



RELATÓRIO DE
MONITORAMENTO
da Lei 12.527/2011,
LEI DE ACESSO À
INFORMAÇÃO
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 4
2. Análise geral dos dados e tempo médio de resposta 5
3. Análise do número de pedidos recebidos, atendidos e indeferidos 6
4. Ranking de órgãos e entidades 8
5. Análise dos recursos interpostos 10
6. Assuntos mais demandados 11
7. Principais dificuldades no atendimento aos Pedidos de Acesso à Informação 13
8. Recomendações e considerações finais 14



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

1. Introdução

A Ouvidoria-Geral do Município (OGM), órgão vinculado à Chefia de Gabinete, atua como canal de interlocução entre os cidadãos e a Administração Municipal Direta e Indireta do Poder Executivo, promovendo o recebimento, a análise e o encaminhamento das manifestações relacionadas à prestação dos serviços públicos aos órgãos competentes. Também acompanha a qualidade das respostas fornecidas aos usuários de serviços públicos, bem como o cumprimento dos prazos legais aplicáveis.

No campo da Transparência Passiva, a OGM é responsável pelo recebimento e tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), regulamentada no âmbito municipal pelo Decreto nº 712/2015 e suas atualizações. Exerce ainda a função de Autoridade de Monitoramento, em atuação conjunta com a Controladoria-Geral do Município, contribuindo para o aprimoramento das políticas e práticas voltadas à garantia do direito de acesso à informação.

No âmbito da Transparência Ativa, a OGM atua na disponibilização de informações e dados atualizados em seus canais institucionais, especialmente no sítio oficial do órgão, bem como no acompanhamento da qualidade das informações disponibilizadas na Carta de Serviços ao Usuário, fortalecendo a transparência e a orientação ao cidadão.

Este relatório apresenta a análise do cumprimento da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Prefeitura do Município de Londrina durante o exercício de 2025, com base em dados extraídos dos sistemas oficiais utilizados pela OGM e de bases complementares de monitoramento e gestão das manifestações, assegurando a fidedignidade e a rastreabilidade das informações apresentadas. As bases consultadas encontram-se disponíveis nos links abaixo, contidos no site oficial:

- <https://ouvidoria.londrina.pr.gov.br/index.php/dados-estatisticos/70-transparencia/315-dados-estatisticos-ogm-2025.html>
- <https://ouvidoria.londrina.pr.gov.br/index.php/lai-relatorios/relatorios-2025.html>.

O monitoramento contínuo do atendimento aos pedidos de acesso à informação busca fortalecer a transparência pública e a efetividade desse direito fundamental, além de permitir a identificação de desafios operacionais, oportunidades de aprimoramento e eventuais fragilidades nos fluxos de atendimento. A análise dos dados subsidia, ainda, o aperfeiçoamento da qualidade das respostas fornecidas aos cidadãos e o fortalecimento das práticas de governança e transparência no âmbito municipal.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

2. Análise geral dos dados e tempo médio de resposta

No âmbito do Município, o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) está integrado à estrutura da Ouvidoria-Geral do Município. Compete ao SIC assegurar o atendimento aos pedidos de acesso à informação previstos na Lei nº 12.527/2011, incluindo a análise de recursos e solicitações de desclassificação e reclassificação de informações.

Indicador	2024	2025	Variação
Pedidos recebidos	976	1478	+33,96%
Tempo médio de resposta (dias)	3,25	4,08	-20,34%

A análise dos indicadores relativos aos Pedidos de Acesso à Informação evidencia aumento significativo da demanda no período, com crescimento de 976 registros em 2024 para 1.478 em 2025, o que representa variação de 33,96%. Esse resultado reforça a ampliação do uso da Ouvidoria como canal para o exercício do direito de acesso à informação.

Em relação ao tempo médio de resposta, observa-se aumento de 3,25 para 4,08 dias. Apesar da elevação, os prazos permanecem em patamar reduzido e significativamente inferiores ao limite legal, indicando manutenção da eficiência no atendimento, mesmo diante do crescimento da demanda.

Destaca-se que as respostas aos pedidos de acesso à informação são elaboradas pelos órgãos e entidades responsáveis pelas informações, cabendo à Ouvidoria o recebimento, encaminhamento e monitoramento das demandas. Nesse contexto, os dados evidenciam adequada articulação entre a Ouvidoria e as unidades responsáveis, garantindo a tempestividade das respostas.

De forma geral, observa-se que o sistema tem sido capaz de absorver o aumento expressivo dos pedidos de acesso à informação sem comprometimento relevante dos prazos, evidenciando a efetividade dos fluxos estabelecidos.

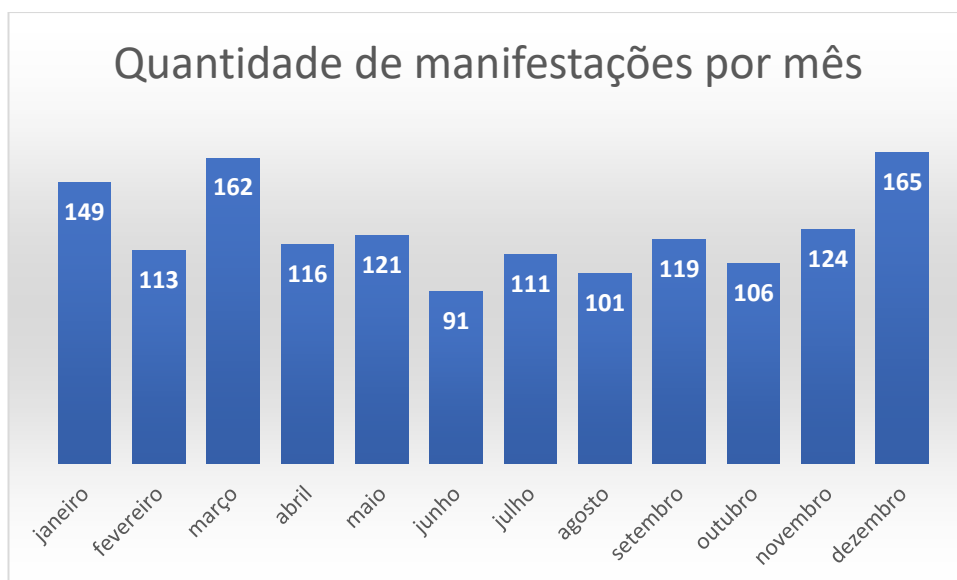
No que se refere à distribuição mensal, temos o seguinte:

Mês	Quantidade de manifestações
janeiro	149
fevereiro	113
março	162
abril	116



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

maio	121
junho	91
julho	111
agosto	101
setembro	119
outubro	106
novembr o	124
dezembro	165
Total	1478



3. Análise do número de pedidos recebidos, atendidos e indeferidos

Em conformidade com o art. 30 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), divulgamos abaixo o número de solicitações recebidas, atendidas e indeferidas.

Art. 30. A autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará, anualmente, em sítio à disposição na internet e destinado à veiculação de dados e informações administrativas, nos termos de regulamento:

(...)

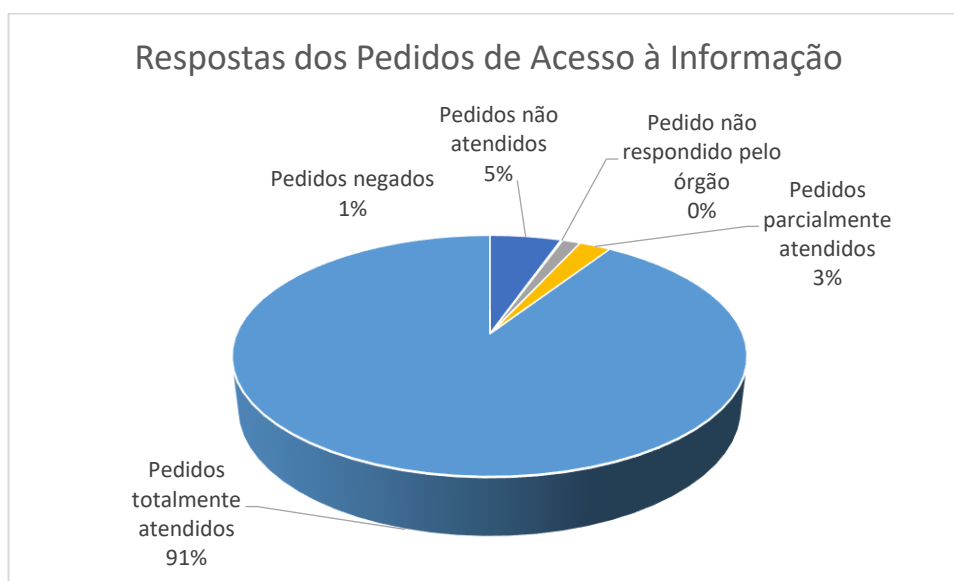
III - relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

Respostas dos Pedidos de Acesso à Informação	Descrição	Quantidade de manifestações
--	-----------	-----------------------------



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Pedidos não atendidos	São aqueles que versam sobre matéria da competência legal de outro órgão, que solicitam informação inexistente ou por serem solicitações duplicadas.	79
Pedido não respondido pelo órgão	São aqueles em que a resposta não foi disponibilizada pelo órgão responsável até a publicação do relatório.	2
Pedidos negados	São aqueles em que o órgão nega motivadamente o acesso à informação.	20
Pedidos parcialmente atendidos	São aqueles em que a informação foi parcialmente franqueada ao usuário.	35
Pedidos totalmente atendidos	São aqueles em que a informação foi totalmente franqueada ao usuário.	1342
	Pedidos recebidos	1478



No exercício analisado, foram recebidos 1.478 Pedidos de Acesso à Informação, dos quais 1.342 foram totalmente atendidos, correspondendo a aproximadamente 90,8% do total de pedidos registrados. Esse resultado demonstra elevado índice de atendimento e reforça o compromisso da Administração Municipal com a transparência e com a efetivação do direito de acesso à informação.

Também foram registrados 35 pedidos parcialmente atendidos (2,4%), casos em que houve fornecimento parcial das informações solicitadas, observadas as limitações legais ou matérias aplicáveis.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

Os 20 pedidos negados (1,4%) referem-se a situações em que o acesso à informação foi indeferido de forma motivada, nos termos da legislação vigente, evidenciando a aplicação dos critérios legais para proteção de informações sujeitas a restrição de acesso ou demais hipóteses previstas na Lei de Acesso à Informação.

Os 79 pedidos classificados como não atendidos (5,3%) correspondem, em sua maioria, a demandas que versavam sobre matérias fora da competência dos órgãos municipais, pedidos relativos a informações inexistentes ou manifestações duplicadas, hipóteses que não configuram negativa de acesso, mas impossibilidade de atendimento nos termos apresentados.

Registra-se, ainda, a existência de 2 pedidos não respondidos pelo órgão até a data de consolidação deste relatório, representando percentual residual de 0,1%, situação que demanda acompanhamento para prevenção de ocorrências semelhantes.

De modo geral, os dados evidenciam predominância de atendimento integral às solicitações, com baixa incidência de negativas e reduzido volume de pendências, indicando desempenho satisfatório na gestão dos pedidos de acesso à informação, sem prejuízo de oportunidades de aperfeiçoamento dos fluxos internos e do monitoramento contínuo da qualidade das respostas.

4. Ranking de órgão e entidades

Segue dados extraídos da base sobre o ranking de órgãos/entidades que mais responderam Pedidos de Acesso à Informação:

ÓRGÃO/ENTIDADE	Quantidade
OUVIDORIA-GERAL	563
SAÚDE	197
RECURSOS HUMANOS	109
FAZENDA	99
CMTU	59
OBRAS E PAVIMENTAÇÃO	56
ASSISTÊNCIA SOCIAL	30
GESTÃO PÚBLICA	30
IPPUL	30
EDUCAÇÃO	30
AMBIENTE	24
DEFESA SOCIAL	23
PROCURADORIA-GERAL	21
FEL	20



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

CULTURA	20
LONDRINA ILUMINAÇÃO	19
COHAB-LD	19
PLANEJAMENTO	16
ACESF	16
CTD	16
CODEL	16
GOVERNO	15
CAAPSMML	15
CONTROLADORIA-GERAL	9
CHEFIA DE GABINETE	7
IDOSO	6
AGRICULTURA	6
MULHER	5
TRABALHO	3
total	1479

Destaca-se a Ouvidoria-Geral, com 563 pedidos, seguida por Saúde (197), Recursos Humanos (109) e Fazenda (99), configurando-se como os principais polos de demanda informacional no período analisado.

Destaca-se, de forma expressiva, a Ouvidoria-Geral, com 563 pedidos de acesso à informação, volume significativamente superior ao dos demais órgãos. Esse dado indica centralidade da unidade também como canal de acesso à informação, para além de sua atuação típica no tratamento de manifestações de ouvidoria. O resultado pode refletir tanto a visibilidade institucional da Ouvidoria como porta de entrada para demandas diversas, quanto a utilização do canal para pedidos que poderiam, em muitos casos, ser direcionados diretamente a outros órgãos ou supridos por mecanismos mais robustos de transparência ativa.

Esse cenário também sugere que a Ouvidoria, além de operacionalizar o fluxo dos pedidos de acesso à informação, acaba absorvendo demanda informacional decorrente de dificuldades dos usuários em identificar canais e competências institucionais, o que reforça seu papel de mediação e orientação já evidenciado em outras partes do Relatório de Gestão 2025.

No caso da Saúde, o volume expressivo de pedidos pode refletir elevada demanda por informações relacionadas à oferta e organização dos serviços, bem como potencial oportunidade de aprimoramento da transparência ativa em temas de maior interesse social.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

Em Recursos Humanos, a posição de destaque reforça a relevância das demandas por informações funcionais e administrativas, indicando sensibilidade informacional em temas relacionados à gestão de pessoas e aos direitos dos agentes públicos.

Já na Fazenda, a recorrência de pedidos de informação sugere padrão compatível com a complexidade dos serviços tributários e cadastrais, reforçando a importância da clareza dos fluxos informacionais e da disponibilização ativa de informações ao cidadão.

Também merecem destaque CMTU (59) e Obras e Pavimentação (56), indicando demanda informacional relevante em áreas associadas à infraestrutura urbana e serviços de uso cotidiano, temas tradicionalmente sensíveis à percepção dos usuários.

Observa-se, ainda, grupo intermediário de órgãos com volumes semelhantes — como Educação, Assistência Social, Gestão Pública e IPPUL — o que indica dispersão moderada das demandas informacionais em outras políticas públicas, sem, contudo, configurar concentração crítica.

De forma geral, os dados sugerem que os pedidos de acesso à informação têm se concentrado sobretudo em áreas onde há maior complexidade procedimental, elevado interesse público ou necessidade recorrente de orientação, reforçando a relevância da transparência ativa como estratégia para redução de demandas repetitivas e ampliação do acesso qualificado à informação.

Sob a perspectiva da gestão, o cenário indica oportunidade de utilização desses dados como insumo para revisão de conteúdos de transparência ativa, aprimoramento de canais informacionais e identificação de temas em que a recorrência de pedidos pode sinalizar lacunas na divulgação espontânea de informações pelos órgãos e entidades.

5. Análise dos recursos interpostos

A Lei de Acesso à Informação menciona ainda que o cidadão, nos termos do art. 15, pode interpor recurso ao Pedido de Acesso à Informação:

Art. 15. No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

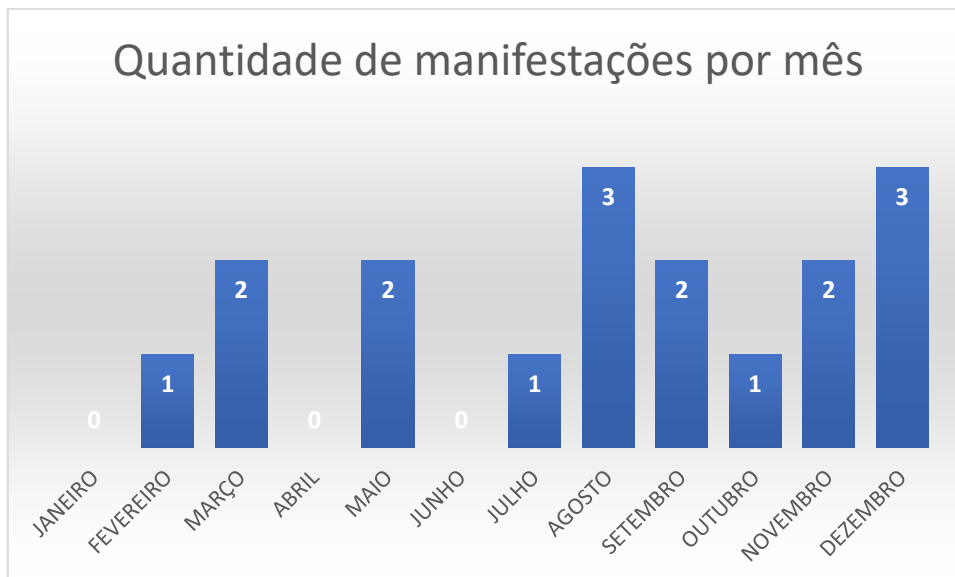
Seguem dados extraídos da base sobre a temática:

MÊS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
JANEIRO	0
FEVEREIRO	1



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

MARÇO	2
ABRIL	0
MAIO	2
JUNHO	0
JULHO	1
AGOSTO	3
SETEMBRO	2
OUTUBRO	1
NOVEMBRO	2
DEZEMBRO	3
TOTAL	17



No que se refere aos Recursos, no ano de 2024 foram protocolados 11, enquanto em 2025 registraram-se 17, indicando aumento no número de contestações apresentadas pelos usuários. Esse crescimento, contudo, deve ser analisado em conjunto com a ampliação do número de Pedidos de Acesso à Informação no período, de modo que a elevação dos recursos acompanha, ao menos em parte, o aumento do volume de demandas submetidas ao sistema, não sugerindo, isoladamente, redução na qualidade das respostas.

Apesar desse crescimento, o volume de recursos permanece reduzido em relação ao total de pedidos de acesso à informação, o que pode indicar, de modo geral, adequação das respostas apresentadas



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

pelos órgãos e entidades, bem como baixa incidência de inconformismo dos usuários em relação às respostas recebidas.

6. Assuntos mais demandados

ASSUNTO 1	ASSUNTO 2	Quantidade
INFORMAÇÕES	QUADRO DE PESSOAL	179
FAZENDA/RESPOSTA EMITIDA PELA OUVIDORIA	IPTU	120
INFORMAÇÕES	TESTE SELETIVO/CONCURSO PÚBLICO	93
FAZENDA/RESPOSTA EMITIDA PELA OUVIDORIA	CADASTRO IMOBILIÁRIO	81
FAZENDA/RESPOSTA EMITIDA PELA OUVIDORIA	DÍVIDA ATIVA	69
INFORMAÇÕES	BENS PÚBLICOS MUNICIPAIS	56
INFORMAÇÕES	SISTEMAS	41
INFORMAÇÕES	INFORMAÇÕES FUNCIONAIS	35
INFORMAÇÕES	PRESTAÇÃO DE CONTAS	35

A análise dos assuntos mais demandados nos pedidos de acesso à informação evidencia concentração em temas relacionados, principalmente, à gestão de pessoas, tributos e informações institucionais, revelando padrão de uso da LAI fortemente voltado à obtenção de informações administrativas e de interesse recorrente.

Destaca-se como principal tema demandado quadro de pessoal (179 pedidos), seguido por teste seletivo/concurso público (93) e informações funcionais (35), indicando forte interesse dos usuários em informações relacionadas à estrutura de pessoal, vínculos, provimento de cargos e funcionamento da administração. Esse padrão sugere que temas relacionados à gestão de pessoas figuram entre os principais focos de interesse social no uso do direito de acesso à informação.

Outro núcleo de destaque refere-se aos temas vinculados à política fazendária, com expressiva concentração em IPTU (120), cadastro imobiliário (81) e dívida ativa (69). A recorrência desses pedidos evidencia a centralidade de informações tributárias entre as demandas dos usuários e pode sinalizar tanto a complexidade desses serviços quanto oportunidades de aprimoramento da transparência ativa e da comunicação sobre acessos aos canais de primeira instância e procedimentos fiscais.

Também se destacam demandas relacionadas a bens públicos municipais (56), sistemas (41), prestação de contas (35) e outras informações administrativas, reforçando interesse relevante em temas ligados à gestão pública, patrimônio e transparência institucional.

Observa-se, assim, que os assuntos mais demandados se distribuem em três grandes eixos:



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

- gestão de pessoas e informações funcionais, com predominância de temas relacionados a quadro de pessoal e concursos;
- administração tributária e cadastros, com forte presença de temas fazendários;
- transparência sobre gestão e patrimônio público, envolvendo prestação de contas, bens públicos e sistemas.

Esse padrão indica que a maior parte dos pedidos não se concentra em informações complexas ou excepcionais, mas em informações recorrentes e potencialmente passíveis de ampliação por meio de transparência ativa. Nesse sentido, a recorrência dos temas pode sinalizar oportunidades de aperfeiçoamento da divulgação espontânea de informações, com potencial para reduzir demandas repetitivas e qualificar o acesso do cidadão.

De forma geral, os dados sugerem que a LAI vem sendo utilizada, em grande medida, como instrumento para suprir necessidades informacionais cotidianas dos usuários, revelando não apenas exercício do direito de acesso, mas também pontos em que a administração pode evoluir na disponibilização proativa de informações.

7. Principais dificuldades no atendimento aos Pedidos de Acesso à Informação

No exercício da coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão e no acompanhamento da implementação da Lei de Acesso à Informação no âmbito municipal, permanecem identificados desafios relacionados tanto à transparência ativa quanto aos fluxos de transparência passiva e ao cumprimento das obrigações legais pelos órgãos e entidades.

Entre os principais pontos observados, destacam-se:

- Necessidade de atualização contínua dos sites oficiais e da Carta de Serviços ao Usuário, de modo a assegurar maior aderência das informações disponibilizadas à realidade dos serviços ofertados;
- Fragmentação e sobreposição de informações em diferentes ambientes digitais, especialmente entre páginas específicas dos órgãos e o portal de Serviços Online, gerando duplicidades, inconsistências e dificuldades de navegação para o usuário;
- Persistência de práticas incompatíveis com os fundamentos da Lei de Acesso à Informação, como a consideração da identidade do solicitante ou da motivação do pedido na análise das respostas, em desacordo com o princípio da impessoalidade e com o art. 10 da Lei nº 12.527/2011;
- Ocorrência de respostas incompletas, pouco claras ou insuficientemente objetivas, bem como negativas de acesso sem a devida fundamentação legal, comprometendo a qualidade das respostas e a adequada observância do direito de acesso à informação;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

- Dificuldades no cumprimento dos prazos legais para resposta, especialmente em fluxos que demandam articulação entre múltiplas unidades ou órgãos/entidades;
- Limitações relacionadas à responsabilização em casos de descumprimento da LAI por entidades da administração indireta, especialmente quanto à aplicação de medidas em situações de atraso ou não atendimento das obrigações legais.

8. Recomendações e considerações finais

Com base nos dados analisados e nos desafios identificados na implementação da Lei de Acesso à Informação no exercício de 2025, recomenda-se aos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta a adoção das seguintes medidas de aprimoramento:

- Fortalecer a transparência ativa, com revisão e atualização periódica dos sítios institucionais, da Carta de Serviços ao Usuário e dos conteúdos mais demandados por meio da LAI, especialmente em temas recorrentes como quadro de pessoal, concursos, informações tributárias, bens públicos e prestação de contas, buscando reduzir pedidos repetitivos e ampliar o acesso direto à informação;
- Promover maior integração e racionalização dos canais informacionais, com revisão de conteúdos duplicados ou dispersos em diferentes ambientes digitais, visando maior padronização, consistência das informações e melhor experiência do usuário na busca por serviços e dados públicos;
- Aprimorar a qualidade das respostas aos pedidos de acesso à informação, com reforço da orientação aos órgãos e entidades quanto à necessidade de respostas claras, objetivas e fundamentadas, observando integralmente os parâmetros da Lei de Acesso à Informação e o princípio da impessoalidade;
- Utilizar a recorrência temática dos pedidos como insumo para gestão, incorporando os dados produzidos pela LAI como instrumento de identificação de lacunas informacionais, aperfeiçoamento da transparência ativa e qualificação dos processos internos;
- Aprimorar mecanismos de monitoramento e responsabilização pelo cumprimento da LAI, especialmente em relação a atrasos, respostas insuficientes e fluxos envolvendo entidades da administração indireta, com vistas ao fortalecimento da governança do acesso à informação;
- Prosseguir no fortalecimento institucional da política municipal de acesso à informação, com revisão contínua de normativos, fluxos e instrumentos de apoio, bem como com a articulação entre Ouvidoria-Geral, Controladoria-Geral e demais órgãos, visando maior maturidade do sistema de transparência e controle.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

De forma geral, os achados do relatório indicam que, embora o desempenho da política de acesso à informação seja satisfatório, permanecem oportunidades de aperfeiçoamento voltadas sobretudo à ampliação da transparência ativa, à qualificação das respostas e ao fortalecimento dos mecanismos de governança e monitoramento da LAI no âmbito municipal.