



RELATÓRIO
ANUAL
de gestão
2025





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA
Estado do Paraná

JOSÉ TIAGO CAMARGO DO AMARAL

Prefeito do Município de Londrina

GUILHERME ARRUDA SANTOS

Ouvidor-Geral do Município

Encarregado de Dados Pessoais

ALEXSANDRA CARLA DA VANÇO

Ouvidora-Geral Adjunta

ANA PAULA BAPTISTA FAUSTINO

Ouvidora Adjunta

JHONATAN WESLEY CHAPIESK

Ouvidor Adjunto

JULIANA MARTINS SIMÕES

Ouvidora Adjunta

KETHLYNN KAUANA FERREIRA

Ouvidora Adjunta

JANE CAROLINE GALDIN

Ouvidora Adjunta



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
1.1 Identificação Institucional, Estrutura Organizacional e Contexto de Atuação	5
1.2 Competências legais	6
1.3 Vinculação ao Planejamento Municipal	7
1.4 Execução orçamentária e financeira	7
2. PLANEJAMENTO, OBJETIVOS E ALINHAMENTO À INTEGRIDADE	8
3. ESTRUTURA DA OGM	8
3.1 Capacitações	9
3.2 Análise de Demanda por Capacidade	9
4. CANAIS DE ATENDIMENTO	11
5. ANÁLISE DOS DADOS RELATIVOS AO PRONTO-ATENDIMENTO	16
5.1 Recomendações	20
6. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	20
6.1 Volume e tipologia	21
6.2 Análise comparativa por tipologias em relação ao ano anterior	22
6.3 Série histórica	23
6.4 Tempestividade	24
6.5 Evolução Mensal	25
6.6 Pesquisa de satisfação e perfil do usuário	26
7. OUVIDORIA INTERNA	30
8. ANÁLISE QUALITATIVA POR ASSUNTOS	32
8.1 Assuntos mais demandados	32
8.1.1 Atendimento	32
8.1.2 Consulta especialista	33
8.1.3 Postura agente público	33
8.1.4 Terceirizadas / Conveniadas	35
8.1.5 Movimentação processual	35
8.2 Considerações sobre a análise dos assuntos mais demandados	36
9. DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL POR ÓRGÃO / ENTIDADE	33
10. ANÁLISE DOS PRINCIPAIS ASSUNTOS DOS ÓRGÃOS/ENTIDADES MAIS DEMANDADOS EM 2025	38
10.1 Autarquia Municipal de Saúde	38
10.1.1 Recomendações à Autarquia Municipal de Saúde	41



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

10.2 Ouvidoria-Geral do Município	41
10.2.1 Recomendações à Fazenda, CMTU, Saúde e Obras e Pavimentação	44
10.3 Secretaria Municipal de Educação	44
10.3.1 Recomendações à Secretaria Municipal de Educação	45
10.4 Secretaria Municipal de Assistência Social	46
10.4.1 Recomendações à Secretaria Municipal de Assistência Social	47
10.5 Companhia Municipal de Trânsito e Urbanização	48
10.5.1 Recomendações à Companhia Municipal de Trânsito e Urbanização	48
10.6 Secretaria Municipal de Fazenda	49
10.6.1 Recomendações à Secretaria Municipal de Fazenda	50
11. RECOMENDAÇÕES EMITIDAS	50
12. OUTRAS AÇÕES REALIZADAS NO ANO DE 2025	51
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS	52



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Município (OGM) apresenta o Relatório de Gestão referente ao exercício de 2025, em cumprimento ao disposto na Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, bem como ao art. 42 do Decreto Municipal nº 626/2024, que regulamenta a prestação de serviços no âmbito desta Ouvidoria.

Mais do que um registro de produtividade, sua elaboração deve ser compreendida como o fechamento de um ciclo de escuta ativa, no qual as manifestações dos usuários deixam de ser registros isolados e passam a constituir insumos estratégicos para a gestão pública.

Os dados que subsidiam este relatório foram extraídos dos sistemas oficiais utilizados pela OGM, bem como de bases complementares de monitoramento e gestão das manifestações, assegurando a fidedignidade e a rastreabilidade das informações apresentadas. As bases utilizadas encontram-se disponíveis no link <https://ouvidoria.londrina.pr.gov.br/index.php/dados-estatisticos/70-transparencia/315-dados-estatisticos-ogm-2025.html>.

1.1 Identificação Institucional, Estrutura Organizacional e Contexto de Atuação

A Ouvidoria-Geral do Município é o órgão responsável por coordenar, no âmbito do Município de Londrina, as atividades de ouvidoria, acesso à informação e proteção de dados pessoais, atuando no recebimento, análise, encaminhamento e acompanhamento das manifestações da sociedade, constituindo-se como instância máxima de controle social, transparência e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

No exercício da Ouvidoria Interna, também atua como canal de escuta e acolhimento das demandas dos agentes públicos, contribuindo para a promoção de um ambiente organizacional mais íntegro, transparente e ético.

Vinculada à Chefia de Gabinete, a Ouvidoria-Geral do Município exerce papel estratégico no fortalecimento da governança pública, com atuação junto aos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta. Nesse contexto, destaca-se a produção de informações qualificadas a partir das manifestações dos usuários, subsidiando a tomada de decisões e contribuindo para o aprimoramento da prestação dos serviços e das políticas públicas.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

1.2 Competências legais

Conforme Decreto Municipal nº 1.260, de 17 de outubro de 2016, alterado pelo Decreto nº 1.030 de 28 de agosto de 2023, que aprova o Regimento Interno da Chefia de Gabinete, seguem as competências da Ouvidoria-Geral do Município:

Art. 6º A Ouvidoria- Geral do Município, criada e inserida na estrutura administrativa da Chefia de Gabinete, por meio da Lei Municipal 12.395/2016, é um órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia, que tem por finalidade apurar as manifestações relativas à prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal Direta e Indireta será chefiada pelo Ouvidor-Geral do Município, cargo de provimento em comissão, vinculado diretamente ao Prefeito do Município e tem por competência:

1. Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e as unidades administrativas por meio da análise das manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral do Município e encaminhamento aos órgãos e entidades competentes para apuração e monitorar a emissão de resposta conclusiva;
2. Receber denúncias relativas à suposta prática de ilícito ou irregularidade no serviço público, bem como de retaliação ao ato de denunciar, cuja averiguação se dará por meio da atuação de unidade de apuração;
3. Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e unidades administrativas, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.
4. Monitorar os processos em tramitação para que os(as) usuários(as) de serviços públicos que apresentem manifestações à Ouvidoria-Geral do Município recebam respostas conclusivas e tempestivas;
5. Prestar informações, orientações e esclarecimentos sobre seu funcionamento;
6. Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para correção, prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;
7. Atuar na transparência passiva, por meio da produção, análise e disponibilização de dados e informações sobre os Pedidos de Acesso à Informação, em cumprimento à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação.
8. Encaminhar relatórios periódicos aos titulares dos órgãos da Administração Municipal Direta e Indireta, sobre as manifestações encaminhadas à Ouvidoria-Geral do Município;
9. Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário dos órgãos e entidades;
10. Definir metodologias para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos, bem como sistematizar as informações a fim de consolidar e divulgar estatísticas, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos, em cumprimento à Lei 13.460/2017;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

11. Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
12. Atuar em consonância com as diretrizes dos órgãos reguladores de políticas públicas;
13. Divulgar ações e disseminar a cultura da transparência na administração pública;
14. Emitir diretrizes específicas sobre a política de proteção de dados pessoais e monitorar suas ações, bem como orientar órgão e entidades, em cumprimento às normas gerais estabelecidas pela Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD),
15. Formular e expedir atos normativos, diretrizes, orientações e outros documentos relativos ao funcionamento e aos procedimentos da OuvidoriaGeral do Município;
16. Promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
17. Celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas, que exerçam atividades relacionadas ao controle e participação social, na promoção de melhorias na prestação dos serviços públicos, fomento à transparência, divulgação de boas práticas, entre outros;
18. Efetuar outras atividades afins, no âmbito de suas competências.

1.3 Vinculação ao Planejamento Municipal

A OGM integra o Programa 0002 – Apoio à Gestão Governamental do Plano Plurianual (PPA 2022–2025), que tem como objetivo ampliar a eficácia e a transparência da ação governamental nas atividades de apoio administrativo. Nesse contexto, as ações da Ouvidoria contribuem de forma estratégica ao gerar informações qualificadas para o aprimoramento da gestão pública, fortalecer a accountability e assegurar a efetividade dos direitos dos cidadãos.

1.4 Execução orçamentária e financeira

As despesas da Ouvidoria-Geral do Município são integralmente custeadas por recursos livres do Tesouro Municipal, no âmbito do Programa 0002 – Apoio à Gestão Governamental do PPA 2022–2025[⁹].

A execução orçamentária em 2025 esteve alinhada aos objetivos previstos, assegurando a continuidade das atividades, a qualidade do atendimento e o suporte tecnológico necessário para o tratamento de mais de 9 mil manifestações registradas no período.

Para informações detalhadas sobre os valores executados, recomenda-se a consulta ao Portal da Transparência do Município.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

2. PLANEJAMENTO, OBJETIVOS E ALINHAMENTO À INTEGRIDADE

O Programa de Integridade da Ouvidoria-Geral do Município (Versão 1.00) está alinhado às diretrizes da Política Municipal de Integridade (Lei Municipal nº 13.310/2021) e integrado ao Planejamento Estratégico do órgão, garantindo coerência entre objetivos, ações e resultados institucionais. Ambos podem ser consultados por meio dos links abaixo, no site oficial desta OGM:

- <https://repositorio.londrina.pr.gov.br/index.php/menu-governo/governanca-publica/planejamento-estrategico/pe-2025/66020-cg-ogm-ouvidoria-geral-do-municipio/file>
- <https://repositorio.londrina.pr.gov.br/index.php/menu-ouvidoria/diversos/65892-programa-integridade-versao-final-2/file>

Nesse contexto, a OGM exerce papel estratégico na identificação, análise e tratamento de riscos à integridade, atuando também como Canal de Denúncias no âmbito municipal. Essa atuação fortalece o controle social e contribui para a promoção de uma gestão pública mais transparente, íntegra e participativa.

Além disso, os dados produzidos pela Ouvidoria constituem importantes instrumentos de apoio à tomada de decisão. Essas informações subsidiaram o Diagnóstico do Ambiente de Integridade tanto do próprio órgão quanto de outras pastas municipais, ao evidenciar, com base empírica, padrões de manifestação, fragilidades recorrentes e pontos críticos na prestação de serviços públicos.

Ao transformar as manifestações dos cidadãos em conhecimento estruturado, a Ouvidoria contribui não apenas para a correção de falhas, mas também para a prevenção de irregularidades, o aprimoramento de processos e o fortalecimento da cultura de integridade na administração pública, em consonância com seu planejamento estratégico e com as diretrizes institucionais do Município.

3. ESTRUTURA DA OGM

Ao final do ano de 2025, a força de trabalho da Ouvidoria-Geral do Município era composta por 6 servidores efetivos, dos quais 5 exerciam função de confiança como Ouvidor Adjunto — sendo 1 Técnico de Gestão Pública A01, 3 Técnicos de Gestão Pública B01 e 1 Guarda Municipal.

Dentre esses servidores, 1 encontra-se designado para a função de confiança de Ouvidor-Geral Adjunto, responsável pela coordenação das atividades do órgão, ocupante do cargo de Técnico de Gestão Pública C01.

A estrutura é complementada pelo cargo em comissão de Ouvidor-Geral do Município, ao qual compete a direção superior da unidade, com subordinação direta ao Chefe do Poder Executivo, bem como



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

por 1 estagiário do curso de Relações Públicas da Universidade Estadual de Londrina, que atua no apoio à comunicação institucional, especialmente por meio das redes sociais.

3.1 Capacitações

A capacitação continuada constitui instrumento essencial para a qualificação do atendimento ao usuário. Nesse contexto, destaca-se o Programa de Formação Continuada de Ouvidores, iniciado em 2022 e executado em parceria com a Escola de Governo de Londrina, vinculada à Secretaria Municipal de Governo.

O curso foi aberto no início do ano e contou com encontros regulares ao longo de todo o período, realizados duas vezes por semana, com duração mínima de 1h30 cada, abordando temáticas previamente definidas na ementa cadastrada na Escola de Governo.

Em 2025, a Ouvidoria-Geral do Município investiu 694 horas em formação, distribuídas entre os Ouvidores, conforme planilha anexada ao processo de encerramento do curso, no início de 2026.

As temáticas previstas e trabalhadas ao longo do ano foram estruturadas conforme ementa cadastrada na Escola de Governo:

- Controle Interno e Gestão de Riscos;
- Normas e Regulamentações Aplicáveis ao Controle Interno;
- Integridade e Governança Pública;
- Ouvidoria Interna;
- Assédio Moral, Assédio Sexual, Discriminação, Ética;
- Lei 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação;
- Lei 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos;
- Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados;
- Participação e Controle Social;
- Boas práticas de Ouvidoria;
- Estudos de Caso.

3.2 Análise de Demanda por Capacidade

O relatório abaixo dimensiona a relação entre o volume de demandas recebidas e a capacidade operacional da equipe, permitindo avaliar o nível de pressão sobre a unidade e subsidiar a justificativa para eventuais necessidades de investimento.

Indicador	2023	2024	2025
------------------	-------------	-------------	-------------



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Manifestações recebidas	6235	6705	8177
Equipe total (Ouvidores Adjuntos)	5	5	5
Manifestações por colaborador	1247	1341	1635,4 (+23,74%)

A análise da relação entre o volume de manifestações recebidas e o tamanho da equipe evidencia um aumento contínuo da demanda sobre a Ouvidoria-Geral do Município no período analisado. Observa-se que o número de manifestações passou de 6.235 em 2023 para 6.705 em 2024, alcançando 8.177 em 2025, o que representa um crescimento acumulado significativo, especialmente no último exercício. No mesmo período, a equipe de Ouvidores Adjuntos manteve-se constante, com cinco colaboradores.

Destaca-se que, em 2023, foi aprovada a Lei Municipal nº 13.612, de 10 de julho de 2023, que instituiu a atual estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Município, composta por um Ouvidor-Geral, um Ouvidor-Geral Adjunto e cinco Ouvidores Adjuntos. Para fins desta análise, foi considerada exclusivamente a equipe de Ouvidores Adjuntos diretamente envolvida no tratamento das manifestações, não sendo incluído o Ouvidor-Geral Adjunto, em razão de sua atuação prioritariamente voltada às atividades táticas e estratégicas da unidade.

Como resultado, o indicador de manifestações por Ouvidor apresentou crescimento progressivo, passando de 1.247 em 2023 para 1.341 em 2024, atingindo 1.635,4 em 2025 — um aumento de 23,74% em relação ao ano de 2023.

Importa destacar, contudo, que o trabalho da Ouvidoria não se restringe ao tratamento das manifestações registradas. A unidade também desempenha atividades relacionadas à análise qualitativa dos dados, produção de relatórios gerenciais, monitoramento de demandas, articulação com órgãos e entidades, gestão do acesso à informação e proteção de dados pessoais, além de ações de orientação e redes sociais, com foco no fortalecimento institucional.

Nesse contexto, o aumento do volume de manifestações, aliado à manutenção do mesmo quantitativo de pessoal, evidencia um descompasso entre a demanda e a capacidade operacional da equipe, com impacto direto sobre a carga de trabalho individual e potencial repercussão na qualidade do atendimento, no tempo de resposta e na capacidade analítica da unidade.

Diante desse contexto, os indicadores analisados apontam para a necessidade de direcionamento de ações voltadas ao reequilíbrio entre o crescimento da demanda e a capacidade



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

operacional da unidade, especialmente considerando o aumento do índice de manifestações por Ouvidor e seus potenciais reflexos sobre o atendimento e a capacidade analítica.

Nesse sentido, destaca-se como medida estratégica o fortalecimento da estrutura da Ouvidoria-Geral, inclusive com a implementação das previsões já constantes no Plano Plurianual (PPA), que contempla a criação de duas vagas de Técnico de Gestão Pública e duas funções de confiança de Ouvidor Adjunto, evidenciando alinhamento institucional com a necessidade identificada pelos dados.

De forma complementar, o Plano Anual de Atividades de 2026 prevê a contratação de um Técnico de Gestão Pública para preenchimento de vaga atualmente existente na estrutura do órgão, medida que poderá contribuir para o fortalecimento da capacidade operacional da unidade.

Os indicadores também apontam para a importância de orientar ações internas de priorização, gestão de processos e fortalecimento da capacidade analítica, de modo que o crescimento da demanda seja acompanhado de medidas estruturantes voltadas à sustentabilidade da atuação da Ouvidoria-Geral.

4. CANAIS DE ATENDIMENTOS

A Ouvidoria-Geral do Município de Londrina atua como canal de interlocução entre a sociedade e a administração pública municipal, bem como junto aos agentes públicos, no âmbito de sua atuação como Ouvidoria Interna. As manifestações recebidas, decorrentes tanto do exercício da cidadania e da participação social quanto da atuação junto aos agentes públicos, contribuem para a melhoria contínua dos serviços públicos prestados, o fortalecimento da integridade e o aprimoramento da gestão pública municipal.

É por meio da OGM que são recebidas, analisadas e encaminhadas manifestações como pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de simplificação relacionadas às ações e aos serviços prestados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal Direta e Indireta.

O contato com a Ouvidoria ocorre por diferentes canais, sendo o principal deles o Sistema SEI, que possibilita o registro e o acompanhamento das manifestações de forma centralizada.

Além do recebimento por meio do sistema eletrônico, os atendimentos também são realizados por outros canais, como telefone, Whatsapp, atendimento presencial e redes sociais. Todas as manifestações recebidas por esses meios são registradas no Sistema SEI, garantindo a organização das informações em base única e possibilitando seu adequado tratamento e monitoramento.

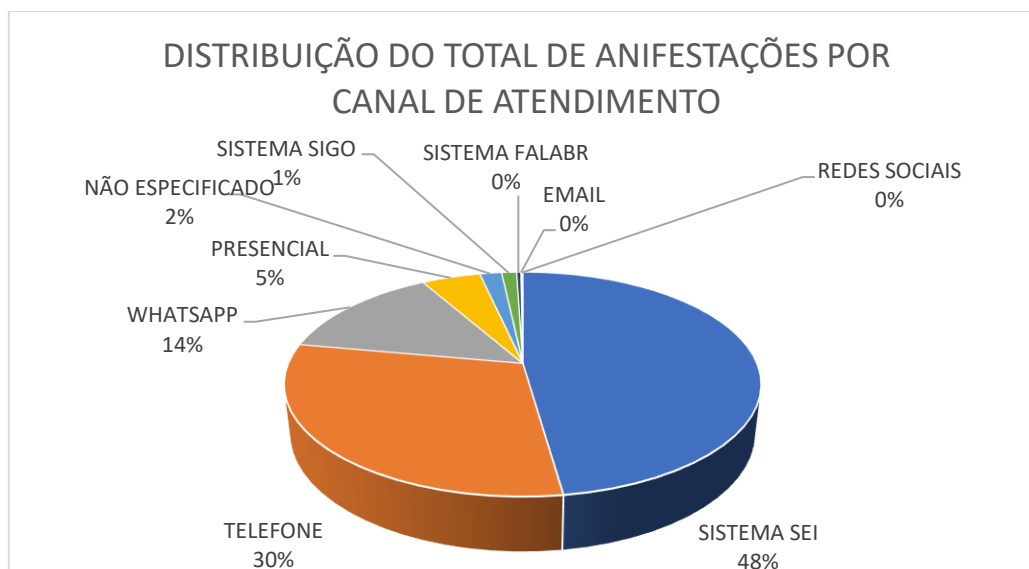


PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

No ano de 2025, foram registradas 8.177 manifestações pela Ouvidoria-Geral do Município, recebidas e tratadas pela equipe da unidade. Esses registros refletem a atuação da Ouvidoria como canal acessível e diversificado de comunicação com a sociedade e com os agentes públicos.

As manifestações foram distribuídas entre os diferentes canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria, conforme detalhado a seguir, evidenciando a multiplicidade de meios de acesso e o esforço institucional em ampliar e qualificar o atendimento aos usuários dos serviços públicos.

Forma de Recebimento	Quantidade	Percentual (%)
SISTEMA SEI	3904	47,74%
TELEFONE	2464	30,13%
WHATSAPP	1136	13,89%
PRESENCIAL	388	4,75%
NÃO ESPECIFICADO	144	1,76%
SISTEMA SIGO	99	1,21%
SISTEMA FALABR	28	0,34%
EMAIL	8	0,10%
REDES SOCIAIS	6	0,07%





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

A análise da distribuição das manifestações por canal de atendimento evidencia um cenário híbrido de acesso à Ouvidoria, no qual coexistem diferentes formas de entrada, associadas ao perfil e ao grau de autonomia dos usuários. O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) destaca-se como o principal canal, concentrando, isoladamente, 47,74% dos registros, o que representa quase metade do total de manifestações recebidas no período. Esse dado reforça seu papel como canal direto, estruturado e utilizado de forma autônoma pelo cidadão, especialmente para demandas mais formais e específicas.

Na sequência, o atendimento telefônico aparece como o segundo principal canal utilizado, evidenciando que, apesar da disponibilidade de meios digitais, o contato direto ainda é amplamente demandado. Esse padrão indica a relevância dos canais assistidos, nos quais há mediação do Ouvidor, especialmente para situações que exigem orientação, apoio ou maior interação durante o registro da manifestação.

Observa-se também o crescimento de canais mais ágeis e acessíveis, como o WhatsApp, que já representa 13,89% das manifestações, consolidando-se como o terceiro principal meio de entrada. Embora digital, trata-se igualmente de um canal assistido, o que reforça a importância da mediação no atendimento ao cidadão e aponta seu potencial estratégico para ampliação do acesso e melhoria da comunicação.

Destaca-se, ainda, a relevância do atendimento presencial, com 388 registros no período, o que evidencia a necessidade de manutenção desse canal, especialmente sob a perspectiva da acessibilidade e da inclusão de públicos com maior dificuldade de acesso aos meios digitais.

Em conjunto, os dados demonstram que, embora o SEI concentre a maior parte dos registros como canal institucional direto, há forte dependência dos canais assistidos — telefone, WhatsApp e presencial —, evidenciando que a Ouvidoria desempenha não apenas a função de registro, mas também de mediação e facilitação do acesso. Esse modelo híbrido reflete diferentes perfis de usuários e reforça a importância de estratégias integradas que considerem tanto a ampliação da autonomia digital quanto a manutenção de canais acessíveis e humanizados.

Abaixo segue dados relativos à matriz canal de atendimento X tipologia:

Canal de atendimento	Denúncia	Elogio	Reclamação	LAI	Simplifique	Sugestão
EMAIL	2	0	3	3	0	0
FALABR	5	0	10	11	0	1
NÃO ESPECIFICADO	5	11	72	52	0	2
PRESENCIAL	6	93	178	107	0	3



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Canal de atendimento	Denúncia	Elogio	Reclamação	LAI	Simplifique	Sugestão
REDES SOCIAIS	1	3	2	0	0	0
SEI	159	128	2168	1298	3	93
SIGO	3	4	64	27	0	0
TELEFONE	35	158	1603	646	1	6
WHATSAPP	13	39	826	245	0	2

A análise do cruzamento entre canais de atendimento e tipologias de manifestação evidencia a forte centralidade do SEI como principal meio de registro, concentrando, de forma expressiva, especialmente as reclamações e os pedidos de acesso à informação (LAI). Esse dado indica que demandas mais formais, complexas ou que exigem tramitação estruturada tendem a ser direcionadas a sistemas institucionais.

Paralelamente, destaca-se a relevância dos canais assistidos, sobretudo telefone e WhatsApp, que apresentam volumes significativos de reclamações e também participação em outras tipologias. Esse comportamento reforça a consolidação de um modelo híbrido de atendimento, no qual coexistem canais digitais estruturados e canais de interação direta, ampliando as possibilidades de acesso pelo cidadão.

Observa-se ainda que as tipologias não se distribuem de maneira homogênea entre os canais. As denúncias e os pedidos de acesso à informação concentram-se proporcionalmente mais em canais formais (como SEI e FalaBR), enquanto manifestações como reclamações e elogios apresentam maior dispersão, com presença relevante nos canais assistidos. Esse padrão sugere que o grau de formalização, complexidade e necessidade de registro influenciam diretamente a escolha do canal pelo usuário.

Abaixo segue dados relativos à matriz canal de atendimento X órgão/entidade:

ÓRGÃO/ENTIDADE	EMAIL	FALABR	NÃO ESPECIFICADO	PRESENCIAL	REDES SOCIAIS	SEI	SIGO	TELEFONE	WHATSAPP
ACESF	0	0	0	1	0	23	0	3	6
AGRICULTURA	0	0	0	0	0	6	0	2	0
AMBIENTE	2	0	1	13	0	71	0	25	17
ASSISTÊNCIA SOCIAL	1	7	13	34	0	74	0	293	122
CAAPSMML	0	0	0	2	0	17	0	3	4
CHEFIA DE GABINETE	0	0	0	1	0	16	0	1	0
CMTU	0	0	13	28	0	192	0	103	107
CODEL	0	0	0	0	0	16	0	2	1
COHAB-LD	0	0	0	1	0	19	0	3	4



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

CONTROLADORIA-GERAL	1	0	0	0	0	14	1	0	0
CTD	0	0	0	0	0	14	0	2	1
CULTURA	0	0	1	1	0	27	0	1	2
DEFESA SOCIAL	0	0	2	4	0	51	0	25	7
EDUCAÇÃO	0	3	22	11	2	174	1	187	200
FAZENDA	0	0	2	85	0	249	0	65	41
FEL	0	0	0	7	0	44	0	5	6
GESTÃO PÚBLICA	0	0	2	4	0	54	0	4	2
GOVERNO	0	0	0	0	0	18	0	0	2
IDOSO	0	0	1	3	0	10	0	3	2
IPPUL	0	0	0	2	0	42	0	3	3
LONDRINA ILUMINAÇÃO	0	0	1	1	0	26	0	10	5
MULHER	0	0	0	0	0	5	0	1	0
OBRAS E PAVIMENTAÇÃO	0	0	1	14	0	116	0	26	23
OUVIDORIA-GERAL	0	5	1	2	0	1798	5	7	9
PLANEJAMENTO	0	0	1	0	0	24	0	1	2
PROCURADORIA-GERAL	0	2	2	3	1	89	1	28	11
RECURSOS HUMANOS	0	0	0	29	1	133	0	15	14
SAÚDE	4	11	81	141	2	574	91	1640	541
TRABALHO	0	0	0	1	0	8	0	6	4
total	8	28	144	388	6	3904	99	2464	1136

A análise do cruzamento entre os canais de atendimento e os órgãos/entidades evidencia que a forma de acesso à Ouvidoria está diretamente relacionada ao perfil do público atendido, especialmente no que se refere às condições de vulnerabilidade e ao grau de autonomia no uso de ferramentas digitais.

Os sistemas institucionais, como FalaBR, SEI e SIGO, representam meios de registro mais estruturados, que pressupõem maior autonomia do cidadão para acessar e preencher formulários eletrônicos. Por outro lado, canais como telefone, WhatsApp, atendimento presencial, e-mail e redes sociais caracterizam-se como canais assistidos, nos quais há mediação do Ouvidor no acolhimento e registro das manifestações.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

Observa-se que, em áreas como Saúde e Assistência Social, há predominância dos canais assistidos. Esse padrão indica que o acesso à Ouvidoria, nesses casos, pode estar associado a públicos que demandam maior apoio no registro de suas manifestações, seja por limitações de acesso digital, seja por condições de vulnerabilidade social, econômica ou informacional.

Adicionalmente, a existência de registros classificados como “não especificado” indica a necessidade de aprimoramento no preenchimento do canal de entrada, de modo a assegurar maior confiabilidade das informações e qualificação das análises gerenciais.

De modo geral, observa-se que, nos demais órgãos, há predominância do uso do sistema SEI, consolidando-o como principal canal de entrada das manifestações. Considerando o conjunto dos registros, os dados evidenciam que a Ouvidoria opera em um modelo híbrido, combinando canais digitais diretos e canais assistidos, o que permite conciliar a autonomia do cidadão com a inclusão de públicos que demandam mediação para acessar os serviços.

Os dados e a experiência observada no atendimento indicam a necessidade de direcionamento de ações voltadas ao aprimoramento do canal eletrônico de acesso às manifestações. Verifica-se que o formulário atualmente disponibilizado por meio do SEI apresenta limitações de usabilidade quando acessado por dispositivos móveis, com desconfiguração da interface e dificuldades de navegação, aspecto especialmente relevante considerando que o acesso à internet pela população ocorre majoritariamente por celular.

Esse cenário aponta para oportunidade de qualificação do canal digital, com foco na experiência do usuário, na redução de barreiras de acesso e no fortalecimento do uso autônomo do canal eletrônico.

Nesse sentido, destaca-se como ação estratégica a adoção de solução tecnológica mais aderente às necessidades do serviço, preferencialmente por meio de sistema especializado que disponha de formulário eletrônico responsivo, interface simplificada e desenho orientado ao usuário.

Importa registrar que essa medida já se encontra contemplada no Plano Anual de Atividades de 2026 desta OGM, o que evidencia alinhamento entre o diagnóstico produzido e o direcionamento institucional adotado para o aprimoramento dos canais de atendimento.

5. ANÁLISE DOS DADOS RELATIVOS AO PRONTO-ATENDIMENTO

O fluxo espontâneo de cidadãos na Sede Administrativa em busca de orientação sobre serviços públicos, protocolos e encaminhamento de demandas tem evidenciado uma função adicional exercida pela Ouvidoria-Geral, para além de suas atribuições formais. Em razão de fatores como a inexistência de ponto centralizado de informações ao cidadão, a sinalização ainda precária no prédio administrativo e a localização



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

acessível da unidade, a Ouvidoria passou a ser procurada com frequência como referência inicial para acolhimento e direcionamento de demandas diversas.

Esse cenário demonstra que parcela significativa dos cidadãos ainda enfrenta dificuldades para identificar corretamente os canais e órgãos responsáveis pelos serviços buscados, recorrendo à Ouvidoria como espaço de orientação e apoio para navegação na estrutura administrativa municipal.

Nesse contexto, importa destacar que a Ouvidoria tem atuado de forma proativa nesse processo, prestando orientação cotidiana à população por diferentes meios, inclusive presencialmente, por telefone e por outros canais de contato, tanto a usuários quanto a agentes públicos em busca de informações diversas sobre serviços, fluxos e competências administrativas. Essa atuação, embora extrapole as atribuições típicas do órgão, tem contribuído para qualificar o acesso à informação e reduzir barreiras de acesso aos serviços públicos.

Com o aumento progressivo dessas demandas espontâneas, a Ouvidoria-Geral passou, a partir de abril de 2023, a sistematizar esses atendimentos por meio do Relatório de Pronto-Atendimento, uma planilha do Google Forms utilizada para registrar essa atuação complementar e produzir informações sobre as principais dificuldades apresentadas pelos usuários.

Sob outra perspectiva, esse contexto também suscita atenção quanto aos controles de acesso e à segurança institucional, tendo em vista o elevado fluxo de pessoas nas dependências administrativas. A circulação ampla de usuários, aliada à ausência de mecanismos mais estruturados de identificação, aponta oportunidade de aprimoramento das rotinas de controle e apoio à atuação preventiva.

Importa registrar, ainda, que parte dessas demandas não se refere diretamente a serviços de competência municipal, mas envolve temas percebidos pelo cidadão como relacionados ao Município, o que reforça o papel da Ouvidoria como instância de orientação e mediação no acesso ao poder público.

Em 2024, foram registrados 6.858 atendimentos que não resultaram na abertura de processos de Ouvidoria. Em 2025, esse número foi de 6.995, mantendo-se em patamar estável. Esse comportamento ganha relevância especialmente porque, no período, o ramal da Ouvidoria-Geral deixou de integrar a URA do telefone geral da Prefeitura (3372-4000), alteração que poderia reduzir o volume de procura espontânea. Ainda assim, a manutenção dos registros em nível semelhante reforça a persistência dessa demanda por orientação e o papel da Ouvidoria como referência de apoio e direcionamento ao cidadão.

Seguem dados extraídos da base sobre a temática:



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

ÓRGÃOS E ENTIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
FAZENDA	412	339	193	196	146	150	163	68	86	87	97	171	2108
ATENDIMENTO GERAL	127	167	174	150	136	157	253	91	87	98	57	65	1562
SAÚDE	41	71	75	73	72	51	74	68	61	45	44	39	714
CMTU	50	79	47	54	46	21	28	30	31	24	29	17	456
OBRAS E PAVIMENTAÇÃO	34	32	33	37	22	19	38	19	26	16	17	16	309
TRABALHO	34	31	20	16	25	17	17	14	12	17	9	12	224
ASSISTÊNCIA SOCIAL	17	13	24	26	21	20	20	16	18	17	4	12	208
GESTÃO PÚBLICA	13	27	18	28	27	13	21	6	9	7	4	11	184
AMBIENTE	7	12	17	19	13	12	15	18	20	7	18	18	176
DEFESA SOCIAL	12	18	18	16	20	2	3	15	12	3	11	9	139
RECURSOS HUMANOS	11	16	17	21	13	13	18	8	9	6	4	2	138
GABINETE DO PREFEITO	29	24	23	17	16	5	12	1	2	3	3	1	136
EDUCAÇÃO	19	19	13	5	9	8	5	5	6	5	3	4	101
IDOSO	13	12	7	8	7	7	9	6	7	12	0	4	92
PROCURADORIA	7	12	9	7	8	5	8	3	2	1	4	1	67
AGRICULTURA	7	13	13	7	1	2	6	2	0	2	2	1	56
LONDRINA ILUMINAÇÃO	7	11	8	5	8	1	3	0	1	0	6	1	51
PROCON	1	8	4	5	4	4	4	1	3	5	6	2	47
IPPUL	6	3	7	0	7	11	4	0	2	1	3	2	46
GOVERNO	4	20	4	2	6	5	1	0	0	0	2	0	44
COHAB	1	3	4	4	3	1	0	2	1	4	1	3	27
FEL	2	1	4	4	6	0	2	2	1	3	1	0	26
ACESF	1	1	2	4	3	0	2	1	2	1	1	0	18
CAAPSM	3	4	4	0	0	4	1	0	0	0	0	1	17
CODEL	2	3	1	3	0	1	1	0	0	0	0	3	14
CORREGEDORIA		1	1	4	0	1	0	2	0	2	0	0	11
CULTURA	1	1	1	3	0	1	0	1	1	0	0	0	9
PLANEJAMENTO	0	0	2	2	3	0	1	1	0	0	0	0	9
CONTROLADORIA	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	5
MULHER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
CTD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	861	942	744	717	622	532	709	380	399	366	327	396	6995

Os dados de Pronto-Atendimento evidenciam uma dimensão complementar da atuação da Ouvidoria-Geral, relacionada à orientação imediata e ao acolhimento de demandas espontâneas apresentadas presencialmente, por telefone ou por outros contatos diretos. No período analisado, foram registrados 6.995 atendimentos, volume expressivo que reforça o papel da Ouvidoria também como ponto de apoio e referência para o cidadão no acesso aos serviços públicos.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

Observa-se elevada concentração em Fazenda (2.108) e Atendimento Geral/ OGM (1.562), que, somados, representam mais da metade dos registros do período. Esse dado reforça a recorrência de demandas relacionadas, de um lado, à necessidade de orientação inicial e, de outro, ao elevado volume de dúvidas e solicitações envolvendo serviços tributários e cadastrais.

O volume de Atendimento Geral/OGM revela a existência de uma demanda significativa por informações e direcionamentos que, muitas vezes, antecedem o próprio acesso ao serviço público, evidenciando a Ouvidoria como instância de acolhimento e mediação diante de dificuldades dos cidadãos em identificar canais e fluxos adequados.

No caso da Fazenda, o expressivo volume de registros confirma padrão já observado nas manifestações formais, reforçando a elevada procura por informações, orientações e apoio relacionadas a serviços tributários, cadastros e procedimentos administrativos.

Também se destacam Saúde (714), CMTU (456) e Obras e Pavimentação (309), evidenciando forte demanda por orientação em áreas diretamente relacionadas a serviços de alta visibilidade e uso cotidiano, especialmente aqueles que impactam mobilidade urbana, infraestrutura e acesso a políticas essenciais.

Chama atenção, ainda, o comportamento temporal da série. Observa-se maior concentração de atendimentos no primeiro semestre, com destaque para janeiro (861) e fevereiro (942), além de novo crescimento em julho (709), indicando sazonalidades que podem estar associadas a períodos de maior procura por serviços específicos, como o IPTU.

Outro aspecto relevante é que esses registros refletem demandas não formalizadas como manifestações de Ouvidoria, mas que mobilizam tempo institucional, exigem orientação e compõem carga relevante de trabalho do órgão. Nesse sentido, o Pronto-Atendimento revela parcela importante do trabalho invisível da Ouvidoria, nem sempre capturada pelos indicadores tradicionais.

Os dados também reforçam diagnóstico já apontado em outras análises do relatório: parte significativa das dificuldades do cidadão não está necessariamente na inexistência do serviço, mas no acesso à informação, na compreensão dos fluxos e na identificação do canal adequado para atendimento.

De forma geral, o conjunto dos registros evidencia a Ouvidoria-Geral exercendo, para além de suas atribuições típicas, função de porta de entrada, orientação e mediação institucional, o que reforça a importância do Pronto-Atendimento como instrumento de gestão e fonte relevante para identificação de fragilidades nos canais de acesso e comunicação da administração municipal.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

5.1 Recomendações

Diante dos achados apresentados, recomenda-se a adoção de medidas voltadas ao aprimoramento da orientação inicial ao cidadão, da organização dos canais de acesso e da utilização estratégica dos dados do Pronto-Atendimento como insumo gerencial. Vale destacar que algumas das medidas propostas são reincidentes de anos anteriores.

Nesse sentido, destaca-se a necessidade de emissão de recomendações, conforme segue:

a) À Secretaria Municipal de Gestão Pública:

- Estruturar mecanismo centralizado de informações e orientação ao cidadão na Sede Administrativa, de modo a qualificar o acolhimento inicial e reduzir encaminhamentos indevidos à Ouvidoria;
- Aprimorar a sinalização interna e a comunicação sobre serviços e canais de atendimento, facilitando a identificação dos órgãos responsáveis e dos fluxos adequados para acesso aos serviços públicos;
- Aprimorar rotinas e mecanismos de controle de acesso na Sede Administrativa, considerando aspectos de segurança institucional e apoio à organização do fluxo de usuários.

b) A todos os órgãos e entidades:

- Reavaliar os canais telefônicos e fluxos de triagem, considerando o papel do atendimento espontâneo e a necessidade de facilitar o direcionamento inicial das demandas;
- Avaliar oportunidades de qualificação dos canais de primeiro acesso, de modo a reduzir a necessidade de mediação pela Ouvidoria em demandas que poderiam ser resolvidas diretamente nos canais finalísticos.

6. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral do Município de Londrina, como instância central de escuta da administração municipal, reúne manifestações relacionadas a todos os órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta. Essa atuação amplia sua capacidade de gerar uma visão integrada da gestão pública, a partir da diversidade de temas e demandas apresentadas pelos usuários.

Nesse contexto, a Ouvidoria consolida-se como instrumento estratégico de produção de informações, subsidiando a tomada de decisões e o aprimoramento das políticas públicas, a partir do recebimento, análise e tramitação de reclamações, denúncias, elogios, sugestões, pedidos de simplificação e pedidos de acesso à Informação.



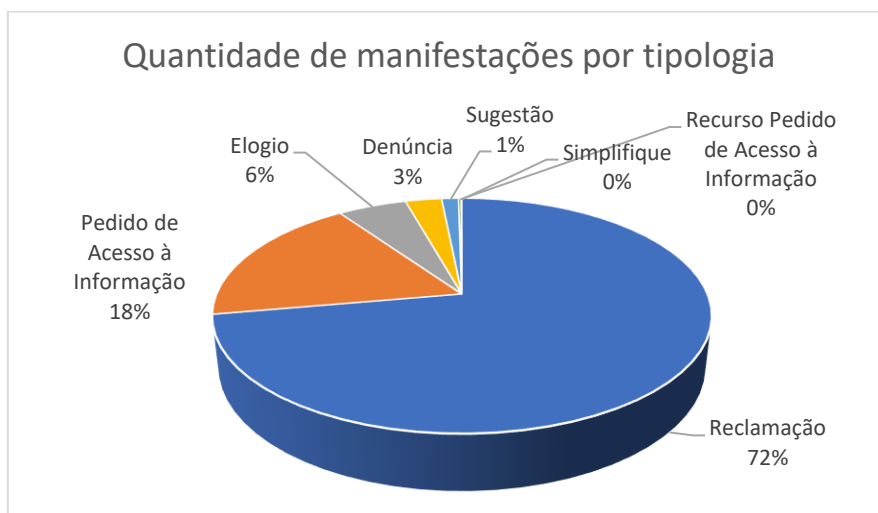
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

6.1 Volume e tipologia

Segue abaixo o quantitativo de manifestações por tipologia:

Tipologia	Quantidade
Reclamação	5.906
Pedido de Acesso à Informação	1.478
Elogio	436
Denúncia	229
Sugestão	107
Recurso Pedido de Acesso à Informação	17
Simplifique	4
TOTAL	8177



A análise do volume de manifestações por tipologia evidencia predominância significativa das reclamações, que representam a maior parte dos registros no período, com 5.906 manifestações. Esse dado reforça o caráter majoritariamente reativo da Ouvidoria, fortemente demandada para o tratamento de insatisfações relacionadas à prestação de serviços públicos.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Em seguida, destacam-se os pedidos de acesso à informação, com 1.478 registros, configurando o segundo maior volume. Esse resultado evidencia a relevância da Ouvidoria como canal de transparência, indicando o interesse dos cidadãos por informações institucionais e o exercício do direito de acesso à informação.

As manifestações classificadas como elogio somam 436 registros, enquanto as sugestões totalizam 107, indicando menor utilização do canal para reconhecimento de boas práticas e participação propositiva, o que aponta para oportunidade de estímulo a formas mais qualificadas de interação com o cidadão, como a avaliação de serviços públicos.

As denúncias, por sua vez, totalizam 229 registros. Embora representem parcela menor do total, possuem natureza sensível e relevância qualitativa elevada, por estarem relacionadas a possíveis irregularidades, condutas inadequadas ou violações de direitos. Esse tipo de manifestação demanda tratamento diferenciado, com maior rigor na análise, encaminhamento e acompanhamento, além de eventual articulação com instâncias de controle e apuração.

Por fim, registram-se ainda 17 recursos de pedidos de acesso à informação e 4 manifestações classificadas como “Simplifique”, com baixa representatividade no conjunto geral.

6.2 Análise comparativa por tipologias em relação ao ano anterior

Na análise comparativa por tipologias em relação ao ano anterior, temos o seguinte quadro:

Tipologia	2024	2025
Reclamação	5050	5.906
Pedido de Acesso à Informação	976	1.478
Elogio	398	436
Denúncia	177	229
Sugestão	89	107
Recurso Pedido de Acesso à Informação	11	17
Simplifique	3	4



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Tipologia	2024	2025
Pedido de Desclassificação, reclassificação ou redução de prazo de sigilo de informações	1	0
TOTAL	6705	8177

A análise comparativa das manifestações por tipologia evidencia crescimento em praticamente todas as categorias, acompanhando o aumento global do volume registrado no período. As reclamações permanecem como principal forma de manifestação, reforçando o caráter predominantemente reativo da Ouvidoria, enquanto os pedidos de acesso à informação se destacam pelo crescimento, indicando maior demanda por transparência.

As denúncias, embora menos numerosas, mantêm elevada relevância qualitativa, ao passo que elogios e sugestões seguem com baixa representatividade. De forma geral, os dados indicam a consolidação da Ouvidoria como eficiente canal no exercício do controle social.

6.3 Série histórica





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

A análise da série histórica das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Município evidencia crescimento expressivo ao longo do período de 2016 a 2025, com aumento acumulado superior a 3.000%. Após fase inicial de estruturação e posterior consolidação, observa-se oscilação pontual entre 2021 e 2022, seguida de retomada consistente do crescimento a partir de 2023.

Em 2025, registra-se o maior volume da série histórica, com 8.177 manifestações, indicando a consolidação da Ouvidoria como canal institucional de escuta e participação social.

6.4 Tempestividade

O art. 12 do Decreto Municipal nº 626/2024 estabelece o prazo de até 20 dias, prorrogáveis por mais 10, para a apresentação de resposta conclusiva às manifestações registradas pelos usuários junto à Ouvidoria-Geral do Município.

Mês	Tempo médio de atendimento (dias)
Janeiro	6
Fevereiro	4,83
Março	5,14
Abril	7,5
Mai	6
Junho	6,2
Julho	7,3
Agosto	5,5
Setembro	8,83
Outubro	7,73
Novembro	6,2
Dezembro	6,3
Média anual	6,46



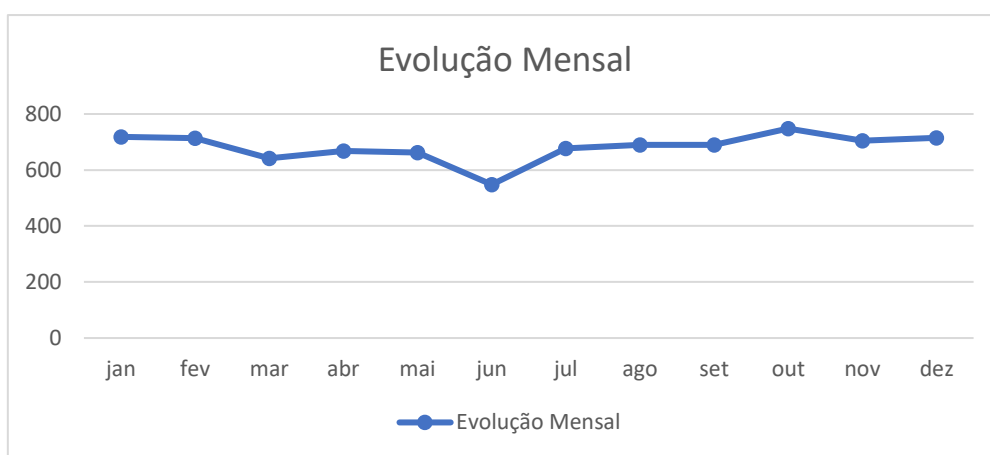
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

Nesse contexto, a análise do tempo médio de atendimento ao longo de 2025 evidencia desempenho satisfatório da Ouvidoria, com média anual de 6,46 dias para conclusão das demandas, significativamente inferior ao prazo legal estabelecido. De modo geral, os dados demonstram elevada tempestividade no atendimento, mesmo diante do crescimento da demanda, o que reforça a eficiência dos fluxos de trabalho e a capacidade de resposta da unidade.

6.5 Evolução Mensal

TIPOLOGIA	MÊS												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Denúncia	5	21	9	29	21	19	17	22	28	21	22	15	229
Elogio	24	40	27	36	35	29	42	44	52	30	40	37	436
Pedido de Acesso à Informação	149	113	162	116	121	91	111	101	119	106	124	165	1478
Pedido de Desclassificação, reclassificação ou redução de prazo de sigilo de informações	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	522	528	427	482	475	400	497	511	452	548	516	489	5847
Recurso	0	1	2	0	2	0	1	3	2	1	2	3	17
Simplifique	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	4
Sugestão	18	11	14	5	8	9	9	9	10	9	1	4	107
TOTAL	718	714	642	668	662	548	677	690	690	748	705	715	8177



A análise da evolução mensal das manifestações em 2025 evidencia comportamento relativamente estável ao longo do ano, com variações moderadas e tendência de redução no primeiro semestre, seguida de retomada no segundo semestre, quando se registram os maiores volumes,



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

especialmente no mês de outubro. As reclamações mantêm-se como principal tipologia em todos os períodos, enquanto os pedidos de acesso à informação apresentam maior oscilação, e as denúncias demonstram ocorrência constante ao longo do ano. O conjunto dos dados indica regularidade na demanda, com variações sazonais moderadas e impacto pontual sobre a capacidade operacional da unidade.

6.6 Pesquisa de satisfação e perfil do usuário

A pesquisa de satisfação constitui importante instrumento de avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria-Geral, permitindo aferir a percepção dos usuários quanto à facilidade de acesso aos canais, ao tempo de resposta e à adequação das respostas emitidas pelos órgãos responsáveis no âmbito do processo de ouvidoria. Além disso, representa mecanismo relevante para conhecer o perfil dos usuários que recorrem à Ouvidoria-Geral do Município de Londrina como instrumento de participação e controle social.

Os formulários são encaminhados eletronicamente ao usuário ao final do tratamento da manifestação, por ocasião do envio da resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo e voluntário.

Mais do que mensurar satisfação, os resultados obtidos subsidiam o monitoramento do desempenho da unidade, permitem identificar oportunidades de melhoria e incorporam a percepção do cidadão como elemento relevante para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados e dos processos de atendimento.

O volume de respostas recebidas foi de 858, o que equivale a cerca de 10,42% do total de manifestações registradas durante o ano. Apesar da queda na quantidade de respostas em relação à 2024, o quantitativo é considerando satisfatório por parte desta OGM, visto o caráter espontâneo da pesquisa.

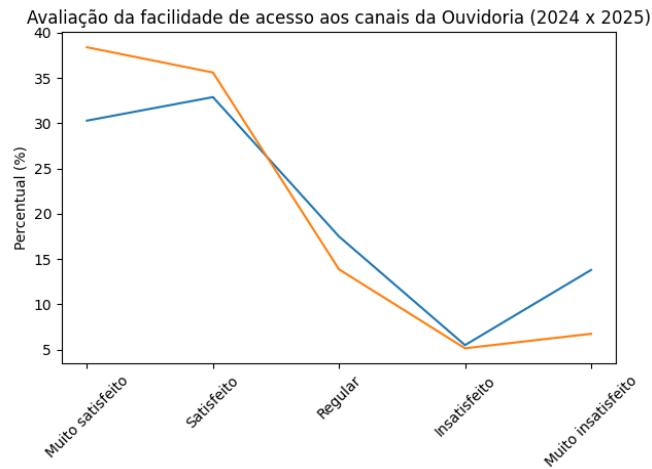
A seguir, são apresentadas as perguntas aplicadas aos usuários, bem como a distribuição percentual das respostas para cada alternativa, a partir da experiência com os canais da Ouvidoria.

Como você avalia a facilidade de acesso aos canais de atendimento da Ouvidoria-Geral da Prefeitura de Londrina?	2025 (%)	2024 (%)
Muito satisfeito	30,3	38,41
Satisfeito	32,9	35,62
Regular	17,5	13,87
Insatisfeito	5,5	5,15
Muito insatisfeito	13,8	6,75

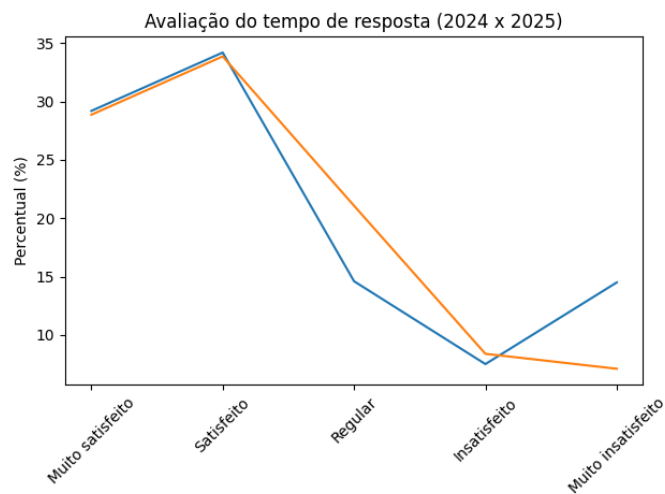


PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná



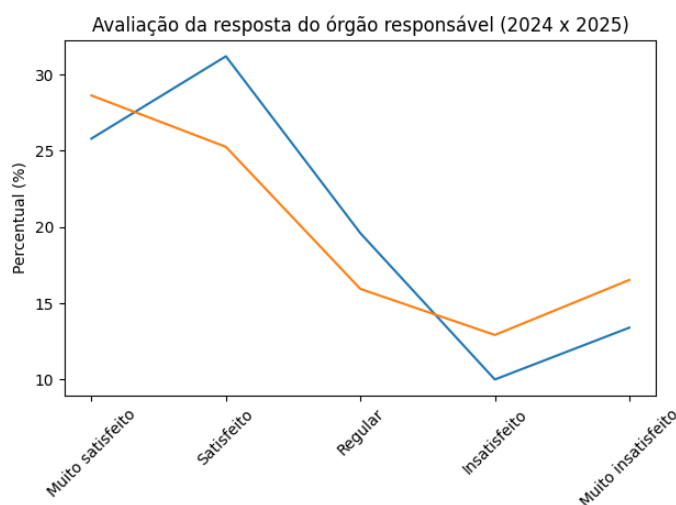
Como você avalia o tempo de espera para recebimento da resposta?	2025 (%)	2024 (%)
Muito satisfeito	29,2	28,87
Satisfeito	34,2	33,87
Regular	14,6	21,07
Insatisfeito	7,5	8,38
Muito insatisfeito	14,5	7,1





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Como você avalia a resposta emitida pelo órgão responsável ao processo de Ouvidoria?	2024 (%)	2025 (%)
Muito satisfeito	28,63	25,8
Satisfeito	25,26	31,2
Regular	15,94	19,6
Insatisfeito	12,92	10
Muito insatisfeito	16,53	13,4



Os resultados da pesquisa de satisfação devem ser analisados à luz do crescimento do volume de manifestações tratadas pela Ouvidoria-Geral em 2025. Enquanto em 2024 foram registrados 6.705 processos, em 2025 esse número alcançou 8.177, representando aumento de aproximadamente 22% na demanda, contexto que deve ser considerado na interpretação dos indicadores de percepção dos usuários.

De forma geral, a leitura conjunta dos indicadores sugere que o principal impacto percebido do aumento da demanda concentrou-se na experiência de acesso aos canais, enquanto os indicadores relacionados ao tempo de resposta e à qualidade das respostas apresentaram maior resiliência. Esse comportamento reforça que os principais desafios percebidos pelos usuários parecem estar mais relacionados à porta de entrada do sistema do que ao tratamento final das manifestações.

Nesse sentido, os resultados da pesquisa de satisfação, analisados em perspectiva com o aumento de 22% da demanda, indicam não apenas oportunidades de melhoria, mas também capacidade institucional de manutenção dos níveis de resposta e percepção do usuário em dimensões centrais do serviço.

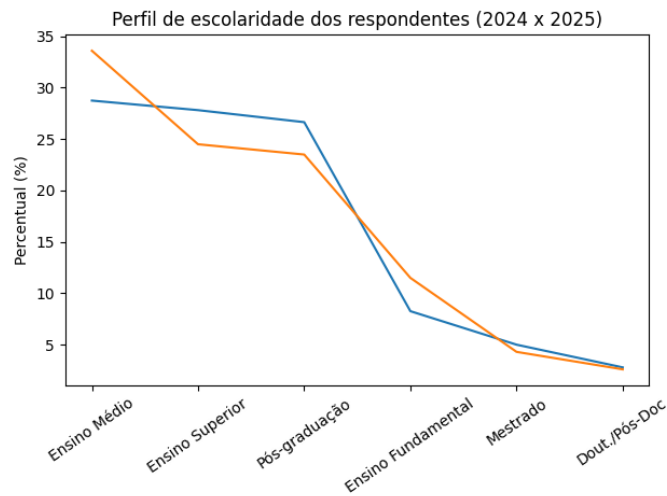
No que se refere ao perfil do usuário, temos o que se segue:



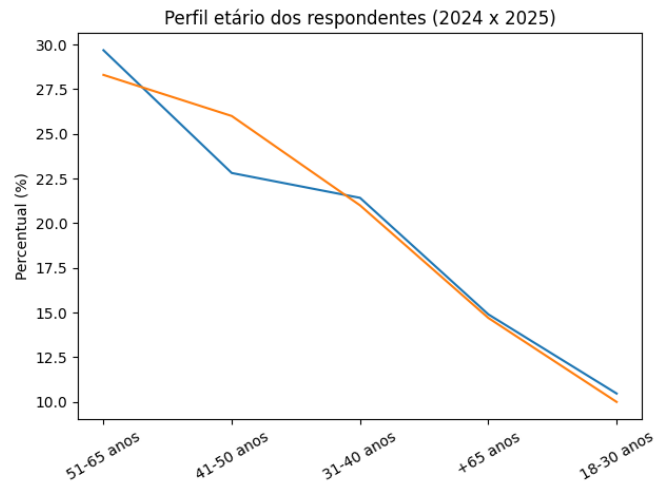
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

Qual sua escolaridade?	2024 (%)	2025 (%)
Ensino Médio	28,75	33,6
Ensino Superior	27,82	24,5
Pós-graduação	26,65	23,5
Ensino Fundamental	8,26	11,5
Mestrado	5	4,3
Doutorado ou Pós-Doutorado	2,79	2,6



Qual sua faixa etária?	2024 (%)	2025 (%)
entre 51 e 65 anos	29,68	28,3
entre 41 e 50 anos	22,81	26
entre 31 e 40 anos	21,42	21
mais de 65 anos	14,9	14,7
entre 18 e 30 anos	10,47	10





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

Observa-se, em relação ao perfil dos respondentes, ampliação relativa da participação de usuários com menor escolaridade formal. Quanto à faixa etária, verifica-se relativa estabilidade do perfil dos participantes, com predominância de usuários de meia-idade e leve ampliação da participação do grupo entre 41 e 50 anos, indicando manutenção do padrão de utilização do canal, ainda que com discreta diversificação do público respondente.

7. OUVIDORIA INTERNA

A atuação da Ouvidoria-Geral do Município no âmbito da Ouvidoria Interna passou a se estruturar de forma mais sistematizada a partir do ano de 2025, com a elaboração de fluxos, procedimentos e diretrizes voltadas ao atendimento das demandas dos agentes públicos. Diferentemente da ouvidoria voltada ao cidadão, trata-se de demandas internas à administração, diretamente relacionadas ao ambiente organizacional e às condições de trabalho.

Seguem dados extraídos da base sobre a temática:

ASSUNTO 1	ASSUNTO 2	Quantidade
OUVIDORIA INTERNA	POSTURA AGENTE PÚBLICO	11
OUVIDORIA INTERNA	TERCEIRIZADAS/CONVENIADAS	7
OUVIDORIA INTERNA	0	6
OUVIDORIA INTERNA	ASSÉDIO MORAL	6
OUVIDORIA INTERNA	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO AGENTE PÚBLICO	5
OUVIDORIA INTERNA	LIMPEZA/MANUTENÇÃO DE PRÓPRIOS PÚBLICOS	5
OUVIDORIA INTERNA	INFORMAÇÕES FUNCIONAIS	5
OUVIDORIA INTERNA	LEGISLAÇÃO RH	3
OUVIDORIA INTERNA	QUADRO DE PESSOAL	3
OUVIDORIA INTERNA	SISTEMAS	2
OUVIDORIA INTERNA	RETALIAÇÃO	2
OUVIDORIA INTERNA	REMUNERAÇÃO/BENEFÍCIOS	2
OUVIDORIA INTERNA	TRANSPORTE ESCOLAR	2
OUVIDORIA INTERNA	HORA EXTRA	2
OUVIDORIA INTERNA	CERTIDÕES	2
OUVIDORIA INTERNA	ATENDIMENTO	2
OUVIDORIA INTERNA	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE	1
OUVIDORIA INTERNA	MOVIMENTAÇÃO FUNCIONAL	1
OUVIDORIA INTERNA	OUVIDORIA-GERAL/RESPOSTA EMITIDA PELA OUVIDORIA	1



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

OUVIDORIA INTERNA	FUNCIONAMENTO ESCOLAR	1
OUVIDORIA INTERNA	EVENTOS/PROMOÇÕES	1
OUVIDORIA INTERNA	CONTROLE DE PONTO	1
OUVIDORIA INTERNA	CONTATOS DO GABINETE	1
OUVIDORIA INTERNA	SEGURANÇA PÚBLICA/VANDALISMO	1
OUVIDORIA INTERNA	SINALIZAÇÃO VIÁRIA	1
OUVIDORIA INTERNA	LICENÇAS	1
	total	75

Nesse contexto, os dados analisados refletem não apenas a existência dessas demandas, mas também o fortalecimento do canal como instrumento institucional de escuta interna, permitindo maior visibilidade a situações que, muitas vezes, permanecem invisibilizadas na estrutura organizacional.

A análise das manifestações evidencia concentração em temas relacionados à postura de agentes públicos, assédio moral e atividades desenvolvidas no ambiente de trabalho, indicando que as demandas estão predominantemente associadas a questões de conduta, relações interpessoais e organização do trabalho.

Esse padrão revela que a Ouvidoria Interna vem se consolidando como importante mecanismo de promoção da integridade pública, ao possibilitar o registro e o tratamento de situações que podem envolver desvios de conduta, conflitos no ambiente institucional e fragilidades nas relações de trabalho. A presença de manifestações relacionadas a assédio moral e postura funcional reforça a necessidade de atuação preventiva e corretiva, com foco na promoção de ambientes organizacionais éticos, respeitosos e alinhados aos princípios da administração pública.

Destaca-se, ainda, a presença de manifestações relacionadas a terceirizadas/conveniadas, o que sugere que as questões de conduta e relacionamento também se estendem a vínculos indiretos, indicando a necessidade de atenção à gestão e à supervisão desses contratos sob a perspectiva da integridade.

Observa-se também a existência de registros classificados sem detalhamento no Assunto 2, o que evidencia oportunidade de aprimoramento na categorização das manifestações, visando maior qualidade das informações e melhor capacidade analítica.

De forma geral, os dados indicam que a Ouvidoria Interna tem se consolidado como um canal relevante para o registro de questões sensíveis relacionadas ao ambiente de trabalho, especialmente no que se refere à conduta funcional, à mediação de conflitos e à promoção de um ambiente organizacional mais íntegro e respeitoso.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

Os achados apresentados reforçam que o foco da atuação na Ouvidoria Interna está voltado à sua consolidação como instrumento estratégico de promoção da integridade, prevenção de irregularidades e qualificação do ambiente organizacional. Nesse contexto, a definição e o amadurecimento de fluxos, competências e articulações com instâncias como Corregedoria, Controladoria e gestão de pessoas constituem eixo central desse processo de estruturação. Da mesma forma, o fortalecimento de uma cultura institucional de escuta e confiança se apresenta como dimensão essencial dessa atuação, na medida em que busca consolidar a Ouvidoria Interna como canal legítimo de apoio, orientação e proteção aos agentes públicos, ampliando seu papel preventivo e estratégico no fortalecimento da integridade pública.

8. ANÁLISE QUALITATIVA POR ASSUNTOS

A análise qualitativa por assuntos tem como objetivo identificar os principais temas recorrentes nas manifestações registradas, bem como compreender sua distribuição entre os órgãos e entidades da administração municipal.

Ao examinar os assuntos mais recorrentes, torna-se possível identificar padrões de demanda, áreas mais sensíveis da gestão pública e pontos críticos que concentram maior volume de manifestações. Essa abordagem amplia a análise para além dos dados quantitativos, permitindo compreender não apenas o volume, mas também a natureza das demandas e sua distribuição nos diferentes setores da administração.

A partir desse cruzamento, é possível direcionar ações de melhoria, subsidiar a tomada de decisão pelos gestores e fortalecer o uso da Ouvidoria como instrumento estratégico de diagnóstico e aprimoramento dos serviços públicos.

8.1 Assuntos mais demandados

8.1.1 ATENDIMENTO (1.392)

As manifestações relacionadas ao assunto “Atendimento” totalizam 1.392 registros, concentrando-se principalmente nos seguintes órgãos:

- SAÚDE (749)
- ASSISTÊNCIA SOCIAL (422)
- FAZENDA (119)
- EDUCAÇÃO (26)
- PROCURADORIA-GERAL (13)



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

Verifica-se forte concentração nas áreas de Saúde e Assistência Social, que, somadas, representam a maior parte das manifestações, indicando maior pressão sobre serviços que envolvem atendimento direto ao cidadão.

Do ponto de vista qualitativo, destaca-se que essas manifestações possuem caráter quase exclusivamente de reclamação (99,78%), evidenciando fragilidades na qualidade do atendimento prestado, especialmente no que se refere ao acesso, à resolutividade e à interação com o usuário.

Esse padrão sugere a existência de questões estruturais relacionadas ao atendimento ao cidadão, particularmente nos serviços mais demandados e que atendem públicos em maior situação de vulnerabilidade.

8.1.2 CONSULTA ESPECIALISTA (714)

As manifestações relacionadas ao assunto “Consulta Especialista” totalizam 714 registros, com concentração integral na área da Saúde.

Esse dado evidencia que se trata de um tema totalmente centralizado em um único órgão, configurando um ponto crítico específico da política pública de saúde.

A análise individualizada desse assunto será realizada no item 7.

8.1.3 POSTURA AGENTE PÚBLICO (407)

As manifestações relacionadas ao tema “Postura de Agente Público” concentram-se nos seguintes órgãos:

Órgão/Entidade	Quantidade
SAÚDE	241
PROCURADORIA-GERAL/CORREGEDORIA-GERAL	65
EDUCAÇÃO	55
ASSISTÊNCIA SOCIAL	11
CMTU	9
DEFESA SOCIAL	6
FAZENDA	5
AMBIENTE	3
OBRAS E PAVIMENTAÇÃO	3
ACESF	1
CULTURA	1
CONTROLADORIA-GERAL	1



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

COHAB-LD	1
FEL	1
IDOSO	1
GESTÃO PÚBLICA	1
RECURSOS HUMANOS	1
TRABALHO	1
TOTAL	407

Observa-se destaque para a área da Saúde, que concentra a maior parte das manifestações, indicando maior exposição ao atendimento direto ao cidadão e, conseqüentemente, maior sensibilidade a questões relacionadas ao comportamento funcional.

Do ponto de vista da tipologia, verifica-se predominância de reclamações (77,89%), acompanhadas por uma parcela significativa de denúncias (22,11%). Esse perfil indica que, além da insatisfação com o atendimento, há também registros que apontam possíveis irregularidades ou condutas inadequadas por parte de agentes públicos.

Tipologia	Quantidade	Percentual (%)
Reclamação	317	77,89%
Denúncia	90	22,11%

Destaca-se que as manifestações encaminhadas à Procuradoria-Geral do Município referem-se a denúncias de possíveis ilícitos funcionais, submetidas à análise de admissibilidade pela Corregedoria-Geral, unidade a ela vinculada. Esse dado reforça a natureza sensível dessas demandas e a necessidade de tratamento adequado, com observância dos procedimentos de apuração e responsabilização.

Esse cenário evidencia a relevância do tema sob a perspectiva da integridade e da qualidade do atendimento, demandando atuação tanto preventiva, por meio de capacitação e orientação, quanto corretiva, nos casos que exigem apuração formal.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

8.1.4 TERCEIRIZADAS / CONVENIADAS (166)

As manifestações relacionadas ao tema “Terceirizadas / Conveniadas” totalizam 166 registros, concentrando-se principalmente nos seguintes órgãos:

- SAÚDE (146)
- CMTU (5)
- ASSISTÊNCIA SOCIAL (4)
- EDUCAÇÃO (3)
- PLANEJAMENTO (3)

Verifica-se forte concentração na área da Saúde, que responde por praticamente a totalidade das manifestações, evidenciando a centralidade dos contratos de serviços terceirizados e conveniados nesse setor.

Esse padrão indica que parte significativa das demandas está associada à execução indireta dos serviços públicos, especialmente no que se refere à qualidade do atendimento, cumprimento contratual e supervisão das atividades desempenhadas por terceiros.

De forma geral, os dados sugerem a necessidade de atenção à gestão e fiscalização desses contratos, tendo em vista o impacto direto na percepção do cidadão sobre a qualidade dos serviços prestados.

8.1.5 MOVIMENTAÇÃO PROCESSUAL (135)

As manifestações relacionadas ao tema “Movimentação Processual” totalizam 135 registros, distribuindo-se principalmente entre os seguintes órgãos:

Órgão/Entidade	Quantidade
AMBIENTE	36
FAZENDA	34
OBRAS E PAVIMENTAÇÃO	23
CMTU	20
SAÚDE	13
RECURSOS HUMANOS	3
LONDRINA ILUMINAÇÃO	3
CAAPSM	1
GESTÃO PÚBLICA	1



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

PROCURADORIA-GERAL	1
TOTAL	135

Observa-se uma distribuição relativamente equilibrada entre diferentes áreas da administração, com destaque para órgãos vinculados à gestão urbana e administrativa. As manifestações estão, em sua maioria, relacionadas ao acompanhamento de processos, solicitações e serviços, refletindo o interesse do cidadão em obter informações sobre o andamento, prazos e providências adotadas pela administração pública. Esse comportamento reforça a importância da transparência e da comunicação com o usuário, evidenciando oportunidades de aprimoramento na disponibilização de informações e no acompanhamento processual pelos canais institucionais.

8.2 Considerações sobre a análise dos assuntos mais demandados

Destaca-se a recorrente presença da área da Saúde entre os temas mais relevantes, não apenas pelo elevado volume de manifestações, mas também pela diversidade de assuntos envolvidos. Esse padrão indica que, além de concentrar grande demanda, a área enfrenta múltiplos pontos de atenção, evidenciando a necessidade de abordagem estruturada e integrada para o aprimoramento dos serviços prestados.

9. DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DA QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO/ENTIDADE

Órgão/Entidade	Quantidade	Percentual (%)
SAÚDE	3085	37,73%
OUVIDORIA-GERAL	1827	22,34%
EDUCAÇÃO	600	7,34%
ASSISTÊNCIA SOCIAL	544	6,65%
CMTU	443	5,42%
FAZENDA	442	5,41%
RECURSOS HUMANOS	192	2,35%
OBRAS E PAVIMENTAÇÃO	180	2,20%
PROCURADORIA-GERAL	137	1,68%



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Órgão/Entidade	Quantidade	Percentual (%)
AMBIENTE	129	1,58%
DEFESA SOCIAL	89	1,09%
GESTÃO PÚBLICA	66	0,81%
FEL	62	0,76%
IPPUL	50	0,61%
LONDRINA ILUMINAÇÃO	43	0,53%
ACESF	33	0,40%
CULTURA	32	0,39%
PLANEJAMENTO	28	0,34%
COHAB-LD	27	0,33%
CAAPSMML	26	0,32%
GOVERNO	20	0,24%
CODEL	19	0,23%
IDOSO	19	0,23%
TRABALHO	19	0,23%
CHEFIA DE GABINETE	18	0,22%
CTD	17	0,21%
CONTROLADORIA-GERAL	16	0,20%
AGRICULTURA	8	0,10%
MULHER	6	0,07%
TOTAL	8177	

A análise evidencia forte concentração das manifestações em dois pontos da estrutura administrativa, com destaque para a área da Saúde e a Ouvidoria-Geral do Município, que, somadas, representam 60,07% do total registrado no período. Esse dado indica elevado nível de centralização da



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

demanda, com predominância em áreas que concentram grande volume de atendimento ao cidadão e atuação transversal.

10. ANÁLISE DOS PRINCIPAIS ASSUNTOS DOS ÓRGÃOS/ENTIDADES MAIS DEMANDADOS EM 2025

Essa análise tem como objetivo identificar os principais focos de demanda da Ouvidoria, permitindo compreender, de forma mais precisa, os temas que concentram maior volume de manifestações em cada área da administração pública. Essa abordagem possibilita uma leitura mais qualificada dos dados, ao evidenciar não apenas o volume de manifestações, mas também a natureza dos problemas enfrentados pelos usuários dos serviços públicos. A partir desse recorte, torna-se possível identificar padrões, recorrências e especificidades por área, subsidiando a tomada de decisão e o direcionamento de ações de melhoria na prestação dos serviços.

10.1 Autarquia Municipal de Saúde

Seguem os dados extraídos da base referentes às manifestações relacionadas à política de saúde:

Assunto 1	Quantidade de manifestações
consulta especialista	845
atendimento	782
postura agente público	241
informações	183

A análise geral das manifestações na área da Saúde evidencia concentração em quatro grandes temas: consulta especialista (845), atendimento (782), postura de agente público (241), informações (183).

Os dois principais grupos — consultas especializadas e atendimento — concentram a maior parte das manifestações, indicando que os principais problemas enfrentados pelos usuários estão relacionados tanto ao acesso aos serviços quanto à experiência durante o atendimento. Enquanto as demandas por consultas apontam para limitações na oferta e gargalos no acesso à atenção especializada, o volume expressivo de manifestações sobre atendimento evidencia fragilidades na organização dos serviços e na forma como o usuário é acolhido nas unidades de saúde.

O detalhamento das manifestações relacionadas ao atendimento na área da Saúde (782) evidencia que as demandas se concentram principalmente no atendimento geral (395), seguido por registros vinculados à enfermagem (124) e ao atendimento médico (118).



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

O atendimento geral, que representa mais da metade dos registros, está diretamente relacionado às experiências vivenciadas pelo usuário na recepção das unidades de saúde, bem como à percepção de atendimento insatisfatório por parte dos profissionais. Esse dado indica que uma parcela significativa das manifestações está associada à forma como o usuário é acolhido, evidenciando fragilidades na organização do fluxo de atendimento e na qualidade da interação.

As manifestações relacionadas à enfermagem e ao atendimento médico reforçam esse padrão, indicando que a insatisfação não se limita à recepção, mas se estende ao atendimento prestado pelos profissionais de saúde, impactando diretamente a experiência do usuário ao longo do serviço.

Já os registros relacionados ao atendimento telefônico (54) e ao agendamento (46) evidenciam dificuldades nos canais de atendimento, indicando possíveis limitações na capacidade de resposta e na organização dos fluxos de acesso. O atendimento domiciliar, especialmente vinculado às UBS (30), aparece com menor volume, mas indica demandas específicas relacionadas à oferta e à execução desse tipo de serviço.

As demais categorias apresentam baixa incidência, reforçando que o principal problema está na qualidade percebida pelo usuário e nos mecanismos de acesso aos serviços.

No que se refere ao acesso a consultas com especialistas, a concentração em áreas como ortopedia, neurologia e ginecologia evidencia a existência de gargalos bem definidos, sugerindo desequilíbrio entre demanda e oferta nessas especialidades. Esse comportamento aponta para a necessidade de revisão dos fluxos de regulação e da capacidade instalada. Seguem os achados extraídos da base sobre o tema:

Especialidade	Quantidade
ORTOPEDIA	136
NEUROLOGIA	93
GINECOLOGIA	63
GASTROENTEROLOGIA	54
DI-TGD	46
OFTALMOLOGIA	43
CARDIOLOGIA	36
FISIOTERAPIA	31
OTORRINOLARINGOLOGIA	26
UROLOGIA	21
ODONTOLOGIA	19
REUMATOLOGIA	18



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

PNEUMOLOGIA	16
ENDOCRINOLOGIA	16
DERMATOLOGIA	16
FONOAUDIOLOGIA	13
PROCTOLOGIA	11
ANGIOLOGIA	10
NEFROLOGIA	9
CABEÇA E PESCOÇO	7
HEMATOLOGIA	5
PEDIATRIA	5
GERIATRIA	3
FISIATRIA	3
ONCOLOGIA	2
INFECTOLOGIA	2
DOR CRÔNICA	2
NEUROPEDIATRIA	2
AMBULATÓRIO DE DOR CRÔNICA	1
CIRURGIA GERAL	1
MASTOLOGIA	1
ODONTOLOGIA	1
OTORRINOLARINGOLOGIA	1
PSICOLOGIA	1
TOTAL	714

Destaca-se, ainda, a relevância das manifestações relacionadas à postura de agentes públicos (241), das quais 223 correspondem a reclamações e 18 a denúncias. Esse perfil indica que, embora a maior parte dos registros esteja associada à insatisfação com a qualidade do atendimento e à forma de interação entre profissionais e usuários, há também ocorrências que apontam possíveis irregularidades de natureza funcional.

As manifestações classificadas como “Informações” (183), predominantemente relacionadas a pedidos de acesso à informação, concentram-se especialmente em temas como quadro de pessoal (77) e processos seletivos/concursos públicos (39). Esse padrão indica não apenas demanda por transparência, mas também preocupação dos usuários com a disponibilidade e a reposição de profissionais.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

10.1.1 Recomendações à Autarquia Municipal de Saúde

Diante dos achados apresentados, recomenda-se a adoção de medidas voltadas ao enfrentamento dos principais gargalos identificados na área da Saúde, com foco na ampliação do acesso, na qualificação do atendimento e no fortalecimento da capacidade operacional do sistema.

Nesse sentido, destaca-se a necessidade de:

- Reorganizar os fluxos de atendimento nas unidades de saúde, com especial atenção à recepção e ao acolhimento inicial, visando melhorar a experiência do usuário desde o primeiro contato;
- Investir na qualificação do atendimento, por meio de capacitação contínua das equipes, com foco na humanização, comunicação e relacionamento com o usuário;
- Aprimorar os canais de acesso aos serviços, especialmente no que se refere ao agendamento e atendimento telefônico, reduzindo barreiras de entrada e a necessidade de mediação pela Ouvidoria;
- Aprimorar os fluxos de regulação e encaminhamento, com maior transparência ao usuário quanto aos critérios, prazos e etapas do processo.

10.2 Ouvidoria-Geral do Município

A análise das manifestações registradas na Ouvidoria-Geral evidencia seu papel como porta de entrada e canal de triagem das demandas do cidadão, com destaque para os registros classificados como “resposta emitida pela Ouvidoria”, especialmente nas áreas da Fazenda (602), CMTU (150), Saúde (129) e Obras e Pavimentação (115), além do volume relevante de manifestações não habilitadas (511).

Assunto 1	Quantidade de manifestações
Resposta emitida pela Ouvidoria - Fazenda	602
Manifestações não habilitadas	511
Resposta emitida pela Ouvidoria - CMTU	150
Resposta emitida pela Ouvidoria - Saúde	129
Resposta emitida pela Ouvidoria – Obras e Pavimentação	115

No caso da Fazenda, o cruzamento entre Assunto 1 e Assunto 2 demonstra concentração em temas como IPTU (216), cadastro imobiliário (120), dívida ativa (100) e fiscalização de atividades econômicas (62), evidenciando que grande parte das demandas está relacionada a serviços tributários e cadastrais. Essas manifestações são predominantemente classificadas como reclamações e pedidos de acesso à informação e, em sua maioria, correspondem a solicitações de primeira instância, nas quais o cidadão ainda não acessou o



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

canal adequado para atendimento, mas que foram devidamente orientados pela OGM quanto ao fluxo correto, conforme cada demanda. Seguem principais dados extraídos da base:

Situação semelhante é observada na CMTU, onde as demandas se concentram em temas relacionados à zeladoria urbana e à organização do espaço público, com destaque para imóvel privado com mato alto e/ou resíduos (37), sinalização viária (27) e fiscalização de trânsito (21).

Na área da Saúde, predominam manifestações vinculadas à vigilância sanitária (78) e vigilância ambiental (21), enquanto, em Obras e Pavimentação, destacam-se demandas relacionadas à fiscalização (64) e à conservação viária (25).

Em todos esses casos, verifica-se que a Ouvidoria atua, majoritariamente, na orientação do cidadão quanto aos canais adequados para registro e acompanhamento das solicitações, especialmente aquelas de caráter operacional. Esse padrão indica que parcela significativa das manifestações poderia ser resolvida diretamente pelos canais finalísticos dos órgãos competentes, evidenciando fragilidades na comunicação institucional e na clareza dos fluxos de atendimento.

Destaca-se, ainda, o padrão recorrente nas demandas relacionadas à fiscalização, nas quais se observa a necessidade frequente de orientação quanto aos canais corretos para protocolização dos serviços, sugerindo que os meios de acesso não estão suficientemente claros ou acessíveis ao cidadão.

De forma geral, os dados apontam que a Ouvidoria-Geral exerce função estratégica não apenas na recepção e encaminhamento das manifestações, mas também na qualificação do acesso do cidadão aos serviços públicos, atuando como interface entre a população e a administração municipal. Ao mesmo tempo, evidenciam oportunidades de aprimoramento na divulgação dos serviços, na simplificação dos canais de acesso e no fortalecimento da comunicação com o usuário pelos órgãos e entidades.

No que se refere às manifestações classificadas como “não habilitadas”, observa-se volume expressivo de registros que não puderam ser processados no âmbito da Ouvidoria, em razão de inconsistências legais diversas. A análise do detalhamento evidencia concentração nos seguintes motivos: relato inconsistente (145), processo duplicado (127), dados pessoais inconsistentes (68) e competência legal de entidades ou órgãos externos (64).

Verifica-se que a maior parte dos casos está relacionada a falhas no preenchimento das manifestações ou à qualidade das informações fornecidas pelo usuário, especialmente nos registros classificados como relato inconsistente e dados pessoais inconsistentes. Esse padrão indica dificuldades no processo de registro das manifestações, podendo estar associado à falta de clareza no formulário, à ausência de orientações suficientes ao cidadão no momento do preenchimento ou desconhecimento em relação ao correto uso do canal de Ouvidoria.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

Os registros de processos duplicados sugerem, por sua vez, que o cidadão recorre a múltiplos envios para a mesma demanda, possivelmente em razão de insegurança quanto ao recebimento ou ao acompanhamento da manifestação. Já os casos relacionados à competência legal de outros órgãos evidenciam o encaminhamento de demandas fora do escopo de atuação da Ouvidoria municipal, indicando desconhecimento, por parte do cidadão, quanto à responsabilidade institucional pelos serviços demandados.

Importa destacar que, sempre que há dados suficientes para contato com o usuário, a Ouvidoria realiza tentativas de complementação das informações, com o objetivo de viabilizar o adequado tratamento da demanda. Assim, a classificação como não habilitada ocorre apenas em caráter residual, sendo aplicada nos casos em que, mesmo após as tentativas de contato, não foi possível obter os elementos mínimos necessários para a análise e encaminhamento da manifestação.

A análise dos dados evidencia que a Ouvidoria-Geral vem sendo utilizada não apenas como canal de escuta e tratamento de manifestações, mas também como principal porta de entrada do cidadão para acesso aos serviços públicos. Observa-se que parcela significativa das demandas classificadas como “resposta emitida pela Ouvidoria” corresponde a solicitações de primeira instância, relacionadas a serviços que possuem canais próprios de atendimento nos órgãos responsáveis.

Esse padrão se repete em diferentes áreas da administração, como Fazenda, CMTU, Saúde e Obras e Pavimentação, indicando que o cidadão, muitas vezes, não acessa diretamente os canais finalísticos, seja por desconhecimento, dificuldade de acesso ou falta de clareza quanto aos fluxos de atendimento. Como consequência, a Ouvidoria passa a desempenhar função adicional de orientação e direcionamento, intermediando demandas que poderiam ser tratadas diretamente pelas áreas competentes.

Esse cenário gera impactos relevantes, como o aumento do volume de manifestações sem ganho proporcional em valor analítico, a necessidade de retrabalho institucional — uma vez que o cidadão precisa reiniciar o processo no canal correto — e a produção de dados que misturam demandas estruturais com solicitações iniciais de serviço, dificultando a leitura precisa dos problemas.

Paralelamente, o volume expressivo de manifestações não habilitadas reforça a existência de fragilidades na entrada do sistema, especialmente no que se refere ao preenchimento das informações e à compreensão, por parte do cidadão, sobre o funcionamento dos canais disponíveis. A recorrência de registros com dados inconsistentes, duplicidades ou encaminhamentos fora da competência do Município evidencia dificuldades no processo de registro das manifestações.

De forma integrada, os dados apontam que o principal desafio não está apenas na prestação dos serviços públicos, mas na forma como o cidadão acessa. Nesse contexto, os resultados também evidenciam a necessidade de aprimoramento dos canais institucionais de atendimento inicial nos órgãos e entidades,



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

com foco na clareza dos fluxos, na melhoria da usabilidade dos sistemas e no fortalecimento da comunicação com o cidadão.

10.2.1 Recomendações à Fazenda, CMTU, Saúde e Obras e Pavimentação

Diante dos achados apresentados, recomenda-se que os órgãos e entidades da administração municipal adotem medidas voltadas ao aprimoramento dos canais de atendimento ao cidadão e à qualificação do acesso aos serviços públicos, considerando o volume expressivo de demandas de primeira instância absorvidas pela Ouvidoria.

Nesse sentido, destaca-se a necessidade de emissão de recomendações:

- Revisar, padronizar e dar transparência aos fluxos de atendimento, com atualização de normativas, documentos orientadores e procedimentos internos, garantindo clareza quanto às etapas, requisitos e responsabilidades, de modo a reduzir incertezas e evitar encaminhamentos indevidos à Ouvidoria;
- Revisar, simplificar e qualificar os canais de acesso aos serviços, garantindo clareza sobre onde e como o cidadão deve realizar suas solicitações, com ampliação de canais digitais acessíveis e responsivos — especialmente para dispositivos móveis — e melhoria dos serviços de agendamento, protocolos e demandas recorrentes;
- Fortalecer a comunicação institucional, com divulgação clara, objetiva e acessível dos serviços, fluxos, prazos e canais de atendimento, especialmente para demandas operacionais e de fiscalização.

10.3 Secretaria Municipal de Educação

A análise das manifestações na área da Educação evidencia a presença de diferentes perfis de demanda, que abrangem tanto questões relacionadas ao acesso aos serviços quanto aspectos ligados à qualidade da prestação e à estrutura das unidades escolares.

No conjunto geral, destacam-se os temas CEI/filantrópicas (108), Central de Vagas (64), Postura de Agente Público (55), Apoio e Mediação Escolar (48) e Limpeza/manutenção de próprios públicos (47), indicando que as manifestações se distribuem entre acesso, funcionamento das unidades e qualidade do atendimento.

Assunto 1	Quantidade de manifestações
CEI/filantrópicas	108
Central de vagas	64
Postura agente público	55
Apoio e mediação escolar	48
Limpeza/manutenção de próprios públicos	47



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

No que se refere aos CEIs/Filantrópicas, observa-se concentração predominante em temas vinculados ao funcionamento escolar, evidenciando que, nesse segmento, as demandas estão mais associadas à organização e à qualidade do serviço prestado nas unidades conveniadas, especialmente no que se refere à rotina de funcionamento e à adequação do atendimento às necessidades das crianças. Diferentemente de outros temas da Educação, esse recorte apresenta menor relação com o acesso e maior vínculo com a qualidade da prestação do serviço.

Já o tema Central de Vagas indica que parte relevante das manifestações está relacionada ao acesso à Educação Infantil e à distribuição de vagas, evidenciando possível pressão sobre a capacidade de atendimento da rede e demanda por maior transparência e clareza nos critérios de alocação. Importante salientar que sobre essa pauta foi encaminhada à Controladoria-Geral do Município processo SEI 19.002.053838/2025-71 e incluída no universo auditável desta, a fim de avaliar os controles internos adotados pela Secretaria Municipal de Educação.

As manifestações relacionadas à postura de agentes públicos apontam para questões vinculadas à qualidade do atendimento e à interação entre profissionais e usuários, evidenciando que, além das questões estruturais, a experiência do cidadão também é impactada pela conduta dos servidores.

O tema apoio e mediação escolar, por sua vez, está relacionado a situações de conflito no ambiente escolar, envolvendo, em geral, relações entre pais, professores e equipe gestora, que demandam atuação de mediação. Esse padrão indica a necessidade de fortalecimento de mecanismos de diálogo e gestão de conflitos nas unidades escolares, bem como de estratégias institucionais voltadas à melhoria das relações no ambiente educacional.

Por fim, as manifestações relacionadas à limpeza e manutenção de próprios públicos evidenciam demandas associadas à infraestrutura das unidades escolares, indicando a necessidade de atenção à conservação dos espaços e às condições adequadas de funcionamento.

De forma geral, os dados indicam que os desafios da área da Educação se distribuem em três dimensões principais: acesso aos serviços (especialmente vagas), qualidade do atendimento (incluindo aspectos relacionais) e condições estruturais das unidades. Esse conjunto evidencia a necessidade de atuação integrada, com foco na ampliação da oferta, na qualificação do atendimento e na melhoria da infraestrutura escolar.

10.3.1 Recomendações à Secretaria Municipal de Educação

Diante dos achados apresentados, recomenda-se a adoção de medidas voltadas ao aprimoramento do acesso à Educação Infantil, à qualificação do atendimento nas unidades escolares e à melhoria das condições estruturais da rede.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

Nesse sentido, destaca-se a necessidade de:

- Aprimorar a gestão da Central de Vagas, com fortalecimento dos controles internos, maior transparência nos critérios de alocação e clareza nos fluxos de atendimento, em alinhamento com as avaliações conduzidas pela Controladoria-Geral do Município;
- Fortalecer a gestão das unidades conveniadas (CEIs/Filantrópicas), com acompanhamento sistemático do funcionamento, padronização de procedimentos e garantia da qualidade dos serviços prestados;
- Investir na qualificação do atendimento nas unidades escolares, com ações de capacitação voltadas à melhoria da comunicação, do acolhimento e da relação com a comunidade escolar;
- Estruturar e fortalecer mecanismos de mediação de conflitos no ambiente escolar, com suporte às equipes gestoras e definição de fluxos claros para atuação em situações que envolvam pais, professores e alunos;
- Aprimorar a gestão da infraestrutura escolar, com ações preventivas e corretivas relacionadas à limpeza, manutenção e conservação dos espaços físicos;

10.4 Secretaria Municipal de Assistência Social

A análise das manifestações na área da Assistência Social evidencia forte concentração no tema atendimento, que representa 422 dos 544 registros, demonstrando que a principal demanda dos usuários está relacionada ao acesso e à prestação inicial dos serviços socioassistenciais.

Os temas benefícios sociais (37) e postura de agente público (11) aparecem com menor representatividade, indicando que, diferentemente de outras áreas, as manifestações estão menos relacionadas à conduta profissional ou a questões pontuais e mais concentradas no funcionamento do atendimento.

Assunto 1	Quantidade de manifestações
Atendimento	422
Benefícios sociais	37
Postura agente público	11

O detalhamento das manifestações de atendimento revela concentração em três principais frentes: Cadastro Único (167), atendimento telefônico (109) e agendamento (102). Esse padrão indica que as dificuldades enfrentadas pelos usuários estão diretamente relacionadas aos mecanismos de entrada no sistema, especialmente no acesso ao Cadastro Único, que constitui principal porta de acesso para diversos benefícios sociais.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

A elevada incidência de demandas relacionadas ao atendimento telefônico e ao agendamento evidencia limitações na capacidade de resposta e na organização dos fluxos de atendimento, indicando que os canais atualmente disponíveis não estão sendo suficientes para absorver a demanda existente.

Esse cenário é particularmente crítico no âmbito da Assistência Social, uma vez que se trata de uma política pública voltada a um público que, por sua própria condição, demanda atendimento direto, orientação e mediação por parte do poder público. Nesse contexto, a predominância de manifestações relacionadas ao atendimento não pode ser interpretada como uma característica esperada do serviço, mas sim como indicativo de insuficiência na estrutura e na organização dos mecanismos de acesso.

De forma geral, os dados evidenciam um descompasso entre a demanda por atendimento e a capacidade instalada da rede socioassistencial, resultando em dificuldades no acesso aos serviços, sobrecarga dos canais de atendimento e necessidade recorrente de mediação para viabilizar o atendimento ao cidadão.

10.4.1 Recomendações à Secretaria Municipal de Assistência Social

Diante dos achados apresentados, recomenda-se a adoção de medidas voltadas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à qualificação do acesso do cidadão, com foco na melhoria dos fluxos, dos canais de atendimento e da comunicação institucional.

Nesse sentido, destacam-se as seguintes diretrizes:

- Aprimorar os mecanismos de acesso aos serviços, com revisão dos fluxos de entrada, redução de etapas desnecessárias e facilitação do acesso direto pelo cidadão;
- Qualificar os canais de atendimento, tanto assistidos quanto digitais, garantindo maior eficiência, acessibilidade e resolutividade;
- Fortalecer a comunicação institucional, com divulgação clara e acessível dos serviços, canais disponíveis, critérios de atendimento e documentos necessários;
- Estimular a autonomia do usuário, por meio da ampliação de soluções digitais e da simplificação dos processos de solicitação e acompanhamento;
- Investir na capacitação das equipes, com foco na melhoria do atendimento, na mediação de conflitos e na qualificação da resposta ao cidadão.
- Reforçar a capacidade operacional das áreas mais demandadas, avaliando a necessidade de ampliação de recursos humanos, reorganização de equipes ou adequação da oferta de serviços.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

10.5 Companhia Municipal de Trânsito e Urbanização

A análise das manifestações relacionadas à CMTU evidencia concentração em quatro principais temas: coleta pública (116), trânsito (53), informações (52) e transporte público (50), indicando que as demandas estão majoritariamente vinculadas a serviços urbanos de caráter operacional e de uso cotidiano.

Assunto 1	Quantidade de manifestações
Coleta pública	116
Trânsito	53
Informações	52
Transporte público	50

As manifestações relacionadas ao trânsito apresentam concentração em temas como sinalização viária (27) e fiscalização de trânsito (22), indicando que os principais problemas percebidos pelos usuários estão associados à organização do espaço viário e à atuação fiscalizatória, com impacto direto na segurança e na mobilidade urbana.

No tema transporte público, as manifestações estão predominantemente relacionadas a reclamações sobre o funcionamento do sistema, com destaque para questões envolvendo terminal urbano, horários, itinerários e pontos de ônibus, evidenciando insatisfação com a prestação do serviço e sua capacidade de atender adequadamente às necessidades dos usuários.

Já as manifestações classificadas como informações correspondem, majoritariamente, a pedidos de acesso à informação (LAI), com concentração nos temas transporte público e limpeza urbana, ambos com 8 registros, indicando interesse do cidadão em compreender o funcionamento desses serviços.

Importa destacar que a CMTU dispõe de canais próprios de atendimento e recebimento de manifestações. Nesse sentido, os dados analisados refletem especificamente a percepção dos usuários que acessaram a Ouvidoria-Geral do Município, não abrangendo, portanto, a totalidade das demandas registradas diretamente nos canais da entidade.

10.5.1 Recomendações à Companhia Municipal de Trânsito e Urbanização

Diante dos achados apresentados, recomenda-se, prioritariamente, a adoção de medidas voltadas à uniformização e integração dos canais de atendimento ao cidadão, considerando a existência de múltiplas entradas de manifestações e a necessidade de qualificação das informações gerenciais.

Nesse sentido, destaca-se a necessidade de:



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

- Promover a integração e uniformização dos canais de recebimento de manifestações, de modo a consolidar os registros em base interoperável, permitindo a produção de relatórios mais consistentes, comparáveis e aderentes à realidade da demanda;
- Aprimorar a comunicação institucional, garantindo clareza quanto aos canais disponíveis, ao mesmo tempo em que se evita fragmentação excessiva do acesso pelo cidadão.

10.6 Secretaria Municipal de Fazenda

Seguem dados extraídos da base de dados:

Assunto 1	Quantidade de manifestações
Atendimento	119
Informações	93
Movimentação processual	35
Tributos municipais	34

No tema atendimento (119), observa-se forte concentração no atendimento telefônico (79), seguido por registros classificados como atendimento geral (35) e, em menor escala, agendamento (5). Esse padrão indica que o principal canal de acesso utilizado pelo cidadão é o telefone, o que sugere elevada dependência de atendimento assistido e possível insuficiência ou baixa efetividade dos canais digitais e automatizados.

As manifestações classificadas como informações, que correspondem a pedidos de acesso à informação (LAI), concentram-se principalmente em cadastro imobiliário (24) e IPTU (22), seguidas por nota fiscal eletrônica/Nota Londrina (9). Esse recorte evidencia que há demanda significativa por compreensão de temas tributários, especialmente aqueles relacionados à base de cálculo, cadastro e obrigações fiscais, indicando necessidade de maior clareza e transparência nessas informações.

No que se refere à movimentação processual (35), destaca-se a concentração em temas como cadastro mobiliário/alvará de licença de funcionamento (16) e fiscalização de atividades econômicas (7). Diferentemente de uma simples demanda por acompanhamento, essas manifestações estão relacionadas, em sua maioria, a reclamações sobre demora na tramitação ou falhas no andamento dos processos administrativos. Esse padrão indica fragilidades na gestão dos fluxos internos, com possíveis gargalos, falta de previsibilidade nos prazos e dificuldades na condução dos processos, impactando diretamente a percepção do cidadão quanto à eficiência da administração.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

Por fim, no tema tributos municipais (34), observa-se concentração em IPTU (27), evidenciando que esse é o principal ponto de contato e, potencialmente, de conflito entre o cidadão e a administração tributária municipal.

10.6.1 Recomendação à Secretaria Municipal de Fazenda

Diante dos achados apresentados, recomenda-se a adoção de medidas voltadas à melhoria do acesso aos serviços, à qualificação da comunicação com o cidadão e ao aprimoramento da gestão dos processos administrativos tributários.

Nesse sentido, destaca-se a necessidade de:

- Reduzir a dependência dos canais de atendimento assistidos, com ampliação e fortalecimento de canais digitais que permitam ao cidadão realizar solicitações, consultas e acompanhamentos de forma autônoma;
- Aprimorar a transparência e a comunicação sobre temas como IPTU, cadastro imobiliário e nota fiscal eletrônica, com disponibilização de informações claras, acessíveis e orientativas;
- Revisar, padronizar e dar transparência aos fluxos de tramitação de processos administrativos, especialmente aqueles relacionados a alvarás e fiscalização de atividades econômicas, com definição de prazos, clareza das etapas e divulgação das regras ao cidadão, garantindo maior previsibilidade.

11. RECOMENDAÇÕES EMITIDAS

A Ouvidoria-Geral do Município, no exercício de sua função de indução de melhorias na administração pública, também atua por meio da emissão de recomendações aos órgãos e entidades, como instrumento voltado ao aperfeiçoamento dos serviços públicos e ao tratamento de fragilidades identificadas a partir das manifestações dos usuários.

Essa atuação encontra fundamento no artigo 14 da Lei nº 13.460/2017, que atribui às ouvidorias, entre outras competências, a análise das manifestações recebidas e a elaboração de relatório anual capaz de subsidiar propostas de melhoria na prestação dos serviços públicos.

Nesse contexto, o Relatório de Gestão consolida não apenas dados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas, mas também diagnósticos e recomendações orientadas à correção de falhas, aprimoramento de processos e qualificação do atendimento ao cidadão.

No exercício de 2025, foram emitidas 10 recomendações específicas, que podem ser consultadas no link <https://repositorio.londrina.pr.gov.br/index.php/menu-ouvidoria/dados-estatisticos/2025-40/recomendacoes-1/73701-recomendacoes-2025-2/file>, no site oficial desta OGM,



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

contemplando oportunidades de melhoria identificadas ao longo do período e reforçando a atuação da Ouvidoria-Geral como instância de escuta, indução de mudanças e fortalecimento da gestão pública.

12. OUTRAS AÇÕES REALIZADAS NO ANO DE 2025

Ao longo de 2025, a Ouvidoria-Geral do Município avançou na ampliação de sua atuação institucional, não apenas como canal de recebimento de manifestações, mas também como agente ativo na promoção da transparência, da integridade e da melhoria da comunicação com o cidadão e com os agentes públicos.

Nesse contexto, destacam-se as seguintes iniciativas:

- Ampliação e qualificação dos canais de comunicação, com melhorias nas redes sociais institucionais, que passam a desempenhar papel mais ativo na orientação ao cidadão e divulgação de informações;
- Monitoramento de manifestações registradas em plataformas externas, como o Reclame Aqui, permitindo ampliar a escuta institucional para além dos canais formais;
- Fortalecimento da articulação com a Controladoria-Geral do Município, por meio da realização de reuniões voltadas à revisão do regimento interno e da estrutura organizacional da CGM, bem como à incorporação da Ouvidoria-Geral, em alinhamento à diretriz de integração das funções de controle, com vistas ao fortalecimento do sistema de controle interno e da governança municipal;
- Desenvolvimento de ações educativas e preventivas no âmbito da administração municipal, com realização de palestras e atividades de sensibilização sobre temas como assédio, ética e conduta no ambiente de trabalho junto à Londrina Iluminação e à COHAB, contribuindo para a promoção de uma cultura organizacional mais íntegra e respeitosa, com possibilidade de ampliação no ano de 2026, por meio da Escola de Governo;
- Celebração de Termo de Cooperação com a Câmara Municipal de Londrina, com foco no fortalecimento da atuação institucional, no compartilhamento de experiências e na disseminação de boas práticas relacionadas à ouvidoria, transparência e participação social;
- Fortalecimento da Ouvidoria Interna, com a definição de fluxos e procedimentos voltados ao atendimento dos agentes públicos, consolidando o canal como instrumento de escuta institucional, promoção da integridade e qualificação do ambiente organizacional;
- No que se refere à atuação da Ouvidoria-Geral do Município na política de proteção de dados, as ações desenvolvidas no período concentraram-se na emissão de pareceres técnicos e orientações sobre a temática aos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta, incluindo manifestações sobre Projetos de Lei



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

oriundos da Câmara Municipal de Londrina. Destaca-se ainda a continuidade da agenda de fortalecimento da política municipal de proteção de dados. Para os próximos anos, está prevista, inclusive no Plano Plurianual (PPA), a viabilização de recursos para abertura de processo licitatório destinado à revisão do Relatório de Impacto à Proteção de Dados (RIPD), bem como a revisão e o aperfeiçoamento da legislação vigente, com vistas ao fortalecimento da governança em privacidade e proteção de dados no âmbito municipal;

- A Ouvidoria-Geral tem vaga e atuação no Conselho Municipal de Transparência e Controle Social por meio de Secretária-Geral e Vice Secretária-Geral, sendo responsável pelo suporte técnico e administrativo, no que couber, ao funcionamento deste. No ano de 2025, foram realizadas 11 reuniões, de caráter ordinário.
- Destaca-se também a participação da OGM no Programa Orgulho do Meu Bairro, que leva melhorias a bairros de todas as regiões de Londrina por meio de ações integradas de manutenção e conservação dos espaços públicos. A iniciativa também busca fortalecer o sentimento de pertencimento e valorizar os bairros junto aos moradores. Nesse contexto, a Ouvidoria esteve presente com atendimento direto à população. Com a atuação de dois ouvidores, a equipe ficou disponível para receber manifestações — como reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações — sobre os serviços públicos municipais, tanto presencialmente quanto pelo WhatsApp (43) 3372-4530. Além disso, foram prestadas orientações e esclarecidas dúvidas sobre diversos temas. A iniciativa contribui para aproximar a Prefeitura da comunidade, incentivar a participação social e garantir o tratamento adequado das demandas apresentadas. Com isso, fortalece-se uma gestão mais responsiva e comprometida com a melhoria contínua dos serviços públicos.

13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados apresentados ao longo deste relatório evidencia a consolidação da Ouvidoria-Geral do Município como instrumento estratégico de escuta ativa, transparência e qualificação da gestão pública. Mais do que um canal de recebimento de manifestações, a Ouvidoria se afirma como uma instância capaz de produzir inteligência a partir da experiência do usuário, contribuindo para o aprimoramento dos serviços e das políticas públicas.

O aumento expressivo do volume de manifestações, que atingiu o maior patamar da série histórica em 2025, reforça tanto a ampliação do acesso do cidadão quanto a confiança no canal institucional. Ao mesmo tempo, evidencia o aumento da demanda, indicando a necessidade de ajuste da estrutura para manutenção da qualidade do trabalho realizado.

Do ponto de vista qualitativo, os dados revelam que as manifestações se concentram, majoritariamente, em temas relacionados ao acesso aos serviços, à capacidade de atendimento e à qualidade



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

da interação com o usuário. Destaca-se, nesse contexto, a centralidade da área da Saúde, que reúne não apenas o maior volume de demandas, mas também a maior diversidade de problemas, configurando um cenário de caráter sistêmico.

Observa-se, ainda, que parcela significativa das manifestações recebidas pela Ouvidoria refere-se a demandas de primeira instância, que poderiam ser resolvidas diretamente pelos canais finalísticos dos órgãos e entidades. Esse padrão indica fragilidades na comunicação institucional, na clareza dos fluxos de atendimento e na usabilidade dos canais disponíveis, resultando na utilização da Ouvidoria como porta de entrada do sistema.

Paralelamente, o volume de manifestações não habilitadas e a predominância de canais assistidos em determinadas áreas evidenciam desafios relacionados à forma de acesso do cidadão aos serviços públicos, especialmente no que se refere à compreensão dos procedimentos, ao preenchimento das informações e à autonomia no uso dos canais digitais.

Outro aspecto relevante diz respeito à predominância de manifestações classificadas como reclamação, o que reforça o caráter reativo da Ouvidoria. Esse cenário indica oportunidade de evolução para uma atuação mais preventiva e estratégica, com fortalecimento de mecanismos de participação qualificada, como a avaliação de serviços públicos.

De forma geral, os dados analisados apontam que os principais desafios da administração municipal não se restringem à prestação dos serviços em si, mas envolvem, de maneira significativa, a forma como esses serviços são acessados, organizados e comunicados ao cidadão. Nesse sentido, destaca-se a importância de ações integradas voltadas à simplificação dos fluxos, à qualificação dos canais de atendimento e ao fortalecimento da comunicação institucional.

Por fim, reafirma-se o papel da Ouvidoria-Geral como interface entre o cidadão e a administração pública, não apenas no tratamento das manifestações, mas na produção de conhecimento estratégico para a gestão. A utilização sistemática dessas informações pelos órgãos e entidades constitui elemento essencial para a melhoria contínua dos serviços públicos, o fortalecimento da governança e a promoção de uma administração mais eficiente, transparente e orientada ao cidadão.

Além disso, fica evidenciado o movimento de ampliação do papel da Ouvidoria-Geral, que passa a atuar não apenas de forma reativa, no tratamento de manifestações, mas também de maneira preventiva e estratégica, contribuindo para o fortalecimento da governança pública, da transparência e da integridade institucional.