divulgação de dados por iniciativa do próprio setor público, ou seja, quando são tornadas públicas informações, independente de requerimento, utilizando principalmente a Internet

O que é transparência passiva?

Disponibilização de informações públicas em atendimento a demandas específicas de uma pessoa física ou jurídica como a resposta a pedidos de informação a um determinado órgão pela Ouvidoria-Geral do Município

TRANSPARÊNCIA

PASSIVA



ATIVA



ACESSO FÁCIL

- ▶ Secretarias
- ▶ Órgãos Públicos
- ▶ Serviços Online
- ▶ Fones e Horários
- ▶ Busca Avançada
- ▶ Acesso à Informação

MENU PRINCIPAL

- ▶ Página Inicial
- ▶ Gabinete do Prefeito
- ▶ **Portal da Transparência**
- ▶ Contas Públicas
- ▶ Controladoria-Geral
- ▶ Procuradoria Geral
- ▶ Corregedoria Geral
- ▶ Ouvidoria Geral
- ▶ Defesa Civil
- ▶ Licitações

Portal da Transparência



Portal da Transparência



O Portal da Transparência da Prefeitura de Londrina é um ambiente criado para facilitar o acesso às informações da Prefeitura pelo cidadão.

Considerando a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527, de 18/11/2011) e a Lei Complementar 131, de 27/05/2009, o Portal da Prefeitura de Londrina busca a cada dia praticar a cultura da transparência e do controle social no Município de Londrina. Veja também o Decreto nº 712, de 11 de Junho de 2015, alterado pelo Decreto Municipal Nº 744 de 2016, que regulamenta a política de acesso às informações públicas no âmbito do Município de Londrina.

Caso encontre problemas técnicos ou de conteúdo neste portal por favor utilize o canal "Fale com a prefeitura" e envie sua mensagem.



Contatos



Licitações e Contratos



Orçamentos (Instr. de Planejamento)



Contabilidade e Finanças

- ▶ Contas Públicas
- ▶ Controladoria-Geral
- ▶ Procuradoria Geral
- ▶ Corregedoria Geral
- ▶ Ouvidoria Geral
- ▶ Defesa Civil
- ▶ Licitações
- ▶ Concursos e Testes Seletivos
- ▶ Área do Estágio
- ▶ Conselhos Municipais
- ▶ Núcleo de Comunicação
- ▶ Empreendedor
- ▶ Telacentros
- ▶ PróCidadão
- ▶ Rede de Descontos
- ▶ Mobilidade Londrina
- ▶ SEI
- ▶ SIGLON
- ▶ Tecnologia da Informação
- ▶ Links Úteis
- ▶ Mapa do Site

QUEM ESTÁ ONLINE?

Nós temos 3682 visitantes



Consórcios e Transferências
Financeiras e Voluntárias

Ouvidoria Geral

Escala Brasil Transparente

Indicador para avaliar o grau de cumprimento de dispositivos da Lei de Acesso à Informação

Diferencial: abordagem de verificação de efetividade da LAI, com solicitações reais de acesso à informação sobre diversas áreas de governo

Londrina passou por duas das três avaliações até o momento

Na 2ª avaliação a nota foi 8,61

Na 3ª, a nota atribuída foi de 5,5

Recorreremos para saber quais os critérios adotados e onde foi que houve a queda. Assim a nota foi revisada para 7,22

O Papel da Ouvidoria



Humor TÁDELA

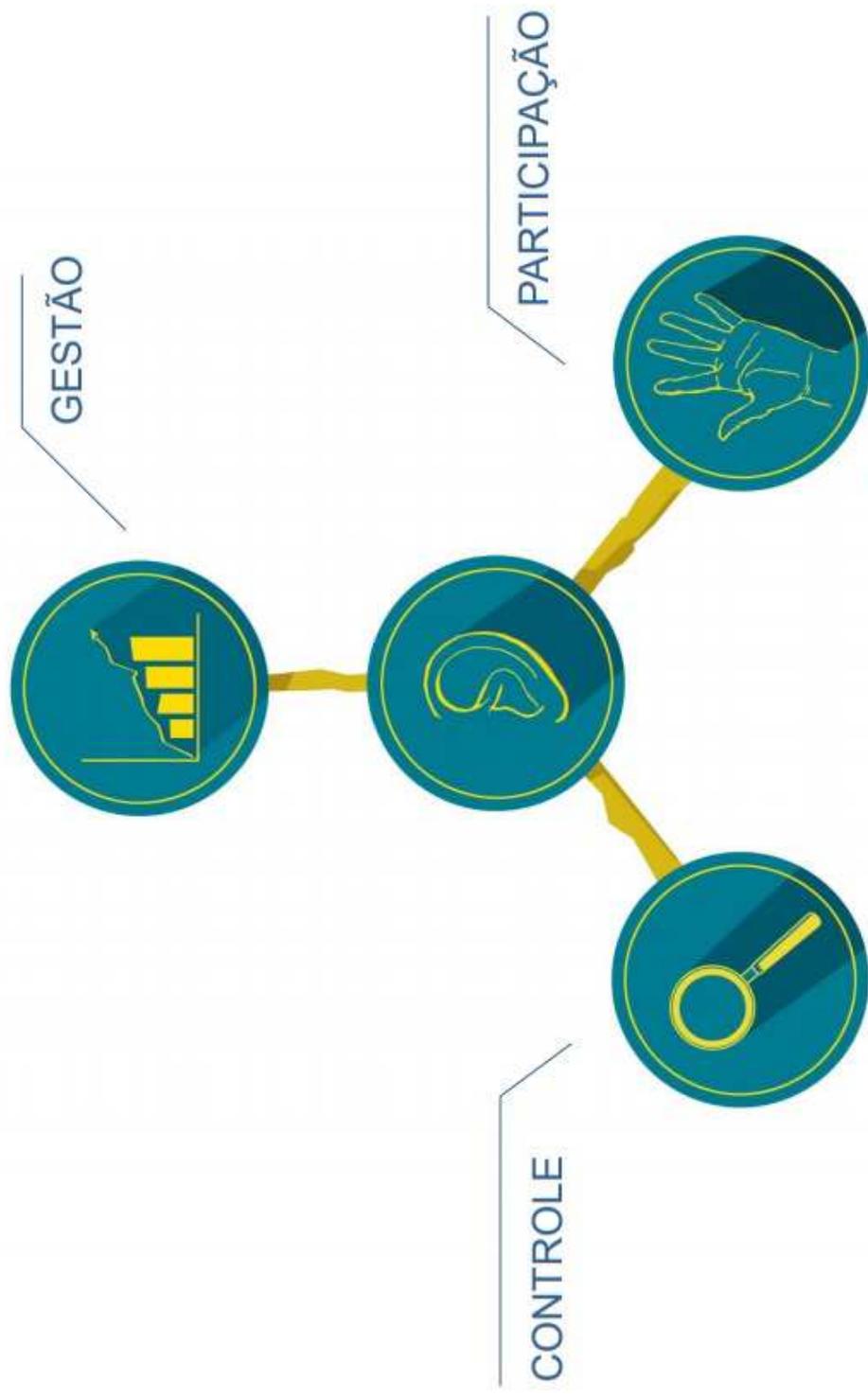
APRESENTA:

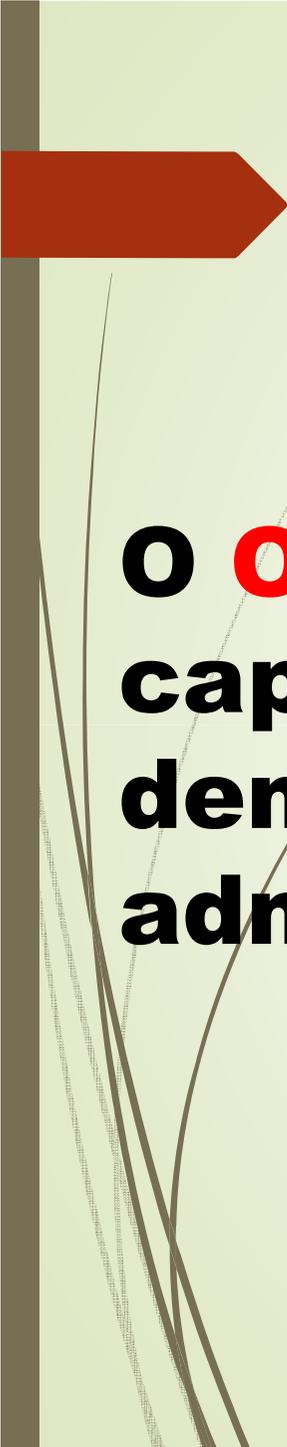
"SÓ UAM

MINUTINHO POR FAVOR"



O papel da ouvidoria pública





O Ouvidor é um profissional capacitado a intermediar as demandas do cidadão perante a administração pública



Participação:

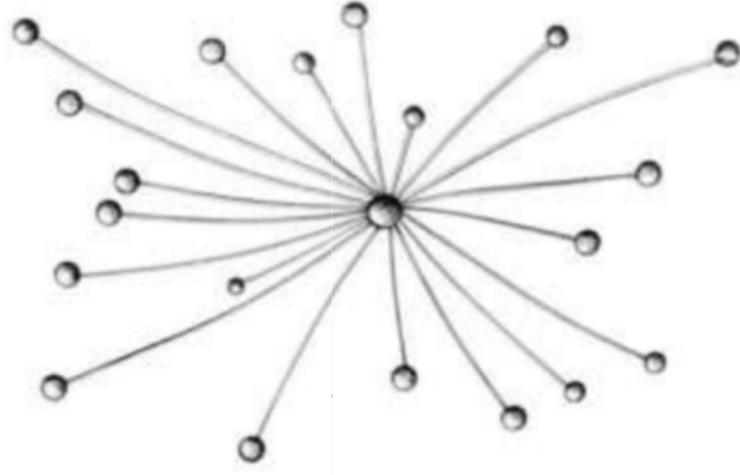
os cidadãos fazem parte da cidade e são sujeitos de direito, ou seja, que podem e devem opinar sobre a gestão do Município

Registro das informações:

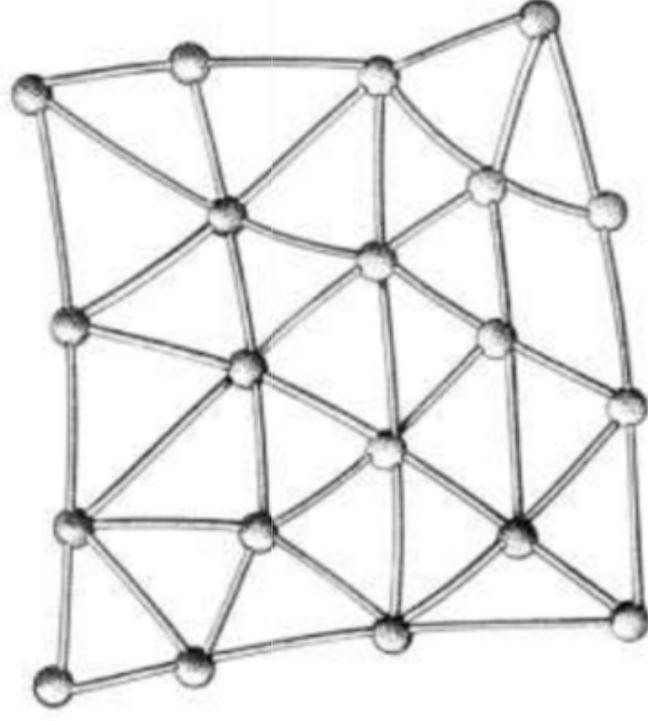
Todas as manifestações devem ser registradas em sistema informatizado.

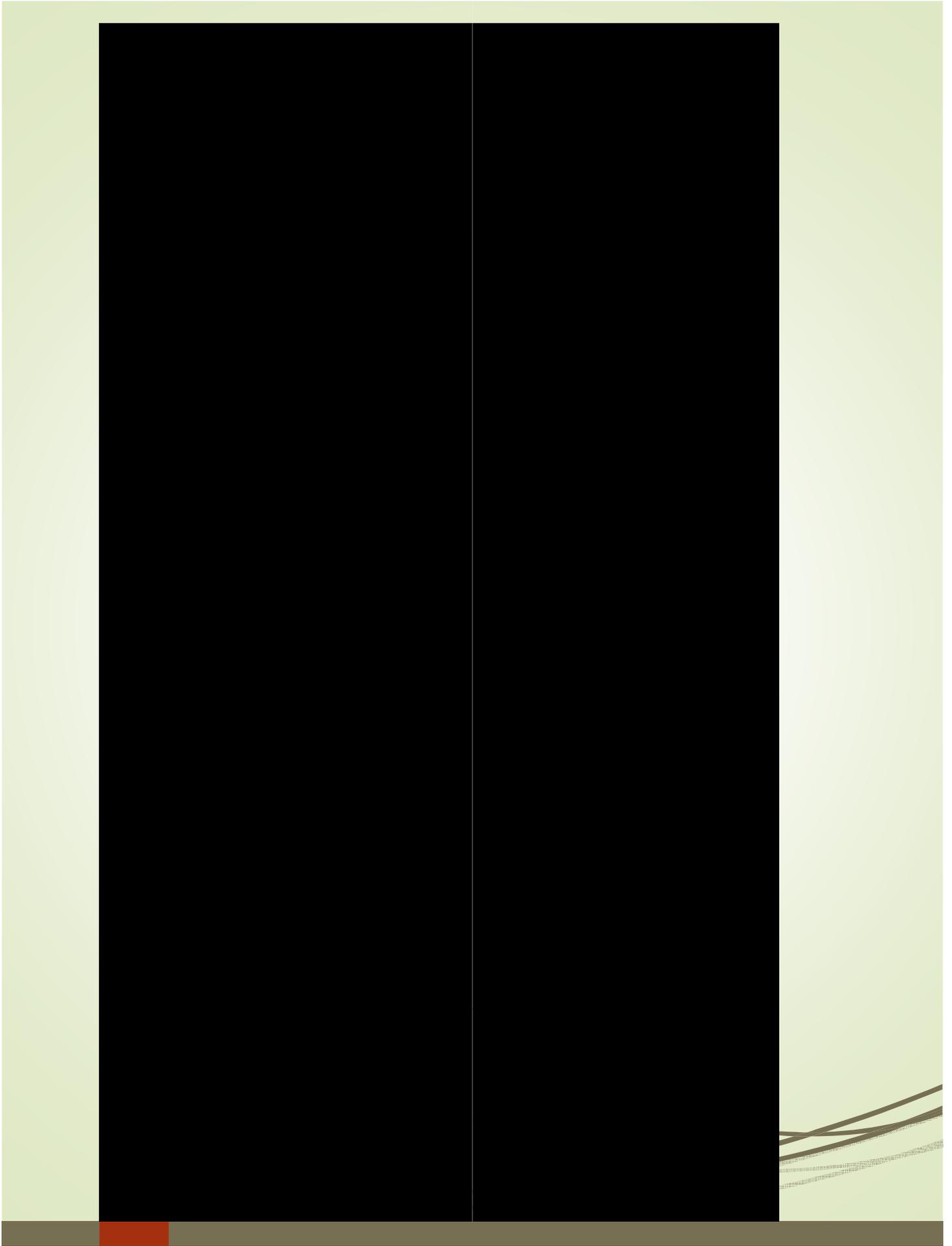
Cada manifestação recebe um número de protocolo e é acompanhado tanto pela Ouvidoria como pelo cidadão

Ouvidoria 1.0



Ouvidoria 3.0







A Ouvidoria-Geral do Município

- **É uma unidade administrativa independente, permanente e com autonomia administrativa**
- **Aprimora a relação entre o cidadão e a Administração Pública como interlocutor, visando a melhoria contínua na prestação dos serviços públicos**

Papel da Ouvidoria

Promover a participação

Acompanhar visando garantir a efetividade

Propor aperfeiçoamento

Auxiliar na prevenção e correção dos atos

Propor adoção de medidas para a defesa dos direitos dos usuários

Receber, analisar e encaminhar

Mediação e conciliação

O ouvidor não deve se contrapor ao órgão/entidade, na defesa do cidadão, mas garantir a ele que a sua demanda será considerada e tratada

Qualquer cidadão que se sinta refém da ineficácia dos serviços prestados e não se sentir atendido em seus direitos pode acessar a Ouvidoria

Tipos de manifestações

reclamações

denúncias

sugestões

elogios



recepção

Emissão de
comprovante

Análise

Decisão
administrativa
(resposta
conclusiva)

Ciência ao
usuário



Órgão	Tipo	
PML	Denúncia	1.044
PML	Elogio à atuação do Órgão	63
PML	Pedido de Acesso à Informação - Lei Federal 12.527 e Decreto Municipal 712 de 2015	627
PML	Pedido de Desclassificação, Reclassificação ou Redução Prazo de Sigilo de Informações	1
PML	Reclamação/Crítica	1.599
PML	Recurso de Pedido de Acesso à Informação - Decreto 712 de 2015	6
PML	Sugestão ao Órgão	220
TOTAL:		3.560

Órgão	Tipo	2018					
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	
PML	Ouvidoria: Denúncia	124	111	117	119	120	591
PML	Ouvidoria: Elogio à atuação do Órgão	12	3	6	6	6	33
PML	Ouvidoria: Pedido de Acesso à Informação	104	56	70	49	48	327
PML	Ouvidoria: Reclamação/Crítica	273	170	147	143	122	855
PML	Ouvidoria: Recurso de Pedido de Acesso à Informação		1		3	3	7
PML	Ouvidoria: Sugestão ao Órgão	15	14	11	13	7	60
TOTAL:		528	355	351	333	306	1.873

Lei de Acesso à Informação







O que é a Lei de Acesso à Informação?

A Lei 12.527/2011 regulamenta o direito, previsto na Constituição, de qualquer pessoa solicitar e receber dos órgãos e entidades públicos, de todos os entes e Poderes, informações públicas por eles produzidas ou custodiadas



A que tipo de informação os cidadãos podem ter acesso?

A publicidade passou a ser a regra e o sigilo a exceção. As pessoas podem ter acesso a qualquer informação pública produzida ou custodiada pela Administração

Lei 13.460





Segundo a Fiesp e Ciesp, para **78 % das pessoas o excesso de burocracia dificulta o desenvolvimento do país e atrapalha a vida dos usuários de serviços públicos**

75% acham que a burocracia em demasia facilita a corrupção



- **Exigência de transparência** quanto aos serviços oferecidos;
- **Linguagem simples e compreensível** – sem “tecnicês”;
- **Não exigência** de autenticação em cartório;
- **Uso de soluções tecnológicas** simplificando processos e procedimentos

- **Ouvidoria** como canal de comunicação das pessoas com o Estado, garantindo os direitos dos usuários de serviços públicos

- **Recebe manifestações dos usuários, exige respostas do órgão, propõe medidas para a defesa dos direitos do usuário e media situações de conflito**

Lei Federal 13460/2017 – “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público”

Novo Relacionamento

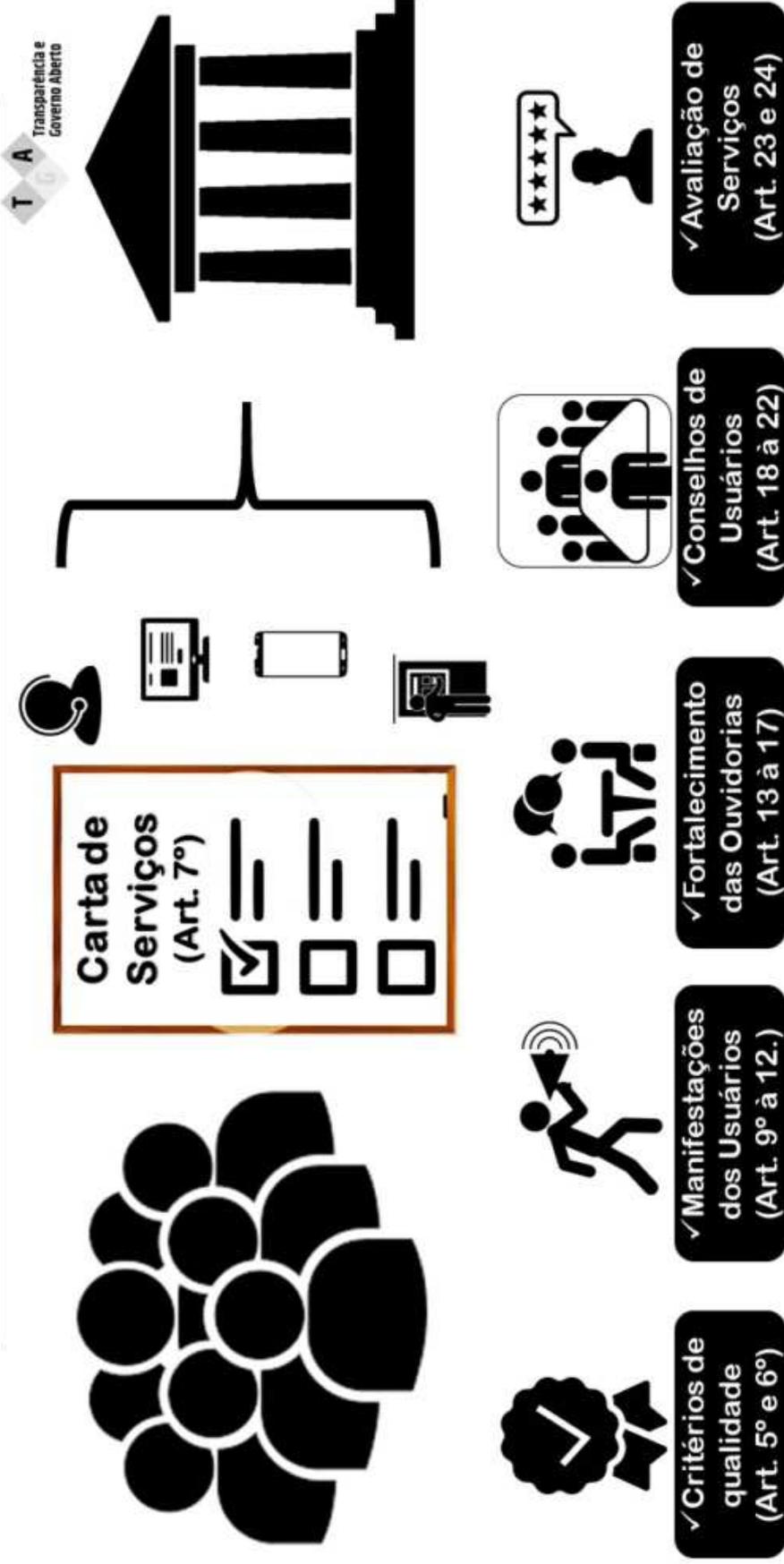


Sociedade - Estado



www.thiagoavila.com.br

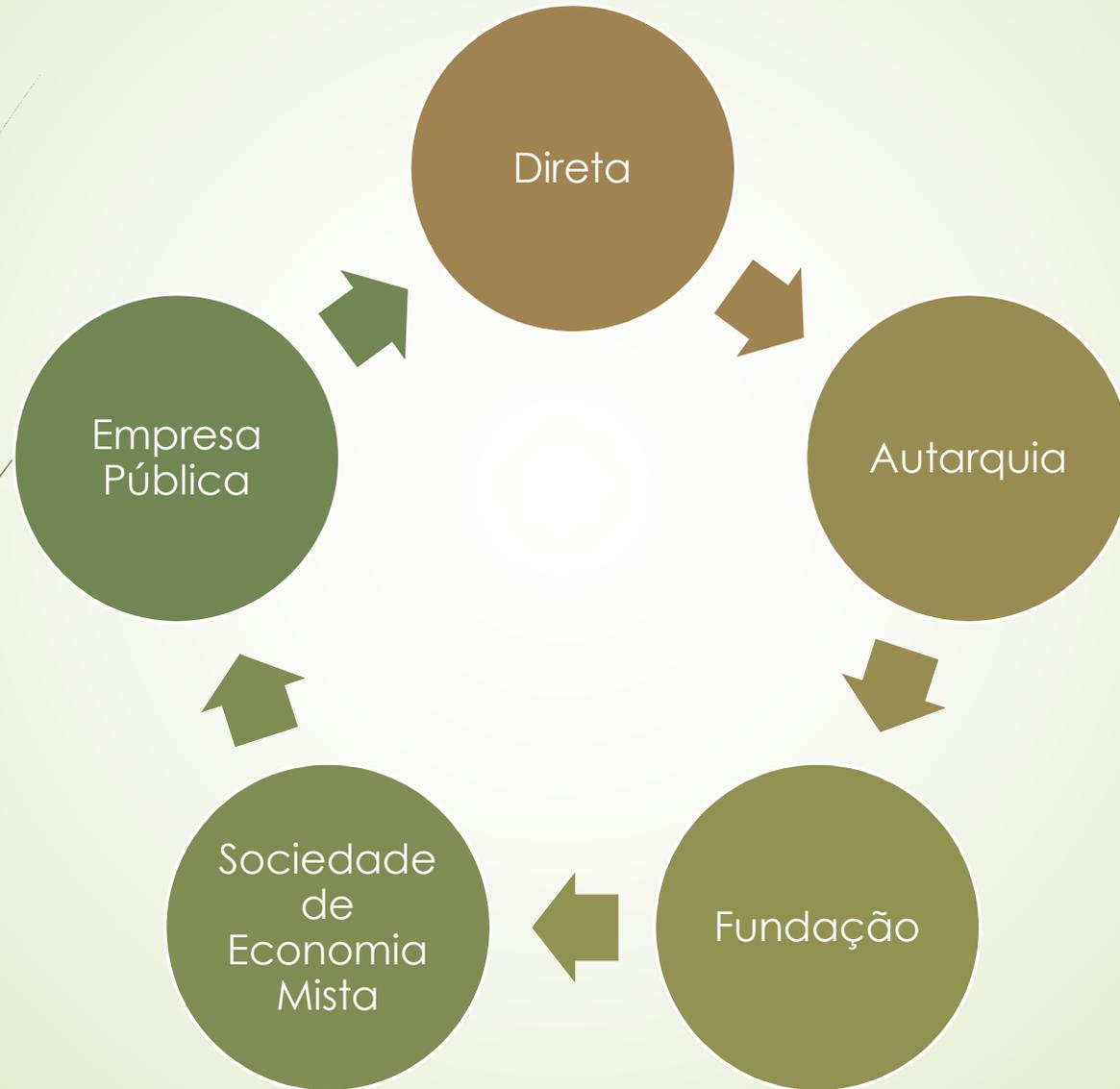
Lei Federal 13460/2017 – “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público”



Abrangência



Agrangência





Pessoa
física



Pessoa
Jurídica



Beneficia ou
utiliza (efetiva
ou
potencialmente
o serviço
público)



O que diz a lei 13.460



Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados...



Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da...

Princípios

regularidade

continuidade

efetividade

segurança

atualidade

generalidade

transparência

cortesia



Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;



III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados...;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;



V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet...

A Carta de Serviço

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

§ 2º

- I - serviços oferecidos;**
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;**



III - principais etapas para processamento do serviço;
IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
V - forma de prestação do serviço; e
VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.



§ 3º

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e



**V - mecanismos de consulta,
por parte dos usuários, acerca
do andamento do serviço
solicitado e de eventual
manifestação.**

ACESSO FÁCIL

- ▶ Secretarias
- ▶ Órgãos Públicos
- ▶ Serviços Online
- ▶ Fones e Horários
- ▶ Busca Avançada
- ▶ Acesso à Informação

OBRAS

- ▶ A Secretaria
- ▶ Diretoria de Aprovação de Projetos
- ▶ Diretoria de Loteamentos
- ▶ Diretoria de Edificações Públicas
- ▶ Diretoria de Serviços Urbanos e Pavimentação
- ▶ Diretoria de Projetos
- ▶ Diretoria de Gestão Administrativa
- ▶ Documentação para Aprovações Diversas
- ▶ Praça de Atendimento 2
- ▶ Taxas

Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação

A Secretaria

Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação

Página 1 de 7



Índice do Artigo

- Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação
- Principais serviços
- Atribuições da Secretaria/Diretorias
- Horário de Atendimento
- Mais informações
- Documentos necessários
- Diretorias
- Todas as Páginas

A **Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação**, diretamente subordinada ao Prefeito, tem como finalidade:

- I. Conservar e manter a iluminação pública, bem como fiscalizar o fornecimento de produtos e a prestação de serviços por terceiros;
- II. Edificar próprios municipais;
- III. Executar os serviços de pavimentação, assim como as respectivas obras preliminares, galerias, guias e sarjetas e obras afins;
- IV. Executar serviços atinentes a projetos de abertura e conservação de vias municipais;
- V. Executar, diretamente ou por empreitada, em território do município, os serviços de pavimentação, bem como das obras preliminares, tais como instalação de canteiros de obras, movimento de terra, meios-fios, galerias e outros;
- VI. Executar, direta ou por empreitada, em território do município, os serviços de manutenção da malha viária, tais como: recapeamento asfáltico, operação tapa-buracos, fechamento de valetas e outros;
- VII. Fiscalizar obras públicas e particulares, direta e indiretamente;
- VIII. Manter a indústria de artefatos de cimento e pré-moldados;
- IX. Supervisionar as atividades técnicas e administrativas dos órgãos subordinados; e
- X. Efetuar outras atividades afins no âmbito de sua competência.

Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação - Principais serviços



Página 2 de 7

Índice do Artigo

PRINCIPAIS SERVIÇOS:

- Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação
- Principais serviços
- Atribuições da Secretaria/Diretorias
- Horário de Atendimento
- Mais informações
- Documentos necessários
- Diretorias
- Todas as Páginas

♦ **Aprovação de Projetos das Diretorias: DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

♦ **Aprovação de Projetos de Construção, Alvará e Habite-se - DAP**

♦ **Aprovação e Fiscalização de Loteamentos**

♦ **Check List - Diretoria de Aprovação de Projetos**

♦ **Dimensionamento de Pavimentação Asfáltica**

♦ **Edificações Públicas**

♦ **Emplacamentos - placas de ruas**

♦ **Infra-estrutura**

♦ **Legislação**

♦ **Mapa de Londrina**

♦ **Mapa da Secretaria**

♦ **Operação tapa-buracos / limpeza de galerias / boca-de-lobo**

♦ **Padrão de calçadas**

♦ **Protocolo em geral**

♦ **Taxas**



Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

CONSELHOS DE USUÁRIOS

- I - acompanhar a prestação dos serviços;**
- II - participar na avaliação dos serviços;**
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;**
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e**
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor**

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

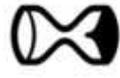


III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Lei Federal 13460/2017 – “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público”



✓ Cronograma de vigência (Art. 25)

21 de Junho de 2018

União Federal e Estados (Executivo, Legislativo e Judiciário);
Capitais e Municípios acima de 500.000 hab. (Executivo e Legislativo)

18 de Dezembro de 2018

Municípios acima de 100.000 hab. (Executivo e Legislativo)

16 de Junho de 2019

Todos os demais Municípios (Executivo e Legislativo)



Uma lei só “pega” se todos se conscientizarem da necessidade de mudança

Sociedade e Estado, devem insistir na consolidação desse normativo que contribuirá para a melhoria das entregas e dos processos públicos

Obrigado

**Alexandre Sanches Vicente – Ouvidor-Geral
do Município de Londrina**

alexandre.Vicente@londrina.pr.gov.br

43 3372-4531

