



Prefeitura do Município de Londrina

Estado do Paraná

RECOMENDAÇÕES

CG-OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Nº 25 / 2022

Destinatário: Prefeito, gestores das unidades da administração direta, indireta, autárquica e fundacional

Assunto: Relatório e recomendações de ações a serem adotadas como políticas públicas

Exige resposta

Não exige resposta

Prezado(a) Senhor(a),

O ano de 2021 foi um ano de mudanças significativas para a Ouvidoria-Geral do Município (OGM) de Londrina. Mesmo em meio à pandemia de Covid-19, o que levou em diversos momentos a administração municipal a optar pelo atendimento à distância (teleatendimento) como medida para redução do contágio, foi possível o redirecionamento das ações com foco na profissionalização dos serviços públicos oferecidos pela Ouvidoria-Geral, por meio de mecanismos de gestão eficazes e compatíveis com os conceitos e objetivos das ouvidorias públicas.

A mudança mais significativa ocorreu com a troca do ambiente de atendimento, saindo das salas anexas ao Gabinete do Prefeito, para um local mais amplo, com maior visibilidade e acessibilidade para a população, na sala do térreo onde funcionava a Sala do Empreendedor. Com um local mais adequado, a partir de abril de 2021, conseguimos melhorar a relação com a população que busca os serviços públicos, em especial os que procuram atendimento da Ouvidoria.

Da mesma forma, a ampliação do quadro de servidores foi um ponto altamente positivo. De quatro servidores que tínhamos atuando na linha de frente - e realizando paralelo a isso outras demandas inerentes ao setor, como a elaboração dos relatórios quantitativos e qualitativos, entre outros afazeres -, passamos a ter sete profissionais no mês de julho, voltando a ser seis em dezembro de 2021, com o pedido de licença sem vencimento de uma integrante. Vale destacar que por questões de licença para tratamento de saúde e da própria Covid-19, tivemos algumas ausências significativas, o que não permitiu que a equipe estivesse 100% completa no período destacado.

Dos seis servidores atuais na equipe, cinco estão lotados na OGM, sendo que uma é cedida pela Secretaria Municipal de Cultura. Estamos buscando valores, entre os servidores, para reforçar a equipe e, desta forma, poder atender a todas as atribuições que são estabelecidas para o setor, em especial com foco na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/2018 e Decreto 214 de 24 de fevereiro de 2021), conforme citaremos mais à frente.

Também temos uma estagiária, que está responsável por fazer uma primeira triagem na porta da Ouvidoria, facilitando assim o trâmite de pessoas no nosso ambiente, o que é grande diariamente, além de realizar a compilação dos dados levantados pela equipe na elaboração dos relatórios. Aguardamos o processo pela Secretaria Municipal de Recursos Humanos para contratar mais um estagiário que auxiliará bastante nos trabalhos da equipe.

Como uma das ações para maior profissionalização do setor, estabelecemos grupos de estudo semanais com análises de caso, estudo de legislação, buscando se aprimorar e elencar procedimento padrão para os serviços prestados pela Ouvidoria-Geral do Município. Também foram estabelecidas metas que deverão ser cumpridas pela equipe, como a participação de, pelo menos, seis capacitações (sejam elas online ou presenciais), por ano, voltados ao trabalho de ouvidoria pública ou do serviço público.

Uma medida necessária apontada e adotada pela equipe, por sua iniciativa, foi a adoção de crachá de identificação (atendendo ao que estabelece a Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública), além da confecção de uniforme, padronizando a identidade visual da equipe, em especial por estar mais próxima da população no atendimento no térreo da Prefeitura. Os custos - por decisão da equipe - foram absorvidos por cada um dos integrantes.

Novas atribuições

Em relação aos serviços prestados, além inerentes à Ouvidoria-Geral do Município, temos também, por meio do Decreto Municipal 214, de 24 de fevereiro de 2021, as atribuições relacionadas à Lei 13.790/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD). O Ouvidor-Geral do Município passa a ter a responsabilidade de ser o Encarregado (DPO) da LGPD no Município, assim como a Ouvidoria-Geral do Município é a responsável por difundir a cultura da LGPD e a Política de Governança em LGPD junto à administração municipal.

Com estas atribuições, houve um aumento considerável de trabalho para a equipe. Um dos objetivos da OGM para 2022 é conseguir a inclusão de novos integrantes na equipe para ajudar a absorver esta demanda que está grande e acaba sobrecarregando os ouvidores, como já listado neste documento.

Basta citar, a necessidade de pessoal, que desde setembro de 2021 foram realizadas dezenas de reuniões individuais com todas as unidades administrativas, orientando sobre a necessidade de elaboração dos Relatórios de Impacto de Proteção de Dados (RIPD), o que tem mobilizado a equipe neste sentido.

A meta é que em fevereiro de 2022 consigamos realizar as análises finais e, a partir deste trabalho, iniciar a elaboração de um RIPD para alta gestão, para que o Prefeito, na condição de representante legal do Controlador da LGPD (Município de Londrina), possa avaliar e aplicar as medidas de segurança necessárias para a proteção de dados pessoais sob a sua custódia.

Paralelo a tudo isso está, entre as inúmeras atribuições, a realização de capacitações para os servidores da administração municipal voltadas à LGPD e à disseminação de sua cultura no dia a dia dos mais de 10 mil profissionais que atuam em todas as pastas, em especial as que estão nas secretarias fins.

Metas para 2022

A Ouvidoria-Geral do Município está adotando as seguintes metas para 2022:

1. Ampliar quadro profissional que compõe a atual equipe da Ouvidoria-Geral do Município;
2. Qualificar o conhecimento da equipe da Ouvidoria-Geral do Município no que se refere às legislações e serviços ofertados, através da meta estipulada de participação anual em pelo menos 06 (seis) capacitações que podem ser online ou presencial;
3. Promover a profissionalização do setor por meio do investimento no capital humano da Ouvidoria, ou seja, com treinamentos, cursos, grupos de estudo, grupos de integração com outros órgãos da administração com foco na excelência dos serviços prestados;

4. Promover capacitações aos servidores municipais da administração na questão da Lei 13.709/2018 (LGPD) e das atribuições da Ouvidoria;
5. Adquirir equipamentos/computadores mais modernos para o setor;
6. Criar e implantar o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos (atendendo à Lei 13.460/2017);
7. Implantar mecanismos de pesquisa do grau de satisfação do usuário dos serviços públicos, atendendo a Lei 13.460/2017 e também à criação e implantação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos;
8. Melhorar o sistema de geração de dados estatísticos, atendendo ao estabelecido nas legislações pertinentes à Ouvidoria;
9. Implantar o Programa de Governança em LGPD, dentro do que estabelece a Lei 13.790/2018.

Dados estatísticos

No dia a dia da Ouvidoria-Geral do Município, em 2021 foi realizada abertura de 5.891 processos SEI, com demandas em diversas frentes. Este número - provocado pela pandemia de Covid-19 - teve impacto menor que nos dois últimos anos, quando foram registradas 7.431 demandas em 2020 e 5.906 em 2019 (7142402).

Esta redução se deve a um maior controle e análise de demandas feita pela equipe da OGM: não estamos mais absorvendo processos que são de primeira instância, realizando a orientação para que cidadão/cidadã recorra ao canal competente e, caso não seja atendido, aí sim busque a Ouvidoria-Geral do Município. No entanto, a adoção destes mecanismos tem surtido efeito e diminuído significativamente os casos que realmente necessitam do papel de mediação/conciliação entre poder público e sociedade, feito pela Ouvidoria.

Os processos de Reclamação/Crítica (relacionados a demandas represadas ou não atendidas em primeira instância e que merecem uma atenção por parte da administração) somaram 2.653 processos. Em seguida, as Denúncias (relacionadas à postura de servidores ou de setores na prestação de serviço ou mesmo de não cumprimento do que está no Código de Posturas do Município) somaram 1.168 processos. Em terceiro vieram as demandas de Solicitação de Informação que não se enquadra na Lei de Acesso à Informação (LAI), que é justamente quando cidadão/cidadã registra alguma questão de análise de legislações em vigor, busca de orientação de procedimentos, com 1.352 pedidos.

Já os Pedidos de Acesso à Informação (LAI), foram 316 registros em busca de informações que são públicas e que estão sob a tutela da administração. Os Elogios à atuação do órgão ou a algum servidor somaram 240 registros. Houve ainda 152 processos de Sugestão ao órgão, com a sociedade sugerindo a realização de algum serviço/política pública. E finalizando o fluxo processual, tivemos 10 demandas de Recurso de Pedido de Acesso à Informação. Como pode ser conferido no documento em anexo Acumulado 2021 (7142402).

Deste mesmo documento foi extraída uma análise de manifestações relacionadas à Pandemia do Covid-19. Nele, dos processos gerados, 1.125 tinham alguma finalidade neste quesito. Apesar de 2021 ser o segundo ano da pandemia, as maiores demandas foram registradas de fevereiro a maio - com pico em março com 160 manifestações -, sendo que em outubro houve novo pico (87 registros).

Na discriminação quantitativa por unidade administrativa (número do documento), onde discriminamos por demandas mais comuns atendidas pelos órgãos da administração municipal, a maior demanda é da Autarquia Municipal de Saúde, com 1.936 registros (foram 1.179 distribuídos para a Ouvidoria do órgão, 580 para a Divisão de Vigilância Sanitária e 177 para o Gabinete do Secretário). Em seguida veio a Secretaria Municipal de Fazenda, com 934 demandas, Companhia Municipal de Trânsito e Urbanização (CMTU) com 614, Secretaria Municipal do Ambiente (SEMA) com 380, e Secretaria Municipal de Defesa Social com 208 registros. As demais pastas receberam quantidade inferior a 199 processos durante o ano (dados por unidades administrativas disponível no doc. 7142410)

Atendimento ao público

Vale destacar, mais uma vez, que a quantidade de demandas relacionadas a mau atendimento no serviço público foi elevado. Foram 1.052 processos registrados (pouco mais de 21% da demanda total), o que eleva

significativamente o grau de insatisfação do usuário do serviço público com o serviço prestado. Em 2020, por exemplo, os casos somaram pouco mais de 9% do total de demandas registradas (616 processos SEI).

Destes casos analisados estão problemas como não atendimento de telefone, problemas em agendamento de atendimento ou de consultas médicas, maus tratos de servidores relatado por cidadãos/cidadãs, falta de postura no atendimento ao público, falta de orientação a respeito de determinados serviços, entre tantos outros.

Destaque para a quantidade de processos encaminhados à Corregedoria-Geral do Município, com 58 demandas no total (cerca de 1% do acumulado geral), sendo que destes, 44 tiveram alguma ligação direta a questão de postura do servidor ou do órgão, necessitando da análise e interferência da COGEM. Número pouco maior ao registrado no ano de 2020, 41 demandas. Em 2019, por sua vez, foram 59 processos encaminhados à COGEM.

Recomendações

Diante do exposto, repassamos as seguintes recomendações a serem analisadas sua viabilidade para implantação no Município de Londrina:

1. Mais uma vez voltamos a enfatizar a necessidade de melhoria na qualificação dos profissionais que atuam na administração municipal, dotando de mecanismos que melhorem o atendimento ao público, reduzindo o grau de insatisfação. Isso passa pela 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 as novas contratações (sejam efetivos ou temporários), deixando-os preparados para realizar um atendimento de maior qualidade.

A elaboração deste documento e a capacitação já foi proposta por esta Ouvidoria-Geral do Município, tendo ela o esboço já realizado, e que poderia ser trabalhado juntamente com outros órgãos da administração. Desta forma, seria uma boa prática da administração que poderia se tornar permanente, não tendo custos, sendo que pode haver a revisão e atualização do conteúdo conforme a necessidade de novas informações, novas técnicas que forem adotadas, por exemplo.

2. A adoção de ferramentas que permitam à Ouvidoria-Geral do Município estratificar dados sobre as demandas de serviços de entrada na Prefeitura, em suas mais diversas pastas, para que possamos ter um parâmetro com as demandas geradas pela Ouvidoria-Geral do Município. Atualmente, não é possível haver uma avaliação sobre as reclamações/críticas de um determinado serviço, em relação à quantidade do que foi protocolado no período. Apenas conseguimos verificar a reincidência em determinados temas, o que nos leva a ter uma mostra de insatisfação do usuário do serviço público.

Uma das formas de haver este registro mais fiel e que ajuda na melhor elaboração de políticas públicas é justamente o Sistema 156, que já funciona em diversos Municípios brasileiros - e até em outros países da América Latina - e que funciona perfeitamente. Este sistema é de gerenciamento de demandas, via aplicativo, via telefone 156 ou mesmo os processos que forem registrados de forma eletrônica ou presencialmente na Prefeitura, reduzindo a burocracia e saindo com a garantia de um protocolo de atendimento de sua demanda.

Com este sistema, a administração municipal passa a gerir melhor as demandas como tapa-buracos, limpeza de bueiros, limpeza de galerias, poda e capina, erradicação de árvores, demandas mais simples da Fazenda, entre tantos outros serviços, diminuindo assim a burocracia de cidadãos terem que se dirigir às secretarias para solicitar algum serviço público.

Ao mesmo tempo, este serviço irá otimizar com o tempo a quantidade de servidores que ficam na linha de frente prestando atendimento físico ou por telefone, podendo serem direcionados a outros setores e, assim, reduzindo o alegado déficit de servidores por todas as pastas. Outra vantagem está justamente no fato do sistema também otimizar os seguidos protocolos da mesma demanda ou de proximidades, sendo direcionado para uma única ordem de serviço para execução.

Além disso, o gestor poderá ter um sistema Business Intelligence (B.I.) em que conseguirá visualizar melhor as demandas, seja por mancha de calor, por geolocalização, por tipo de demanda, entre outros mecanismos de seleção, melhorando assim a gestão das solicitações registradas em sua unidade. Sem contar que passa a ser uma grande ferramenta para a alta administração focar melhor as políticas públicas a serem aplicadas no Município.

3. Incentivo maior às capacitações permanentes do quadro de pessoal da administração direta, indireta, autárquica e fundacional, ampliando desta forma, a qualidade técnica dos profissionais que atuam no atendimento ao público. Estas capacitações permanentes podem ser realizadas por profissionais do próprio quadro do Município, em consonância com a Escola de Governo e, também, com a Secretaria Municipal de Recursos Humanos, que já procura desenvolver diversos trabalhos neste sentido, porém, mais voltados ao bem-estar dos servidores.

4. Que a administração municipal, por meio dos órgãos da administração direta, indireta, autárquica e fundacional, além das companhias públicas, possa, 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.

5. Que possa ser implantado, no térreo do prédio da Prefeitura, um setor de “acolhimento” às pessoas que buscam diariamente os serviços públicos. Muitas pessoas ficam perdidas, mesmo com as placas de sinalização distribuídas no prédio, perdidas à busca das secretarias, em especial as finalísticas, para atendimento de suas necessidades. Por estar no térreo e ser um órgão com grande visibilidade, a Ouvidoria-Geral do Município tem sido alvo constante de buscas de informações por parte destes munícipes. No entanto, um Balcão de Informações com servidores ou mesmo estagiários com coletes e no setor configurado na última reforma para atender a esta demanda, será de grande ajuda, tanto para as pessoas quanto para os próprios servidores, tendo maior garantia e segurança sobre o público que circula diariamente pelos corredores da Prefeitura.

Londrina, 03 de fevereiro de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Sanches Vicente, Ouvidor(a) Geral do Município**, em 03/02/2022, às 15:02, conforme horário oficial de Brasília, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2 de 24/08/2001 e o Decreto Municipal nº 1.525 de 15/12/2017.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.londrina.pr.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **7142359** e o código CRC **5379DF57**.