



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA
Estado do Paraná

Relatório de Gestão

Ouvidoria-Geral do Município – OGM

LONDRINA
2022



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA
Estado do Paraná

MARCELO BELINATI MARTINS
Prefeito do Município de Londrina

2

ALEXANDRE SANCHES VICENTE
Ouvidor-Geral do Município
Encarregado de Dados Pessoais

ALEXSANDRA CARLA DA VANÇO
Técnica de Gestão Pública/Ouvidora

JHONATAN WESLEY CHAPIESK
Técnico de Gestão Pública/Ouvidor

JULIANA MARTINS SIMÕES
Técnica de Gestão Pública/Ouvidora

KETHLYNN KAUANA FERREIRA
Técnica de Gestão Pública/Ouvidora

MARISTELA CRISTINA MRTVI
Técnica de Gestão Pública/Ouvidora



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

SUMÁRIO

1. Apresentação	04
2. A Ouvidoria-Geral do Município – OGM	05
2.1 Adequação de procedimentos	06
2.2 Análise geral dos dados estatísticos	08
3. Análise dos pontos recorrentes	11
3.1 Atendimento ao usuário	11
3.2 Consulta com especialistas, exames e cirurgias eletivas	13
3.3 Transporte público	14
3.4 Limpeza urbana	14
3.5 Conservação de vias e obras públicas	15
4. Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação	15
5. Transparência Pública	17
6. Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados	18
7. Programa de Capacitação em Ouvidoria	19
7.1 Formação Continuada de Ouvidores	20
8. Participação em eventos, fóruns, grupos de estudos e reuniões externas	21



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Município de Londrina – OGM, em cumprimento ao que estabelece a Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, regulamentada pelo Decreto Municipal 919/2018, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, relativo aos resultados obtidos no ano de 2020.

A consolidação dos dados e informações por meio das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Município tem como objetivo apontar possíveis falhas e recomendar melhorias na prestação do serviço público.

Além de ser integralmente disponibilizado no site oficial da Prefeitura, será encaminhado aos gestores municipais das 32 unidades administrativas que a compõem, bem como ao Prefeito Municipal para auxílio na tomada de decisões em prol da sociedade londrinense.

Este relatório é uma síntese do trabalho realizado pela Ouvidoria-Geral. Outros dados mais detalhados poderão ser consultados na página oficial do órgão <https://portal.londrina.pr.gov.br/relatorios-ouvidoria/dados-estatisticos-2022>.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

2. A OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO – OGM

A Ouvidoria-Geral do Município – OGM é um órgão vinculado à Chefia de Gabinete, responsável por facilitar a interlocução entre o cidadão e a Administração Municipal Direta e Indireta de forma a receber e encaminhar as questões relacionadas à prestação de serviços públicos aos órgãos competentes e monitorá-las até a emissão de resposta conclusiva.

Tem atuação direta na transparência passiva, por meio da disponibilização dos dados e informações públicas ou custodiadas pelo poder público municipal ao cidadão, em cumprimento à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI).

Além disso, é responsável por emitir diretrizes específicas sobre a política de proteção de dados pessoais e monitorar suas ações no âmbito do Município de Londrina em cumprimento às normas gerais estabelecidas pela Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

É por meio da OGM, conforme Decreto Municipal 453/2022, que o usuário de serviços públicos pode encaminhar suas manifestações (reclamações/críticas, elogios, denúncias, sugestões, pedidos de simplificação, pedidos de acesso à informação e solicitações) que serão prontamente recebidas, analisadas e encaminhadas às unidades da Administração Direta e indireta.

Além dos pontos positivos a serem abordados neste relatório, podemos destacar:

- O estreitamento de relações dos servidores das outras pastas com a da equipe da OGM. Com isso, foram criados canais de comunicação por meio de grupos de Whatsapp, facilitando o fluxo de informações que permite à Ouvidoria-Geral, ao invés de abrir processos a cada demanda que chega, orientar os cidadãos e cidadãs, quando os problemas são pontuais e há justificativas plausíveis para o seu não-recebimento.
- Verificamos que a mudança da Ouvidoria-Geral do Município das salas anexas ao Gabinete do Prefeito, no segundo andar, para o térreo, onde funcionava a Sala do Empreendedor, em abril de 2021, foi uma excelente medida e facilitou o acesso das pessoas aos canais de comunicação desta. Além disso, as pessoas passaram a procurar mais o órgão, mesmo que para obter orientações sobre serviços ou atendimentos realizados pela Prefeitura de Londrina, como já citado anteriormente.
- Com esta visibilidade, realizamos a alteração da estrutura, buscando ampliar o quadro de servidores diante do aumento de demandas de atribuições do órgão. Uma melhor



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

distribuição das mesas de atendimento na sala também auxiliou, em muito, no desenvolvimento dos trabalhos. A acessibilidade a esta sala também é outro ponto positivo, com a alteração da porta lateral para a frente do saguão, permitindo um maior contato da sociedade londrinense em busca dos serviços da OGM.

6

2.1 ADEQUAÇÃO DE PROCEDIMENTOS

Na linha de atuação direta da OGM, atendendo a população no formato telefônico, por meio de formulário eletrônico disponível no site oficial ou presencialmente, o órgão adotou no ano de 2022 algumas adaptações importantes nos procedimentos adotados, em razão de capacitações, cursos e estudos realizados pela equipe.

Em razão da quantidade de manifestações que, conforme a análise das Cartas de Serviços ao Usuário das unidades administrativas, as configuravam como solicitações de prestação de serviço, as atividades da OGM passaram também a contemplar, de forma mais incisiva, a orientação dos cidadãos e cidadãs sobre os corretos procedimentos para protocolo no poder público de demandas de primeira instância. Com isso, a OGM passou a focar sua atuação direta na instância recursal, ou seja, na formalização de processo da tipologia reclamação em casos de queixa, protesto ou manifestação de desagrado ou insatisfação, acerca de um procedimento, de uma solicitação administrativa ou de um serviço prestado à população, já encaminhada, porém não solucionada pelos canais próprios de atendimento dos Órgãos ou Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta, em cumprimento ao Decreto Municipal 453/2022, que regulamenta a prestação dos serviços públicos da Ouvidoria-Geral do Município e dispõe sobre o seu funcionamento.

Em razão desta ação, foram registradas no Sistema SEI um total de 4.920 processos da sociedade de janeiro a dezembro, junto à Ouvidoria-Geral do Município. Vale destacar que em cada processo recebido pode haver mais de uma manifestação, o que foi amplamente detalhado no Relatório Geral por Secretarias/Órgãos/Entidades, link <https://portal.londrina.pr.gov.br/relatorios-ouvidoria/dados-estatisticos-2022>.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná



7

Os processos, em volume, são inferiores aos registrados em 2021 e 2020, por exemplo, período em que os reflexos da pandemia Covid-19 teve amplo impacto na rotina do Município e no quantitativo de processos de Ouvidoria e eram admitidas denúncias de irregularidades em obras particulares, por exemplo, que se enquadram em serviço de primeira instância, de competência da Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação (SMOP), conforme consta na Carta de Serviços ao Usuário.

Como forma de alinhar as tratativas e padronizar o atendimento, foram realizadas reuniões com as equipes do órgão e acordo para que este tipo de procedimento seja acatado apenas na unidade administrativa responsável. O mesmo procedimento foi realizado com outros órgãos, o que acabou por diminuir o quantitativo anual efetivamente protocolado e possibilitou otimizar o trabalho da equipe para atuação em outras demandas represadas.

Na prática, foi possível verificar que as “correções” no fluxo processual e a orientação à população de forma sistematizada possibilitou ainda a padronização das demandas de primeira instância, o que diminui as transferências incorretas e desnecessárias entre os órgãos.

No Relatório Geral, <https://portal.londrina.pr.gov.br/relatorios-ouvidoria/dados-estatisticos-2022>, que quantifica as demandas por assunto, nota-se que na OGM houve um aumento significativo de indeferimentos de processos da tipologia reclamação, em razão da referida adaptação dos procedimentos. No e-mail de resposta encaminhado ao usuário solicitante é informada a razão do indeferimento do pleito, bem como o órgão responsável e os canais de contato.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

Além disso, seguindo o que orienta a Controladoria-Geral da União (CGU), através da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), da qual Londrina é membro, as denúncias devem ser focadas apenas na questão dos casos que envolvam casos de corrupção, má prestação de serviço pelos órgãos ou por servidores públicos municipais, malversação de recursos públicos, com a garantia do sigilo dos dados pessoais do denunciante pela OGM. A única exceção no recebimento de denúncias, está nos casos que envolvam invasão de áreas públicas, em que a recepção por parte desta OGM se dá em razão de auxílio à equipe intersecretarial que aborda o tema, evitando assim a consolidação de ocupações irregulares no Município.

2.2 ANÁLISE GERAL DOS DADOS ESTATÍSTICOS

Primeiramente, é importante destacar que todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Município são registradas no Sistema SEI, independentemente do canal de comunicação que o usuário tenha escolhido. Divididas entre as tipologias trabalhadas pela OGM, conforme Decreto Municipal 453/2022, foram registrados:

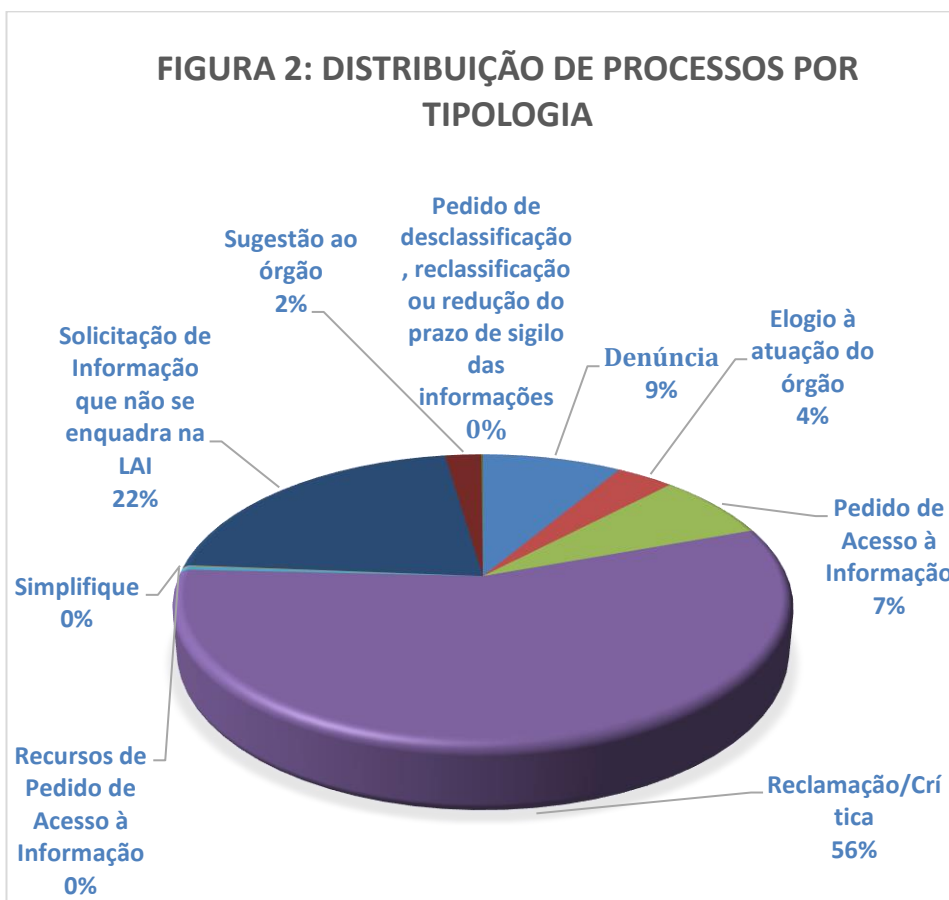
TIPOLOGIA	QUANTIDADE DE PROCESSOS REGISTRADOS NO SISTEMA SEI
Denúncia	422
Elogio à atuação do órgão	175
Pedido de Acesso à Informação	360
Reclamação/Crítica	2.770
Recursos de Pedido de Acesso à Informação	20
Simplifique	04
Solicitação de Informação que não se enquadra na LAI	1.055
Sugestão ao órgão	109
Pedido de desclassificação, reclassificação ou redução do prazo de sigilo das informações	05
TOTAL	4.920



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

FIGURA 2: DISTRIBUIÇÃO DE PROCESSOS POR TIPOLOGIA



Em análise da Figura 2, observa-se que o tipo mais frequente de manifestação é a reclamação/crítica, que representa cerca de 56% do total recebido, seguida da solicitação de informações, com 22%. Estas demandas, em sua maioria, são relacionadas à área da saúde e às adequações das demandas de primeira instância, conforme mencionado anteriormente.

O percentual apontado pela tipologia Simplifique, Pedido de desclassificação, reclassificação ou redução do prazo de sigilo das informações e Recursos de Pedido de Acesso à Informação está com 0% por ter atingido índice inferior a 1%.

Segue ranking de quantidade de manifestações por unidade administrativa:

RANKING	UNIDADE ADMINISTRATIVA	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
1º	SAÚDE	1356
2º	FAZENDA	522
3º	CMTU	337
4º	OBRAS E PAVIMENTAÇÃO	258



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

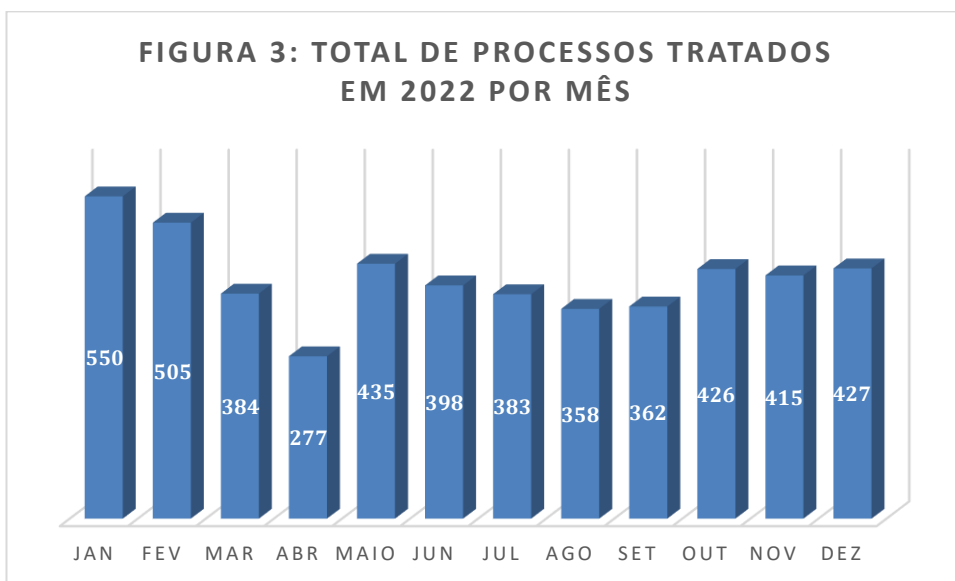
5º	SEMA	216
6º	EDUCAÇÃO	182
7º	ASSISTÊNCIA SOCIAL	163
8º	DEFESA SOCIAL	134
9º	RECURSOS HUMANOS	110
10º	CORREGEDORIA-GERAL	102
11º	GESTÃO PÚBLICA	87
12º	IPPUL	49
13º	TRABALHO, EMPREGO E RENDA	45
14º	FUNDAÇÃO DE ESPORTES	33
15º	PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E TECNOLOGIA	32
16º	PROCURADORIA-GERAL	31
17º	AGRICULTURA E ABASTECIMENTO	31
18º	COHAB	27
19º	GABINETE DO PREFEITO	26
20º	GOVERNO	25
21º	CAAPSM	22
22º	ACESF	19
23º	CONTROLADORIA-GERAL	19
24º	CODEL	18
25º	CULTURA	16
26º	PROCON-LD	10
27º	IDOSO	9
28º	POLÍTICA PARA AS MULHERES	7
29º	LONDRINA ILUMINAÇÃO	4
30º	COMPANHIA DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO	1

Quando consideramos o relatório de manifestações por unidade administrativa (<https://portal.londrina.pr.gov.br/relatorios-ouvidoria/dados-estatisticos-2022>), a Autarquia Municipal de Saúde foi a que possuiu maior demanda de Ouvidoria, com 1.356 processos, seguido da Secretaria Municipal de Fazenda, com 522 processos, e da Companhia Municipal de Trânsito e Urbanização – CMTU, com 337 processos. Em seguida, temos a Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação, com 258 processos, a Secretaria Municipal de Ambiente – SEMA, com 216 processos, a Secretaria Municipal de Educação, com 182 processos, a Secretaria Municipal de Assistência Social, com 163 processos, a Secretaria Municipal de Defesa Social, com 134 processos e a Secretaria Municipal de Recursos Humanos, com 110 processos.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná



No que se refere ao quantitativo mensal de processos registrados, o padrão se apresentou relativamente constante de maio a dezembro/2022. Os picos registrados em janeiro e fevereiro devem-se, principalmente, à demanda relativa ao IPTU.

Os relatórios com as informações (classificação por unidade administrativa, tipologia e tema) estão disponíveis na Página da Ouvidoria-Geral do Município no Portal da Prefeitura de Londrina <https://portal.londrina.pr.gov.br/relatorios-ouvidoria/dados-estatisticos-2022>.

3. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

3.1 ATENDIMENTO AO USUÁRIO:

No que se refere ao atendimento à população, foram identificadas intercorrências em algumas unidades. Conforme levantamento, os órgãos que mais apresentaram manifestações (reclamação e denúncias) em relação à atendimento presencial e telefônico foram a Secretaria Municipal de Assistência Social, seguida pela Secretaria Municipal de Educação e Secretaria Municipal de Fazenda.

Em análise ao relatório de manifestação por unidade, nota-se que na Assistência Social houve muitas manifestações, principalmente, relativas ao:

- não atendimento telefônico nos CRAS;
- não atendimento telefônico na Central de Cadastro Único;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

- descontentamento com atendimento nas recepções dos CRAS;
- poucas vagas para agendamento com a Assistente Social, responsável pela análise e deliberação de benefícios sociais.

Na Secretaria de Educação foi identificado que, em sua maioria, as demandas referem-se a divergências entre pais e as equipes das unidades escolares. Já na Secretaria de Fazenda, as reclamações são relativas ao não atendimento telefônico e à falta de vagas para agendamento na Praça de Atendimento.

Nota-se, também, a grande quantidade de solicitação de informações gerais sobre os procedimentos da Secretaria de Fazenda, ou seja, das 522 manifestações da tipologia Solicitação, 238 são sobre essas dúvidas. Foram registradas ainda 219 processos que foram indeferidos nesta Ouvidoria por se tratarem de solicitação de serviços, indo na contramão da Carta de Serviços do órgão. Em linhas gerais, os usuários utilizam o canal da OGM em razão de desconhecimento do canal correto, dos procedimentos ou mesmo pela facilidade de uso deste.

Foram identificadas também deficiências no atendimento geral da população no prédio principal da Prefeitura. A Ouvidoria-Geral do Município, considerando localização e abrangência de sua atuação, tem trabalhado na orientação da população que se dirige pessoalmente, em razão da falta de setor que concentre informações gerais, simples e rotineiras. Informamos que estas demandas não são registradas por meio de Sistema SEI.

De todas as demandas analisadas no Relatório Geral (<https://portal.londrina.pr.gov.br/relatorios-ouvidoria/dados-estatisticos-2022>), nota-se o aumento da relacionada a denúncias e/ou reclamação/crítica relativas ao atendimento do órgão ou de servidor público: 849 demandas registradas durante o ano, ou seja, 15,6% do total de manifestações protocoladas na Ouvidoria-Geral no período. Destes, 179 estão relacionados diretamente a problemas do atendimento de telefone nos órgãos. Estas demandas são superiores às registradas nos anos anteriores, que ficavam em torno de 10% do total de processos protocolados na OGM.

Deste total, 102 processos foram encaminhados à Corregedoria-Geral do Município, sendo que 66 casos foram relacionados especificamente à postura de servidores públicos municipais.

Diante dos apontamentos acima a respeito do atendimento ao usuário de serviços públicos e em cumprimento da Lei Municipal 4.928/1992, Estatuto do Servidor Público Municipal e,



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

em especial, da Lei 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos, em especial o contido em seu art. 5º, recomendamos:

- Que todas as unidades da administração direta e indireta realizem reuniões orientativas com seu quadro de servidores com o objetivo de redução desses índices e aumento da satisfação do usuário;
- Que a Secretaria Municipal de Recursos Humanos e a Corregedoria-Geral do Município possam promover capacitações voltadas aos servidores públicos municipais, em especial, às novas contratações (temporárias ou efetivas), temas voltados especificamente ao bem atender e o contato com o público em geral;
- Que a Secretaria Municipal de Fazenda busque alternativas para que o usuário de serviços públicos tenha acesso aos procedimentos do órgão;
- Que a Secretaria Municipal de Gestão Pública, estude a possibilidade da implantação de um setor, no prédio principal da Prefeitura de Londrina, para servir de ponto de referência aos diversos munícipes que passam diariamente pela estrutura e que, apesar de sinalização nos corredores, ainda buscam informações diretamente a quem encontram nos corredores ou na Ouvidoria-Geral do Município. Esta medida tem como objetivo evitar informações desencontradas e aumento da segurança dos dados pessoais e informações de responsabilidade da PML.

13

Esclarecemos ainda que a equipe da Ouvidoria-Geral do Município não se furtará em continuar prestando informações à população, porém nota-se que alta demanda identificada já comporta um setor que a atenda de forma específica.

3.2 CONSULTA COM ESPECIALISTAS, EXAMES E CIRURGIAS ELETIVAS

Em relação à demanda da Saúde, identificamos que a recorrência se dá no que se refere às consultas com médicos especialistas, exames e cirurgias. As especialidades mais demandadas são:

1. Médicos especialistas: área de Neurologia e Ortopedia;
2. Cirurgias: área de Ginecologia, Ortopedia e Cirurgia Geral;
3. Exames: Ultrassonografias em geral.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

Considerando tratar-se de demanda de conhecimento da Autarquia Municipal de Saúde e que as providências já estão sendo tomadas, a Ouvidoria-Geral não emitiu diretrizes complementares.

14

3.3 TRANSPORTE PÚBLICO

No que se refere ao transporte público, identificamos 36 manifestações recebidas por meio da OGM. Dentre as maiores queixas estão a quantidade de ônibus disponíveis, os horários e itinerários.

Considerando tratar-se de baixa quantidade de reclamações em relação ao tema, a Ouvidoria-Geral não emitiu diretrizes complementares.

Salientamos ainda que a Companhia Municipal de Trânsito de Urbanização – CMTU também dispõe de canal de atendimento ao usuário, ou seja, a Ouvidoria-Geral não é o único canal de recebimento destas manifestações.

3.4 LIMPEZA URBANA

Por meio dos canais de Ouvidoria, foram identificadas 25 demandas relativas à incidência de mato alto e/ou resíduos em imóveis privados e 19 relacionadas à imóveis públicos.

Considerando tratar-se de baixa quantidade de reclamações em relação ao tema, a Ouvidoria-Geral não emitiu diretrizes complementares.

Vale ressaltar que a partir de abril do ano de 2022, a OGM adequou esse procedimento, conforme item 3 deste relatório, ou seja, a Companhia Municipal de Trânsito e Urbanização (CMTU) foi orientada a receber a solicitação do serviço diretamente no órgão e a OGM passou atuar na instância recursal, conforme Decreto Municipal 453/2022.

Salientamos ainda que a CMTU também dispõe de canal de atendimento ao usuário, ou seja, a Ouvidoria-Geral não é o único canal de recebimento destas manifestações.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

3.5 CONSERVAÇÃO DE VIAS E OBRAS PÚBLICAS

Em relação à conservação das vias públicas, identificamos 31 demandas nesta Ouvidoria-Geral, principalmente sobre a existência de buracos no asfalto.

15

Vale ressaltar que a partir de abril do ano de 2022, a OGM adequou esse procedimento, conforme item 3 deste relatório, ou seja, a Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação foi orientada a receber a solicitação do serviço diretamente no órgão e a OGM passou atuar na instância recursal, conforme Decreto Municipal 453/2022.

Ainda no que se refere ao tema, foram recebidas 34 reclamações relativas às obras realizadas pela SANEPAR. Entre as principais queixas estão buracos deixados nas vias públicas por muito tempo além do término da obra e sujeira.

Considerando tratar-se de baixa quantidade de reclamações em relação ao tema recebidas por meio desta Ouvidoria-Geral, não foram emitidas diretrizes complementares.

4. LEI 12.527/2011 - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 estabeleceu o acesso à informação como um direito fundamental dos indivíduos, reforçou a publicidade como princípio básico da Administração Pública e criou instrumentos para aumentar a participação dos cidadãos nas decisões do governo.

Após a Constituição, várias medidas foram adotadas para promover a divulgação de informações à sociedade, em âmbito do Governo Federal, Estadual e Municipal, e principalmente da aplicação de recursos públicos.

Mesmo com os grandes avanços alcançados em termos de transparência ativa, era primordial estabelecer uma lei para que o cidadão pudesse solicitar informações públicas de seu interesse.

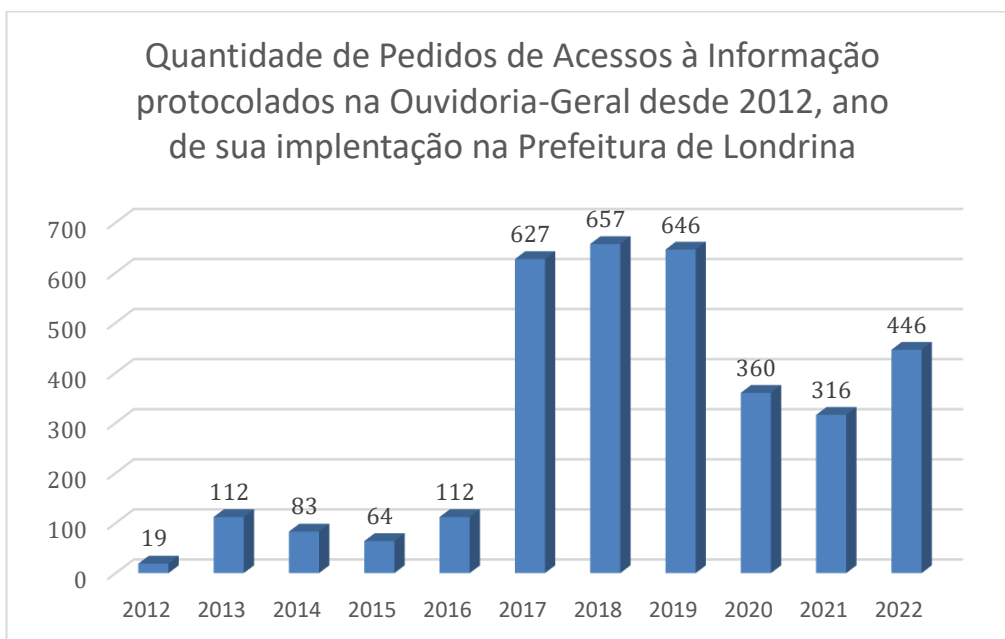
A Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527, de 2011 preencheu esta lacuna, por consolidar a política de transparência governamental e estabelecer procedimentos e regras específicas que possibilitam o exercício do direito constitucional de acesso a informações públicas pela sociedade.



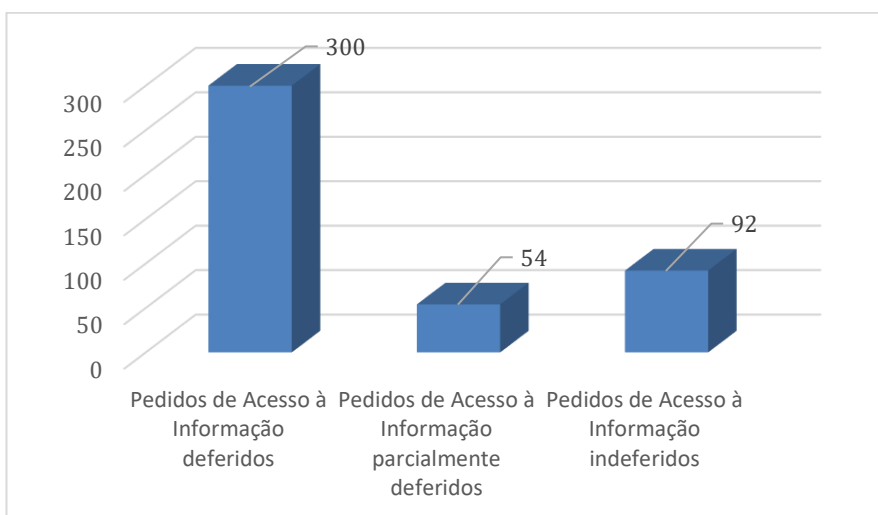
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Neste item, é possível conhecer informações gerais da Lei de Acesso à Informação, desde o início de sua entrada em vigor, em agosto de 2012, até o fim de 2022, assim como dados estatísticos do último ano referentes a pedidos de informação, recursos, órgãos mais demandados e ações da Comissão Municipal de Acesso à Informação e Proteção de Dados – CMAIP.

16



No que se refere ao ano de 2022, do total de 446 manifestações do tipo Pedido de Acesso à Informação recebidas pela Ouvidoria-Geral, 100% tiveram resposta do órgão ou entidade demandada. Destas, cerca de 79,4% foram atendidas, ou seja, a informação foi franqueada ao usuário, total ou parcialmente, 20,6% tiveram sua solicitação motivadamente negada.





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

Em ano de 2022, os 05 (cinco) órgãos mais demandados foram a Autarquia Municipal de Saúde, seguida pela CMTU, Secretaria do Ambiente, Corregedoria-Geral e Secretaria de Recursos Humanos.

Em relação à atuação da Comissão Municipal de Acesso à Informação e Proteção de Dados (CMAIP), no ano de 2022 foi necessária sua convocação ordinária somente uma vez, no mês de abril, para análise e deliberação em relação à segunda instância de recurso a Pedido de Acesso à Informação, dando provimento pelo deferimento parcial do pedido.

Não foram identificados pontos recorrentes no que se refere aos Pedidos de Acesso à Informação para análise.

5. TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

Nas duas últimas avaliações oficiais da Controladoria-Geral da União (CGU) – 2018 e 2020 – o Município de Londrina tem se mantido na primeira colocação do ranking Escala Brasil Transparente 360º, que avalia Estados e 665 Municípios com mais de 50 mil habitantes no país. Desta forma, tem sido realizado um trabalho, em conjunto com a Controladoria-Geral do Município (CGM), que busca de melhorar as informações produzidas e custodiadas pelo Município de Londrina, tanto na Transparência Ativa, de responsabilidade da CGM, quanto na Transparência Passiva, de responsabilidade da OGM.

Em fevereiro de 2022 o Ouvidor-Geral do Município, Alexandre Sanches Vicente juntamente com a Diretora de Transparência e Prevenção à Corrupção da Controladoria-Geral do Município, Gilmery Benetelo, e o então Secretário de Planejamento, Alex Canziani, estiveram no Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), conversando sobre o Índice de Transparência Pública (ITP), que colocava Londrina, em uma posição baixa em relação ao trabalho realizado em prol da Transparência Pública do Município, o que entra em conflito com outras avaliações, como a promovida pela CGU, em que Londrina está no topo do ranking. O objetivo foi buscar entender os critérios adotados e sugerir melhorias neste modelo de avaliação.

Recomendações e orientações, atendendo aos manuais e recomendações realizadas pela CGU, TCE-PR e outros entes de controle externo e social, têm sido emitidos pelos dois órgãos, visando a melhoria das informações e transparência pública.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

Como resultado da ida ao TCE-PR, podemos destacar que a avaliação realizada durante o decorrer do ano – e divulgação apenas em novembro/dezembro – houve a adoção das sugestões apresentadas e, a partir da aplicação das orientações de adequação do órgão, Londrina apresentou uma evolução, atingindo a primeira colocação com nota 10 no IPT realizado pelo Tribunal de Contas.

Além disso, em 2022, Londrina, através dos trabalhos voltados à transparência pública pela OGM, CGM e Gestão Pública, passou a integrar a Prestação de Contas Anual (PCA) desenvolvido pelo TCE-PR, com questionários focados na aplicação de boas práticas e que servem, também, como um termômetro para as avaliações do IPT que são desenvolvidas constantemente.

Em conversas no Escritório Regional da CGU, em Curitiba, fomos informados que em 2022 não houve a avaliação da Escala Brasil Transparente 360º por conta da pandemia e, também, em consequência do período eleitoral para Presidente. Com isso, a avaliação deve ser retomada neste ano de 2023.

6. LEI 13.709/2018 – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

A regulamentação da Lei 13.709/2018, através do Decreto Municipal 214, de 24 de fevereiro de 2021, atribuiu à Ouvidoria-Geral do Município as tratativas relativas ao processo de implantação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e novas funções ao Ouvidor-Geral do Município, como Encarregado de Dados Pessoais, o que foi prontamente iniciado no mesmo ano.

A programação inicial, proposta em 2021, previa a finalização até março de 2022 para a elaboração dos Inventários de Dados Pessoais e do Relatório de Impacto em Proteção de Dados (RIPD) pelas unidades administrativas da Administração Direta e Indireta. Ocorre que, considerando a complexidade das atividades da PML, o volume de processos e demandas a ser inventariado e as dificuldades de interpretação e aplicação prática da legislação no contexto dos órgãos, houve a necessidade que rever o planejamento inicial e alterar algumas estratégias para o cumprimento das metas. Como estratégia principal, foram realizadas diversas reuniões com representantes das unidades administrativas para orientação acerca do preenchimento destes documentos. No total, foram 26 encontros presenciais, além da análise das devolutivas e orientações individuais.

Para as análises do trabalho apresentado pelos órgãos foi necessário o apoio da equipe – apesar de reduzida, bem empenhada – da OGM, que culminou na compilação (em fase de conclusão) de um grande Relatório de Impacto em Proteção de Dados (RIPD) da Prefeitura de



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

Londrina, a ser entregue em breve ao Prefeito Marcelo Belinati Martins.

Além disso, houve diversas reuniões com os membros do Comitê Executivo em Proteção de Dados (CEPD), que tem ajudado nas orientações e, principalmente, ações que estão sendo desenvolvidas pelo Encarregado de Dados Pessoais.

Integram o CEPD, além da Ouvidoria-Geral do Município, membros da Procuradoria-Geral do Município, Secretaria Municipal de Gestão Pública, através da Diretoria de Gestão de Informação e Arquivo Público (DGIAP) e Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Tecnologia, através da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI). Na reunião ordinária de dezembro/2022, ficou definido que, além destes órgãos, também integra, a partir de 2023, a Secretaria Municipal de Governo, por conta do trabalho desenvolvido em torno da Governança e Integridade, que também é característica da LGPD, e há informações que precisam ser trabalhadas de forma mais harmônica entre os órgãos.

No que se refere às demandas relativas à LGPD, também foram emitidos:

- 13 Recomendações/orientações;
- 59 pedidos de providências;
- 12 pareceres técnicos sobre LGPD;
- 31 Termos de Conclusão da Fase Diagnóstica – LGPD

7. PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO EM OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral do Município criou, em 2022, o “*Programa de Capacitação em Ouvidoria*”, com o objetivo de promover cursos de capacitação voltados a qualificar os agentes públicos municipais no que se refere aos temas e legislações relativas às ouvidorias públicas, bem como de outras temáticas cuja necessidade de abordagem seja verificada por meio dos relatórios emitidos pela Ouvidoria-Geral.

Em parceria com a Escola de Governo, da Secretaria Municipal de Governo, promoveu diversos cursos, em especial, o “*Desmistificando a LGPD: a Lei 13.709/2018 e o Tratamento de Dados Pessoais*”, surgida em decorrência dos encontros com os servidores responsáveis pelos preenchimentos dos documentos acerca do tema (Inventário de Dados Pessoais e Relatório de Impacto de Dados - RIPD), em que foi verificada a dificuldade de entendimento sobre a LGPD. Foram atendidas 16 unidades administrativas, com 25 turmas distintas, em atividades híbridas (presencial



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

e EaD), atingindo mais de 600 servidores até o momento.

Foram realizadas, ainda, outras duas capacitações, também em parceria com a Escola de Governo e a participação do Procurador Sérgio Veríssimo, membro do CEPD, sobre os trabalhos da LGPD no Município de Londrina: para os servidores das prefeituras de Mesquita (RJ) e de Marechal Cândido Rondon (PR).

20

7.1 FORMAÇÃO CONTINUADA DE OUVIDORES

Outro aspecto a ser elencado como ponto altamente positivo está na criação do curso *“Formação Continuada de Ouvidores”*, que integra o *“Programa de Capacitação em Ouvidoria”* e visa capacitar de forma continuada e aprofundada os membros da Ouvidoria-Geral no que se refere aos temas e legislações relativas às ouvidorias públicas.

No referido curso, a equipe tem dedicado pelo menos duas horas semanais (dois dias da semana) para realizar estudos de caso, de legislações, revisão de procedimentos internos, entre outras abordagens. Esta iniciativa também conta o apoio da Escola de Governo do Município de Londrina, da Secretaria Municipal de Governo, que tem dado todo o apoio neste trabalho de aprimoramento do conhecimento.

Além disso, há metas estipuladas ao quadro de servidores, como a apresentação ao final de cada ano, de pelo menos a certificação em outros seis cursos/capacitações voltadas ao tema Ouvidorias Públicas e/ou da área de Gestão Pública.

Em 2022, a equipe participou, ainda, de diversas capacitações online disponibilizadas pela Controladoria-Geral da União (CGU) e Ouvidoria-Geral da União (OGU), através do PROFOCO, com lives voltadas ao debate de assuntos relacionados às Ouvidorias Públicas. De abril a agosto, houve participação do Ouvidor-Geral e 1 integrante da equipe no curso de Formação em Liderança Pública, promovido pelo SEBRAE, que contou ainda com diversos servidores públicos municipais de Londrina, além de Cambé, Ibiporã, Rolândia e Arapongas.

Também houve incentivo para que a equipe buscasse a Certificação em Ouvidoria, da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), composta de oito cursos EaD com 20h/aula cada uma, abordando temas diversos de Ouvidorias Públicas, Transparência Pública e de Gestão Pública, totalizando 160h de formação.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

A equipe tem sido incentivada a participar de atividades externas voltadas à formação, como o Seminários Nacionais em Ouvidoria, promovidos pela CGU. Desta forma, além de adquirir mais conhecimento, que é dividido posteriormente com todos os demais membros da Ouvidoria-Geral do Município, ampliam o *network* na área e realizam troca de experiências.

21

Uma das metas estabelecidas, também, junto a quem têm a oportunidade de participar destas capacitações, é compartilhar este conteúdo com o quadro de servidores da OGM, da mesma forma que são trazidos materiais de divulgação e formação fornecidos pelos organizadores e que auxiliam na formação do restante da equipe. Além disso, nas reuniões semanais, também são comentados entre os servidores do órgão estas experiências, resultados e, principalmente, sobre as observações obtidas durante as conversas com outras realidades de ouvidorias públicas.

8. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS, FÓRUMS, GRUPOS DE ESTUDOS E REUNIÕES EXTERNAS

O Ouvidor-Geral do Município, Alexandre Sanches Vicente, participou de algumas atividades externas durante o ano de 2022.

Em 16 de março, esteve como palestrante convidado, abrindo o Seminário em Comemoração ao Dia do Ouvidor, em Paiçandu (PR). Este evento foi realizado de forma híbrida, tendo um público presencial e muitas ouvidorias públicas do Paraná participando de forma virtual do evento.

Londrina também participou dos três Seminários Nacionais em Ouvidoria, realizados pela Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), ligado à CGU. Em abril, de forma virtual, do evento realizado em Manaus (AM). Em julho de forma presencial em Campo Grande (MS) e, em novembro, também de forma presencial, em Camboriú (SC). Além dos seminários, esteve também nas Assembleias Gerais Ordinárias (AGO), da Rede, que ocorrem paralelo a estes encontros nacionais.

A Ouvidoria-Geral do Município participou como convidado, em agosto/2022, em Porto Alegre (RS), do 1º Fórum LGPD nas Capitais. O objetivo de um grupo de representantes de 14 capitais brasileiras era de formatar um canal permanente de debates e discussões em torno do tema, que está movimentando os órgãos públicos, e que tem o objetivo de troca de experiências, aprofundamento em temas afins e melhoria dos sistemas de proteção de dados, de uma forma geral. Londrina foi o único município não-capital a participar desta reunião, sendo incluído na sua primeira diretoria como membro-fundador, contando com o apoio incondicional da Frente Nacional



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

de Prefeitos (FNP). A formalização se deu em dezembro e, a partir daí, está sendo aberta para a participação de outros municípios com mais de 50 mil habitantes, sendo que a direção do Fórum está a cargo dos 15 municípios membros originais.

Este Fórum foi formalizado com foco no debate em torno do tema da Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, assunto que está movimentando os órgãos públicos e que tem o objetivo de troca de experiências, aprofundamento em temas afins e melhoria dos sistemas de Proteção de Dados, de uma forma geral.

No mês de novembro, o Ouvidor-Geral, juntamente com 2 membros da equipe estiveram em Curitiba, em reuniões de trabalho junto à Ouvidoria-Geral do Estado do Paraná, Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, no Escritório Regional da CGU, no Escritório Regional do Tribunal de Contas da União (TCU) e na Ouvidoria-Geral do Município de Curitiba, buscando estruturar mecanismos de criação de Rede de Ouvidores no Estado do Paraná. Também foi conhecer os sistemas especialistas em Ouvidoria do TCE-PR e da OGE-PR, que estão sob estudo da equipe da OGM para implementação junto ao órgão.

Além de atuar nestas áreas, a Ouvidoria-Geral do Município, como membro da RENOUV, participou desde 2021, de forma virtual, do Grupo de Trabalho sobre LGPD em Ouvidorias Públicas. Foram realizados diversos estudos e mapeamentos acerca desta temática, culminando na elaboração do Guia de Boas Práticas da LGPD da RENOUV. Este guia, em PDF, foi lançado em 2023 pela Rede.

Por conta deste trabalho, nos Seminários Nacionais em Ouvidoria, em Camboriú, durante a Assembleia Geral Ordinária da Rede, além da aprovação unânime dos membros plenos da RENOUV, houve também a transformação do Grupo de Trabalho (GT) em Câmara Técnica (CT), sendo que os membros do GT passaram, automaticamente, a integrar também a CT. Ela servirá para estudos e, principalmente, emitir pareceres para os demais membros das Ouvidorias Públicas integrantes da RENOUV sobre temas ligados à LGPD para os órgãos.