

# Relatório das atividades de 2019 na Ouvidoria-Geral do Município

O trabalho da Ouvidoria-Geral do Município de Londrina está em franco crescimento no relacionamento com a comunidade com o fortalecimento do canal de comunicação entre cidadão e o poder público. Assim, também registramos um aumento no recebimento de manifestações e demandas da população para com a Prefeitura.

O reconhecimento deste canal se dá, não apenas pelo cidadão comum, mas também com o público interno, ou seja, servidores e funcionários públicos que, constantemente, têm se utilizado da Ouvidoria-Geral do Município para orientação e, principalmente, para apontar questões que merecem ser observadas pela administração nos locais de trabalho. Muitas vezes, funcionando como uma sessão de psicologia, essas pessoas são ouvidas, orientadas e nada é registrado oficialmente a pedido deles.

Em 2019, de 1º de janeiro a 31 de dezembro, foram 5.779 processos registrados nas mais variadas manifestações e solicitações. Este número representa mais de 45% em relação ao mesmo período de 2018, quando foram registradas 3.966 demandas no SEI.

Chama a atenção que destas manifestações, 2.785 foram reclamações/críticas em algum aspecto da administração pública. As demandas são as mais variadas e ocorreram de forma bem pontuais para cada secretaria, como descreveremos a seguir. As denúncias contra servidor público, serviço público ou desrespeito ao Código de Posturas do Município somaram 1.783 procedimentos.

Destas denúncias, 635 são manifestações apenas relacionadas a servidores, ao mau atendimento ou de setores da Prefeitura, em especial de órgãos que realizam atendimento ao público. O setor que mais concentrou manifestações neste sentido é a Secretaria Municipal de Saúde, com 366 ocorrências. E do total das denúncias, 59 foram encaminhadas para a Corregedoria-Geral do Município (COGEM) por conter indícios mínimos que possam levar o Corregedor-Geral a avaliar a abertura ou não de Processo Administrativo Disciplinar (PAD).

Vale ressaltar que, de um efetivo de aproximadamente 10 mil servidores na Administração Municipal de Londrina, 6,35% estariam com envolvimento direto em alguma reclamação ou denúncia da população. Deste total, pouco mais de 9% foram direcionados à COGEM para que

realizassem uma investigação mais apurada sobre as denúncias, através de procedimentos adequados pelo órgão.

**Sugestão desta Ouvidoria:** Realização de uma capacitação com os servidores, principalmente os que atendem a linha de frente, sobre como se portar no atendimento e trato com o público.

Propõe também, por meio de materiais informativos que estão sendo adquiridos de diversas unidades institucionais – estaduais ou federal –, a elaboração de um Manual de Boas Práticas no Atendimento ao Público, com dicas de como se portar pessoalmente ou por telefone, no trato com os cidadãos, seguindo as premissas da Lei Federal 13.460/2017 e o Estatuto do Servidor Público Municipal. Este material, que pode ser transformado em uma capacitação através da Escola de Governo, visa justamente orientar os servidores sobre atitudes que todos deveriam seguir, porém, nem todos adotam.

Outra medida está na dificuldade de identificação pelos cidadãos dos servidores que os atendem. Para isso, sugere que todos, indistintamente, tenham um crachá de identificação e que os mesmos devam manter visível durante todo o atendimento aos cidadãos, como adotado recentemente na Secretaria Municipal de Saúde.

### **Quantidade de reclamação/crítica ou denúncia contra servidores, por órgãos, no período de janeiro a dezembro de 2019**

ACESF - 02

Agricultura - 00

SEMA - 08

Assistência Social - 13

CAAPSML - 26

CMTU - 23

CODEL - 22

COHAB - 01

Controladoria - 00

Corregedoria – 54 (processos encaminhados das outras secretarias para apuração pelo órgão)

Cultura - 02

Defesa Social - 22

Educação - 50

Fazenda - 26

Fundação de Esportes - 00

Gabinete do Prefeito - 00

Gestão Pública - 15

Governo - 01

Idoso - 03  
IPPUL - 00  
Mulher - 00  
Obras e Pavimentação - 20  
Procuradoria - 01  
Planejamento - 00  
Procon - 03  
Recursos Humanos - 08  
Saúde/DVS - 366  
Sercomtel Iluminação - 00  
Sercomtel Telecomunicações - 01  
Trabalho, Emprego e Renda - 04

Em contrapartida às denúncias, cabe ressaltar que a demanda de Elogio à Atuação do Órgão tem aumentado significativamente todos os anos e, em muitos casos, vindo direcionados a determinados servidores municipais, não apenas à atuação ou atendimento do órgão. Em 2017 foram 63 elogios registrado. Já em 2018 houve um salto pra 104 registros (aumento de 40%) nas demandas. Em 2019 foram protocolados 197 elogios, um crescimento de 43% ante o mesmo período anterior.

## **OUTRAS DEMANDAS**

No geral, em 2019, tivemos o seguinte quadro de ocorrências e manifestações diante dos produtos que oferecemos e trabalhamos na Ouvidoria-Geral do Município:

<b>TIPOS DE MANIFESTAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE DE PROCESSOS</b>
Denúncia	1.833
Elogio à Atuação do Órgão	197
Pedido de Acesso à Informação	645
Reclamação/Crítica	2.785
Recursos de Pedido de Acesso à Informação	25
Simplifique (solicitação de simplificação dos serviços públicos)*	04
Solicitações de Informações que Não se Enquadram na LAI*	100
Sugestão ao Órgão	189

\* Destes, o Simplifique e o Solicitação de Informações que Não se Enquadram na LAI são demandas que foram introduzidas apenas em setembro, seguindo a tendência e as nomenclaturas de serviços aplicadas pelo Governo Federal na plataforma FalaBR.

As pastas que tiveram mais processos em tramitação no período foram Saúde, Obras, CMTU, Fazenda, SEMA e Educação.

O que foi possível verificar é que as demandas, apesar do crescimento, não há como assegurar um único tema com alguma manifestação por parte dos cidadãos. Eles variam e são sazonais, ocorrendo conforme maior ou menor demanda.

Muitos dos processos recebidos têm a ver com mais de uma secretaria, o que acaba gerando um número maior de acompanhamento e transmissão dos dados, às vezes quadruplicando o andamento do processo por respostas em mais de uma secretaria.

## **SIGILO NO TRATAMENTO DE DENÚNCIAS**

Desde novembro de 2019, para salvaguardar o cidadão quanto aos dados do denunciante, a Ouvidoria-Geral do Município passou a adotar uma medida – acatando sugestão encaminhada pela Corregedoria-Geral do Município – de não encaminhar os processos com os dados pessoais do demandante do processo.

Esta orientação veio justamente no momento em que a própria Ouvidoria-Geral da União (OGU), em capacitações sobre o tema, tem orientado a manter os dados pessoais do denunciante em sigilo absoluto, sendo apenas a Ouvidoria-Geral do Município a guardiã destas informações. Assim, a equipe tem duplicado os processos a cada denúncia, encaminhando para as secretarias para apuração como denunciante ANÔNIMO, não tendo nenhuma informação que possa identificá-lo, dando isenção e segurança no tratamento do mesmo.

Outro ponto é que esta orientação vem ao encontro da Lei Geral de Dados Abertos, em que cobra mais responsabilização sobre as Ouvidorias na questão das chamadas informações sensíveis. Inclusive, autorizando que a Ouvidoria-Geral possa, na formatação das denúncias, anonimizar os dados, tirando qualquer informação que possa levar à identificação do denunciante.

Com isso, o trabalho dos ouvidores da OGM também aumentou significativamente. Porém, nos dados divulgados, foram omitidos os

processos que estão sobrestados à demanda oficial, figurando apenas uma denúncia no cômputo dos dados.

**A seguir, listagem por secretaria e temas mais procurados pela população durante 2019**

<b>Secretaria</b>	<b>Tema</b>	<b>Quantidade</b>
ACESF	Questões relacionadas a Cemitérios	5
	Jazigo	3
	Roubo	2
Agricultura	Asfalto	7
	Espaços públicos	5
	Dados do Município	5
	Lixo	2
SEMA	Perturbação do sossego	239
	Corte ou poda de árvores ou limpeza de galhos e troncos caídos	87
	Criação de animais irregulares ou situação de maus tratos	66
	Estabelecimento irregular	65
	Poluição ambiental ou mau cheiro	55
	Lixo	49
Assistência Social	Andarilhos	26
	Terreno abandonado	16
	Estabelecimento irregular	7
	Falta de segurança	6
	Centro de auxílio	6
	Programa beneficiário	4
CAAPSML	Servidor	5
	Cobrança	3
	Estrutura precária	2
CMTU	Lixo	195
	Mato alto	145
	Estabelecimento irregular	76
	Sinalização de trânsito	76
	Transporte público	62
	Calçada	59
	Espaço público	55

	Vias públicas	38
	Perturbação de sossego	34
	Limpeza de área pública	25
	Bueiros	24
CODEL	Cadastro autônomo	4
	Abertura de empresas	4
	Decoração natalina	3
COHAB	Imóvel	18
	Dados do Município	7
	Ocupação	4
	Lixo	2
Controladoria	Dados do Município	9
	Site	6
	Portal da Transparência	5
Corregedoria	Dados do Município	2
	Multa	1
	Ressarcimento de Gasto	1
	Falta de Segurança	1
	Correspondência	1
	Recolhimento de animal	1
	Concurso público	1
Cultura	Biblioteca Municipal	7
	Espaço público	4
	Carnaval	2
	Dados do Município	2
Defesa Social	Espaço público	32
	Perturbação de sossego	32
	Estabelecimento Irregular	24
	Falta de segurança	24
	Roubo	16
Educação	Vaga na instituição de ensino	43
	Agressão ou maus tratos	40
	Estrutura de escola	38
	Escola irregular	28

	Dados do Município	24
Fazenda	Alvará de Licença	585
	IPTU	198
	Inscrição Imobiliária	18
	Dados do Município	18
	Abertura de empresa	17
	Nota fiscal	15
	ISS	14
	ITBI	14
	Dívida Ativa	11
	Terreno abandonado	8
FEL	Revitalização ou manutenção de espaços públicos	32
	Perturbação do sossego	5
	Dados do Município	5
	Academia ao Ar Livre	4
Gabinete do Prefeito	Dados do Município	6
	Lixo	2
	Bueiro	1
	Igualdade Racial	1
	IPTU	1
	Divisão de Lotes	1
Gestão Pública	Espaço público	32
	Equipamentos e materiais públicos	13
	Dados do Município	14
	Terreno abandonado	9
	Lixo	8
Governo	Dados do Município	20
	Lixo	5
	Esgoto	5
	Revitalização de espaços públicos	4
	Fiscalização de obras	3
	Poda de árvores	3



	Recolhimento de animais ou animais de rua	3
	Obras públicas	2
	Carnaval	2

Idoso	Dados do Município	1
	Pedido de Auxílio	1

IPPUL	Sinalização de trânsito	44
	Zoneamento	17
	Dados do Município	13
	Perturbação de sossego	4
	Asfalto	4
	Calçada	3

Mulher	Mato alto	1
--------	-----------	---

Obras	Fiscalização de Obras	120
	Asfalto	119
	Iluminação pública	92
	Calçada	83
	Aprovação de projetos	45
	Bueiro	29
	Sinalização de trânsito	22
	Espaço público	21
	Alvará de construção/zoneamento	19
	Dados do Município	18
	Esgoto	17
	Obras públicas	16
	Estabelecimento irregular	13
	Obra parada	11
	Pedido de limpeza	11
	Terreno abandonado	9
Habite-se	6	

Procuradoria	Dados do Município	4
--------------	--------------------	---

Planejamento	Site	9
	Dados do Município	8

Procon	Produto irregular	3
	Dados do Município	3

Recursos Humanos	Concursos públicos	61
	Estágio	9
	Dados do Município	9
	Processo SEI	6
	Aposentadoria	5

Saúde/Vigilância	Agendamento de consulta	342
	Estabelecimento irregular	284
	Estrutura precária	132
	Criação de animais	117
	Instrumento de saúde	104
	Lixo	93
	Agendamento de cirurgia	81
	Agendamento de exame	44
	Mato alto	35
	Dados do Município	29
	Infestação de praças ou animais peçonhentos	28
	Poluição atmosférica	10
	Estabelecimento irregular	9
	Informação	8
	Descarte irregular	8
	Castração de animais	5
Perturbação do sossego	4	

Secomtel Iluminação	Iluminação pública	65
	Limpeza	2

Sercomtel Telefonia	Dados do Município	3
	precariedade do serviço	3
	Rede de internet	2
	Ações	2

Trabalho, Emprego e Renda	Carteira de trabalho	17
	Site	6
	SINE	3
	Espaço público	2
	Cadastro Emprega Brasil	2

Vale esclarecer que em quase todos os órgãos, houve a menção a Dados do Município. Estes processos são referentes à solicitação de informações referentes ao Município de Londrina e que estariam sob a competência de cada um dos órgãos demandados.

Na Secretaria Municipal de Assistência Social, houve sete manifestações relacionadas a Estabelecimento Irregular. Sendo mais comum na Secretaria Municipal de Fazenda – e que, com certeza, houve processos também em tramitação nesta pasta para verificar a existência de alvará de funcionamento – há a responsabilização da SMAS em apurar se há ou não irregularidades apontadas por cidadãos acerca dos estabelecimentos que atendem ao público da Assistência Social.

Já a Secretaria da Mulher teve uma ocorrência relacionada a Mato Alto. Apesar deste assunto ser correlato a outras pastas, como a CMTU, a demanda foi apontada por algum cidadão em alguma unidade de responsabilidade desta pasta.