

# RECOMENDAÇÕES EMITIDAS - 2025

DATA	PROCESSO	PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA PELA OUIDORIA	DESTINATÁRIO	ASSUNTO	RECOMENDAÇÃO	ENCAMINHAMENTOS EMITIDOS PELOS ÓRGÃOS E ENTIDADES
20/01/2025	19.002.007770/2025-58	identificamos práticas que divergem das características fundamentais dessa tipologia. Alguns cidadãos mencionaram que foram orientados a "avaliar o atendimento" ou que receberam a sugestão de registrar um elogio ao final do atendimento.	Secretaria Municipal de Fazenda	Elogios recebidos pela Praça de Atendimento	Orientação aos servidores quanto ao respeito ao caráter espontâneo do elogio: O Elogio é uma manifestação espontânea do cidadão para reconhecer o serviço público. Portanto, orientamos que os agentes públicos não incentivem ou direcionem os usuários a registrar elogios ao final do atendimento. Essa prática pode ser interpretada como indução, comprometendo a autenticidade da manifestação. Recomendamos, ainda, que os servidores tenham conhecimento do conteúdo deste processo.	Em resposta à Recomendação 7 informamos que os servidores da Gerência de Pronto Atendimento e Gerência de Cobrança e Controle de Arrecadação - Secretaria Municipal de Fazenda foram orientados pela Diretora Wanda Yaeko Kono a não incentivar os contribuintes a registrar elogios ao final do atendimento para evitar interpretações como indução que podem comprometer a autenticidade da manifestação, bem como, preservar a espontaneidade do contribuinte.



17/01/2025	19.002.008642/2025-21	<p>A partir da análise do relatório mensal de processos recebidos por esta Ouvidoria-Geral, identificamos algumas inconsistências nas respostas emitidas pela Central de Vagas. No ano de 2024, registramos um total de 35 processos relacionados ao tempo de espera para a inserção de crianças na Educação Infantil do Município. Desses, 22 processos (62,85%) foram respondidos com a justificativa de falta de vagas, enquanto 13 processos (37,14%) resultaram na inserção imediata das crianças no Sistema Municipal de Ensino.</p>	Secretaria Municipal de Educação	Central de Vagas	<p>treinamentos que reforcem o entendimento sobre os critérios de triagem e atendimento e o papel da Ouvidoria. 2. Melhoria nas respostas emitidas aos processos de Ouvidoria: A qualidade das respostas emitidas nos processos de Ouvidoria é fundamental para fortalecer a relação de confiança entre a administração pública e os cidadãos. Respostas claras, objetivas e bem fundamentadas não apenas atendem às expectativas dos usuários, mas também promovem a transparência, a eficiência e a legitimidade das ações governamentais. 3. Revisar a página da SME no site oficial e a Carta de Serviços: Foi identificado por esta OGM que o contido na página da Secretaria Municipal de Educação, em muitos links. se confunde</p>	<p>relação as percepções levantadas sobre a inserção imediata de algumas crianças no Sistema Municipal de Ensino, destacamos que essa situação pode ocorrer devido a movimentações internas, desistências ou novas vagas oriundas da ampliação da rede. Ressaltamos, porém, que a Ouvidoria não constitui um canal para alteração da ordem de espera, sendo que todos os encaminhamentos seguem estritamente os critérios preestabelecidos. A Secretaria Municipal de Educação reconhece a importância da Ouvidoria como um canal fundamental para garantir a escuta qualificada da população e aprimorar a prestação de serviços públicos. Diante das recomendações apresentadas, manifestamos nosso alinhamento às propostas de capacitação dos servidores e aprimoramento</p>
------------	-----------------------	--	----------------------------------	------------------	--	--

					<p>manuseio, os comentários com o conteúdo que deve constar apenas na Carta de Serviços.</p>	<p>serviços e aprimoramento das respostas emitidas, com vistas a fortalecer a comunicação com os cidadãos e garantir ainda mais clareza nas informações prestadas. Além disso, informamos que já estamos revisando os conteúdos disponibilizados na página da Secretaria e na Carta de Serviços, a fim de eliminar eventuais inconsistências e garantir que os munícipes tenham acesso a informações precisas e uniformes sobre os processos de matrícula e fila de espera.</p>
--	--	--	--	--	--	---

24/01/2025	19.002.009848/2025-79	<p>Considerando que esta Ouvidoria-Geral do Município (OGM) tem recebido as demandas relativas às denúncias de ocupação irregular de imóveis e áreas públicas municipais em cooperação com essa Diretoria; Considerando que no ano de 2024, foram recebidos 15 processos com esta temática; Considerando que o art 3º do Decreto Municipal 626/2024, que regulamenta a prestação de serviços pela OGM, estabelece as características das Denúncias a serem protocoladas nesta, o que não contempla as denúncias de primeira instância, ou seja, as que por mais que tenham o mesmo nome, tem como destinação ações de fiscalização e não de unidades de correição e controle interno.</p>	Secretaria Municipal de Gestão Pública / Diretoria de Gestão de Bens Municipais	Denúncias de ocupação irregular de imóveis e áreas públicas municipais	<p>1. Que, no prazo de 30 dias, a Secretaria Municipal de Gestão Pública, por meio da Diretoria de Gestão de Bens Municipais, passe a atender o cidadão e registrar os protocolos relativos a esta demanda; 2. Que esse novo serviço passe a integrar a Carta de Serviço da SMGP, que disciplinará suas formas de acesso por parte do cidadão.</p>	<p>Considerando a orientação encaminhada pela OGM, foi dado início na data de 18/03/2025 a criação do processo de denúncia de invasão de conforme SEI 19.008.049134/2025-43, após a finalização da criação do processo será tomadas as demais providências incluindo o mesmo na Carta de Serviços.</p>
------------	-----------------------	---	---	--	--	--

13/03/2025	19.002.045024/2025-62	Encaminha Relatório Anual de Gestão 2024 e Relatório de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação 2024, em cumprimento ao art. 14 da Lei 13.460/2017.	Ao Prefeito e Gestores dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta	Relatório Anual de Gestão 2024 e Relatório de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação 2024	1. que seja dado amplo conhecimento aos referidos relatórios, bem como a ciência de titulares das pastas, assessores e diretores; 2. que, considerando tratar-se de uma ferramenta importante para auxiliar na melhoria do serviço público prestado, as pastas apontadas nos relatórios apresentem: medidas/estratégias para sanar as fragilidades e prazos para execução. 3. que as medidas e estratégias mencionadas no item 2 sejam formalizadas e apresentadas em processo SEI específico, distinto deste.	Processo recebido em todas as pastas e amplamente divulgado
22/07/2025	19.002.132032/2025-48	A importância da simplificação dos trâmites processuais, bem como a necessidade de padronizar os procedimentos e promover maior agilidade no tratamento das manifestações;	Órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta	Formulário unificado para respostas às manifestações da Ouvidoria- Geral	Que a partir desta segunda-feira, 21/07/2025, o modelo de resposta para todos os processos será padrão, ou seja, do tipo Ouvidoria: Resposta à(ao) Usuário(a).	Processo recebido em todas as pastas e amplamente divulgado

23/07/2025	19.002.132039/2025-60	Com base nos relatos recebidos, identificamos práticas que divergem das características fundamentais dessa tipologia. Alguns cidadãos mencionaram que foram orientados a "avaliar o atendimento" ou que receberam a sugestão de registrar um elogio ao final do atendimento, o que não é o objetivo do Elogio, mas sim da pesquisa de satisfação.	Autarquia Municipal de Saúde	Elogios	1. Orientação aos servidores quanto ao respeito ao caráter espontâneo do elogio: O Elogio é uma manifestação espontânea do cidadão para reconhecer o serviço público. Portanto, orientamos que os agentes públicos não incentivem ou direcionem os usuários a registrar elogios ao final do atendimento. Essa prática pode ser interpretada como indução, comprometendo a autenticidade da manifestação.	Informamos que a esta Diretoria cabe o desenvolvimento de políticas de recursos humanos, proporcionando a integração dos servidores ao sistema organizacional. Assim, não há direcionamento de usuários dos serviços públicos para registro de elogios.
------------	-----------------------	---	------------------------------	---------	--	---

23/07/2023	19.002.132047/2025-14	Adequação do fluxo institucional de tratamento das manifestações de usuários relativas à atuação das	Secretaria Municipal de Educação	Instituições Filantrópicas	<p>a) Oriente formalmente as instituições filantrópicas quanto à necessidade de encaminhar aos canais oficiais da OGM as manifestações de usuários relacionadas à prestação dos serviços educacionais; b) Estabeleça diretriz interna para os agentes públicos da Secretaria, no sentido de que</p>	<p>Informamos a esta Ouvidoria-Geral do Município que, em atendimento à recomendação, adotamos os seguintes procedimentos: a) Realizamos a orientação formal às instituições filantrópicas quanto à necessidade de encaminhamento, aos canais oficiais da Ouvidoria-Geral do Município (OGM), das manifestações de usuários relacionadas à prestação dos serviços educacionais. Tal orientação foi divulgada por meio do informativo semanal da Secretaria Municipal de Educação (SME), conforme link a seguir: <a href="https://docs.google.com/document/d/11vTeRVNS3ztwRk4viE">https://docs.google.com/document/d/11vTeRVNS3ztwRk4viE</a></p>
------------	-----------------------	--	----------------------------------	----------------------------	---	---

		<p>instituições de ensino filantrópicas conveniadas com esta municipalidade.</p>	<p>Educação</p>	<p>Filantrópicas</p>	<p>Secretaria, no sentido de que manifestações de usuários recebidas por quaisquer canais da Pasta, e que digam respeito à atuação das referidas instituições, sejam prontamente encaminhadas aos canais oficiais da OGM, para registro, tratamento e monitoramento adequado.</p>	<p>menty/1LyTEB1NS3eWbD14vii qkQToYJYk97rQYE98RlYo4fWY /edit?tab=t.O. b) Estabelecemos diretriz interna voltada aos agentes públicos da Secretaria, orientando que todas as manifestações de usuários, recebidas por quaisquer canais da Pasta e relacionadas à atuação das referidas instituições, sejam prontamente encaminhadas aos canais oficiais da OGM, assegurando seu devido registro, tratamento e monitoramento. A comunicação foi realizada por meio de processo interno no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).</p>
--	--	--	-----------------	----------------------	---	--

25/08/2025	19.002.156681/2025-34
------------	-----------------------

Necessidade de afastamento cautelar de servidor e providências urgentes em relação à denúncia recebida.

COGEM	Afastamento cautelar
-------	----------------------

O afastamento cautelar imediato do servidor denunciado da função; A instauração de procedimento administrativo disciplinar ou sindicância para apuração rigorosa dos fatos relatados, garantindo-se o contraditório e a ampla defesa; urgência das providências.

A Corregedoria-Geral do Município, em consideração ao conteúdo manifestado, procedeu a autuação das denúncias e solicitou diligências prévias em regime de urgência para adoção do processamento a ser instaurado. Quanto ao afastamento cautelar do servidor denunciado, com o intuito de adotar medidas preventivas com embasamento e fundamentos cabíveis, será analisado após recebimento das informações requeridas.

						<p>Apresentamos o mapeamento completo das linhas, rotas, horários e escolas atendidas pela Gerência de Transporte Escolar. Ressaltamos que as linhas operam de forma integrada, atendendo simultaneamente alunos das redes Municipal, Estadual e das Escolas Especiais. Em determinadas localidades, há necessidade de utilização de mais de uma linha para que os alunos cheguem ao destino final. Nesses casos, as conexões aparecem no quadro demonstrativo identificadas como baldeações. Conforme demonstrado no quadro anexo, destacamos que as linhas do transporte escolar atendem, simultaneamente, alunos das redes Municipal e Estadual de ensino, cujos horários de início das aulas são distintos. Em determinados trajetos, a completa separação das rotas entre as duas redes mostra-se inviável, uma</p>
--	--	--	--	--	--	--

05/09/2025

19.002.156775/2025-11

Reclamações relacionadas ao horários realizados pelo transporte escolar municipal

Secretaria Municipal de Educação

Transporte Escolar

Realize mapeamento dos horários de chegada e saída dos ônibus escolares em todas as escolas municipais, comparando-os com os horários de abertura das unidades; Adote ajustes na programação das rotas ou nos horários de saída dos veículos; Implantar mecanismos de acompanhamento do transporte escolar, por meio de relatórios e inspeções periódicas presenciais; Revisar o contrato de terceirização do transporte escolar.

vez que demandaria a disponibilização de veículos exclusivos para cada uma delas. Tal medida acarretaria aumento significativo dos custos operacionais para o Município, considerando que, para uma mesma rota, seriam necessários dois veículos distintos. Adicionalmente, informamos que a rede estadual ainda adota a 6ª aula em algumas unidades escolares, o que resulta em horários de saída diferenciados. Nesses casos, a mesma linha precisa realizar dois retornos: o primeiro destinado aos alunos que encerram as aulas no horário regular, e o segundo para aqueles que permanecem até o término da 6ª aula. Informamos que são realizadas visitas presenciais periódicas com o objetivo de fiscalizar os veículos utilizados no transporte escolar, assegurando o cumprimento das normas de segurança e a qualidade dos serviços prestados. Sempre que são identificadas irregularidades durante as inspeções, a Gerência de Transporte Escolar emite notificações formais às empresas terceirizadas, detalhando as não conformidades observadas em relação às cláusulas contratuais. Essas notificações estabelecem prazos específicos para a correção das falhas, acompanhadas de

						<p>verificação posterior do cumprimento das determinações, de modo a garantir a adequação às exigências legais e contratuais e a prevenção da reincidência de problemas. Cada linha atende diversas unidades de ensino, tanto da rede municipal quanto da estadual, com horários de funcionamento distintos. Dessa forma, a imposição de que o desembarque ocorra somente após a abertura dos portões de uma determinada escola acarretaria atrasos nas demais rotas e unidades atendidas, comprometendo a pontualidade e a eficiência do serviço. Estamos promovendo uma articulação direta entre o transporte escolar e as direções das unidades escolares municipais e estaduais para a avaliação de alternativas seguras, como: Abertura antecipada dos portões em casos identificados como críticos; Utilização de espaços internos já existentes nas escolas (como quadras ou pátios cobertos), que possam ser supervisionados antes do início oficial das aulas.</p>
--	--	--	--	--	--	---

22/09/2025	19.002.175235/2025-29	<b>Mês do Servidor - Palestra sobre Assédio no Ambiente de Trabalho</b>	Todos os órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta	<b>Mês do Servidor - Palestra sobre Assédio no Ambiente de Trabalho</b>	Recomendamos a participação de chefias e agentes públicos em geral, ampliando o alcance da mensagem e fortalecendo a prevenção de situações de assédio.	Palestras realizadas na Londrina Iluminação e COHAB. Mudança de estratégia da OGM devido à quantidade de solicitações; será gravado cruso sobre a temática através da Escola de Governo.
------------	-----------------------	---	---	---	---	--