

Relatório de atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Município no ano de 2020 e recomendação aos gestores municipais

O ano de 2020 foi atípico para todas as áreas, em especial na Prefeitura do Município de Londrina. A mudança de cultura, de procedimentos e, principalmente, os desafios impostos pela Pandemia de COVID-19, levou a mudanças em posturas em todos os setores.

Na Ouvidoria-Geral do Município, esta mudança levou a um incremento de pouco mais de 26% no volume de demandas registradas em comparação com o mesmo período de 2019 (foram registrados 7.431 processos iniciais contra 5.906).

Órgão	Tipo	
PML	Ouvidoria: Denúncia	3.077
PML	Ouvidoria: Elogio à atuação do Órgão	218
PML	Ouvidoria: Pedido de Acesso à Informação - Lei Federal 12.527 e Decreto Municipal 712 de 2015	358
PML	Ouvidoria: Reclamação/Crítica	2.578
PML	Ouvidoria: Recurso de Pedido de Acesso à Informação - Decreto 712 de 2015	16
PML	Ouvidoria: Simplifique (Solicit. de simplificação dos serviços Municipais)	7
PML	Ouvidoria: Solicitações de Informações que não se enquadram na LAI 12.527/11	963
PML	Ouvidoria: Sugestão ao Órgão	214
TOTAL:		7.431

Se considerar a eliminação de processos que foram replicados pelos mesmos solicitantes, as denúncias em que boa parte, procurando garantir o sigilo das informações e por isso tiveram demandas replicadas em formulário preservando os dados pessoais, documentos que foram indeferidos e não tiveram tramitação diante da falta de complementação de informações por parte dos demandantes (que foram comunicados oficialmente do prazo para que se manifestassem, caso contrário seria considerado falta de interesse na tramitação do mesmo), entre outros pequenos procedimentos, o total de documentos tramitados entre as secretarias somou 6.804 demandas.

Pelo segundo ano seguido, a Ouvidoria-Geral do Município elaborou um levantamento qualitativo das demandas, separando por pastas. E logicamente as pastas que tiveram maior demanda são aquelas que estão na ponta e que o serviço público é mais procurado pela sociedade, como Saúde, Educação, Fazenda, Obras e Pavimentação, Defesa Social. E as demandas são as mais variadas.

Como pode ser observado nos relatórios, tirando esta questão que é afeta a praticamente todos os órgãos da administração municipal, com exceções voltadas às pastas que possuem menor demanda, as demais manifestações que são protocoladas variam por secretarias e, principalmente, é atemporal. Por exemplo, o caso de demandas relacionadas ao IPTU, são pontuais pegando mais nos primeiros meses do ano e, caso tenha alguma campanha de renegociação de dívida. O problema do mato alto e cobrança por capina e roçagem, é mais evidenciada nos períodos de maior chuva e calor. E assim sucessivamente, vão ocorrendo as demandas por pasta.

Vale ressaltar que a Ouvidoria-Geral do Município, como um órgão de controle interno, tem realizado basicamente um raio-X da administração municipal e que seus dados compilados podem e devem ser utilizados pela administração municipal como um termômetro do trabalho realizado em cada unidade e, principalmente, buscar desenvolver políticas públicas para minimizar os impactos que as falhas pela não prestação do serviço público adequado para a população.

Maiores demandas

Por conta da Pandemia de Covid-19, houve um aumento significativo de denúncias registradas na OGM (total de 3077), em especial no mês de março. Boa parte por conta das pessoas procurando canais para resolver a situação de não cumprimento dos decretos municipais relacionados à COVID-19. Quando foi determinado o canal competente para centralizar todas as informações, o 153 da Guarda Municipal (Secretaria Municipal de Defesa Social), houve uma redução considerável no total de denúncias, porém, havendo mesmo assim registros via sistema eletrônico com encaminhamento para a Defesa Social. No entanto, continuamos registrando denúncias relacionadas ao serviço público e, principalmente, por não cumprimento do Código de Posturas do Município.

Órgão	Tipo	2020											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
PML	Ouvidoria: Denúncia	296	278	504	218	273	244	242	182	213	230	216	181 3.077

Também pelo segundo ano consecutivo conseguimos apontar que houve um volume expressivo de reclamações/críticas ou mesmo denúncias, de mau atendimento ao público, contra servidores por não cumprirem o Estatuto do Servidor ou posicionamento inadequado em atendimento, não atendimento ao telefone - que já possui Orientação da Corregedoria-Geral do Município acerca deste procedimento. Cerca de 9% do total de demandas registradas na Ouvidoria-Geral do Município (616 manifestações) se enquadravam nestes quesitos. Destes, 41 foram encaminhados para a Corregedoria-Geral do Município para que pudesse apurar melhor e investigar a postura dos servidores, diante dos indícios de ilicitude apresentados pelos denunciante. Deste total, destacamos que quatro (4) manifestações se enquadravam em LGBTfobia, em Unidades Básicas de Saúde.

Os números de denúncias relacionados a servidores se enquadram basicamente no mesmo índice apresentado em relatório de 2019, ou seja, um número altíssimo de demandas relacionadas ao atendimento do servidor ao cidadão e cidadã que procura o serviço público.

Do outro lado, temos registrado 218 elogios ao órgão, serviço prestado ou mesmo a servidores que se destacaram pelo atendimento desempenhado. Este número é pouco superior ao registrado em 2019, com 197 manifestações. Vale destacar que tivemos uma resposta da sociedade diante da campanha realizada em julho, de elogio para os servidores que atuam na linha de frente no combate à Covid. Esta campanha, inspirada na campanha nacional desenvolvida pela Ouvidoria-Geral da União, buscava encontrar uma forma de reconhecimento e valorização, por parte da sociedade, aos profissionais que atuam na linha de frente da Saúde, durante a pandemia, como forma de dar um conforto maior a quem já demonstrava sinais de cansaço e um certo desânimo diante das dificuldades que esta doença impôs a eles.

Órgão	Tipo	2020											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
PML	Ouvidoria: Elogio à atuação do Órgão	19	11	12	8	10	10	41	21	33	18	27	8 218

Com relação aos Pedidos de Acesso à Informação registramos uma redução no total de solicitações. Foram 358 em 2020 ante 645 em 2019. Isso se deve por duas razões: a primeira, pela implantação em outubro de 2019 de uma nova tipologia - Solicitação de Informações que não se enquadram na LAI. Antes desta discriminação, estes temas eram abordados na Lei de Acesso à Informação. Depois, por conta da publicação no Portal da Transparência e também nas páginas das secretarias, de um número maior de informações que são públicas e que, como estabelece a Lei 12.527/2011 e o Decreto Municipal 712/2015, devem ter a publicidade da melhor forma possível. Também um trabalho realizado pela própria Controladoria-Geral do Município, através de sua Diretoria de Transparência e Prevenção à Corrupção, atendendo às orientações dos órgãos de controle externos (Ministério Público do Estado, Tribunal de Contas do Estado do Paraná, Controladoria-Geral da União, por exemplo), ampliou o rol de informações disponíveis dentro da chamada Transparência Ativa.

Órgão	Tipo	2020											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
PML	Ouvidoria: Pedido de Acesso à Informação - Lei Federal 12.527 e Decreto Municipal 712 de 2015	77	30	31	26	20	32	32	26	18	23	23	<u>20</u> 358

Um bom sinal que o Município tem atendido bem aos Pedidos de Acesso à Informação com qualidade nas informações prestadas, está na quantidade de Recursos de Pedido de Acesso à Informação registrada em 2020, sendo total de 16, ante 2019, com 25 documentos registrados.

Outro bom sinal está no tempo médio de tramitação dos processos nas unidades e a resposta aos documentos. Em média, os pedidos de Acesso à Informação registraram entre a abertura e a sua conclusão nesta Ouvidoria-Geral do Município levaram 2 dias, 20 horas, 20 minutos e 50 segundos, atendendo dentro do que estabelece a legislação que é de "resposta imediata, podendo levar até 20 dias com a possibilidade de dilação de prazo por mais 10 dias mediante comunicação ao cidadão e embasamento do seu pedido".

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
PML	Ouvidoria: Pedido de Acesso à Informação - Lei Federal 12.527 e Decreto Municipal 712 de 2015	<u>2d 20h 20m 50s</u>

Esse tempo médio poderia ter sido menor, se não houvesse setores que ficaram com processos além deste prazo, tendo que a Ouvidoria-Geral do Município intervir na sua conclusão. Para casos como este, esta OGM tem gerado relatórios que são encaminhados mensalmente para a Corregedoria-Geral do Município, que passa a acompanhar as suas tramitações e justificativas para os atrasos.

Em relação à tipologia Solicitações de Informações que não se enquadram na LAI, recebemos em 2020 o total de 963 processos ante 100 nos três últimos meses de 2019.

Londrina, Município mais Transparente do Brasil

Dentro da meta estabelecida pela administração Marcelo Belinati, esta Ouvidoria-Geral do Município tem se empenhado no cumprimento estrito do que estabelece a Lei 12.527/2011 e decretos que regulamentam a sua aplicação no Município de Londrina, seja na qualidade das respostas emitidas pelas pastas que

compõem a administração direta, indireta, autárquica, fundacional e as companhias públicas, seja no cumprimento dos prazos regulamentares.

Para isso, também temos trabalhado em conjunto com a Controladoria-Geral do Município, através da sua Diretoria de Transparência e Prevenção à Corrupção. A prova dos resultados está que em 2018, na avaliação da Escala Brasil Transparente 360º realizado pela Controladoria-Geral da União / Ouvidoria-Geral da União, Londrina conseguiu dar um salto da posição 585 para 1º, com nota 9,95 juntamente com o Município de Serra (ES).

Em 2020 nova avaliação foi realizada pela CGU/OGU, em que apontou apenas uma inconsistência do Município no que diz respeito à Transparência Ativa. Foi protocolado um recurso dentro do prazo sugerido pelos organismos federais e, no início de 2021 recebemos a informação que nosso recurso foi acatado. Verificando os demais tópicos avaliados pelo governo federal, não tivemos nenhuma não-conformidade. Agora aguardamos a publicação do ranking, que garantirá a Londrina a nota 10, mantendo-a na primeira colocação.

Até o fechamento deste relatório, a CGU/OGU não havia divulgado o ranking oficial do posicionamento dos Municípios brasileiros na Escala Brasil Transparente 360º II.

Recomendações

1. Diante dos relatos, voltamos a fortalecer a recomendação da elaboração de um Guia de Boas Práticas no Serviço Público, seguido de uma capacitação, em parceria com a Escola de Governo, para os servidores que atuam na linha de frente e, também, para os que forem contratados - efetivos ou temporários - possam estar preparados para realizar um atendimento de maior qualidade.

Esta Ouvidoria-Geral do Município já se propôs a elaborar este documento - tendo o esboço dela já realizado - e que poderia ser trabalhado conjuntamente com outros setores da administração. O mesmo podemos dizer quanto à capacitação dos servidores, que se tornariam permanente, revendo e tendo atualização do conteúdo, conforme a necessidade e a atualização das informações com novas técnicas que forem adotadas.

2. A adoção de ferramentas que permitam à Ouvidoria-Geral do Município extratificar dados sobre as demandas de serviços de entrada na Prefeitura em suas mais diversas pastas, para que possamos também ter um termômetro, com as demandas geradas pela OGM. Atualmente não é possível haver uma avaliação sobre as reclamações/críticas de um determinado serviço, por exemplo, em relação à quantidade que foi protocolada no período.

Uma das dificuldades é que até 2020 havia muitos serviços que estavam sendo trabalhados via Serviço Interno de Protocolo (SIP), em detrimento dos Serviço Eletrônico de Informação (SEI). Mesmo pelo SEI, esta OGM não possui os dados disponíveis para que se possa trabalhar neste sentido, por conta da ausência de um sistema de protocolo efetivo.

Em 2018, esta Ouvidoria-Geral do Município, a pedido da Chefia de Gabinete e outras pastas estratégicas, iniciou o estudo para a implantação de um serviço online para protocolo de serviços públicos, conhecido como 156. Estes serviços podem ser protocolados via aplicativo, via telefone 156 (uma central iria receber e protocolar a demanda) e mesmo presencialmente. Os protocolos seriam organizados e trabalhados por serviço público registrado. E com isso, a administração, além de facilitar o acesso ao serviço público para a população, evitando que tenha que vir até a Prefeitura para protocolar uma solicitação, poderia fazê-lo por aplicativo, por exemplo, sem burocracia e com a garantia de um protocolo do registro deste pedido, atendendo ao que estabelece a Lei 13.460/2017, no que tange à obrigação do órgão em fornecer um protocolo de atendimento a todo cidadão.

Em outubro de 2019 o serviço, sem explicação plausível e já diante de uma apresentação do esboço do que foi elaborado pela Sercomtel Contact Center, a pedido desta Ouvidoria-Geral do Município, foi retirado do órgão e transferido para outra unidade. E desde então, não houve mais informações a respeito deste

trabalho e da sua efetivação para os cidadãos e cidadãs, em detrimento de outros municípios até de menor porte que Londrina que já trabalham há anos com o 156.

3. Que a administração municipal, através dos órgãos da administração direta, indireta, autárquica e fundacional, além das companhias públicas, possam, com base nos dados elencados por esta Ouvidoria-Geral, estudar medidas e políticas públicas para que o Município de Londrina possa minimizar os impactos. Muitas demandas estão relacionadas a uma tipologia de serviço e que merece uma especial atenção pelos gestores das pastas. Por este motivo, a criação de políticas públicas pode auxiliar, em muito, a melhorar o atendimento à população e evitar novas demandas, o que futuramente poderá impactar na avaliação do serviço público prestado, conforme estabelece a Lei 13.460/2017, que contará com a participação das demandas da Ouvidoria-Geral do Município, avaliação pelo próprio munícipe que acessar os serviços públicos e, também, pelo Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, cujo Projeto de Lei está sendo finalizado para que possamos iniciar estas avaliações periódicas, expondo o grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados em cada pasta.