



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA
Estado do Paraná

Relatório de Gestão

Ouvidoria-Geral do Município – OGM

LONDRINA
2023



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA
Estado do Paraná

2

MARCELO BELINATI MARTINS
Prefeito do Município de Londrina

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

ALEXSANDRA CARLA DA VANÇO
Ouvidora-Geral Adjunta

JHONATAN WESLEY CHAPIESK
Ouvidor Adjunto

JULIANA MARTINS SIMÕES
Ouvidora Adjunta

KETHLYNN KAUANA FERREIRA
Ouvidora Adjunta

MARISTELA CRISTINA MRTVI
Ouvidora Adjunta



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

SUMÁRIO

1.	Apresentação	04
2.	A Ouvidoria-Geral do Município – OGM	04
2.1	Análise geral dos dados estatísticos	05
2.1	Análise dos pontos recorrentes	08
2.2.1	Respostas emitidas pela OGM	08
2.2.2	Atendimento ao usuário	09
2.2.3	Elogio	09
2.2.4	Consulta com especialistas, exames e cirurgias eletivas	10
2.2.5	Transporte público	10
2.2.6	Limpeza urbana	10
2.2.7	Conservação de vias	11
3.	Mensuração dos dados relativos ao Pronto-Atendimento	11
4.	Pesquisa de satisfação dos atendimentos da OGM	12
5.	Recomendações emitidas	13
6.	Lei 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação	14
6.1	Coordenação de Monitoramento da LAI e reunião anual de treinamento com os SICs	18
6.2	Comissão Municipal de Acesso à Informação e Proteção de Dados (CMAIP)	18
7.	Transparência Pública	18
8.	Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados	19
8.1	Comitê Interno de Proteção de Dados (CEPD)	21
9.	Estruturação e reorganização da OGM	22
10.	Identidade visual, cartazes e a campanha de busdor	22
11.	Busca por sistema especialista de Ouvidoria	23
12.	Programa de Capacitação em Ouvidoria	25
12.1	Formação Continuada de Ouvidores	25
12.2	Palestras e cursos diversos	26
13.	Participação em eventos e reuniões externas	27
14.	Participação em comissões externas	29
14.1	Grupos de trabalho e Câmara Técnica da Renov	29
14.2	Fórum de Proteção de Dados Pessoais nos Municípios (FPDPM)	31
15.	Estreitamento de relações internas e externas	32
16.	Consultoria para a Câmara Municipal de Londrina sobre a criação da Ouvidoria do Legislativo e regulamentação da LGPD	33



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

1. APRESENTAÇÃO

Em cumprimento ao estabelecido na Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e regulamentado pelo Decreto Municipal 919/2018, a Ouvidoria-Geral do Município de Londrina (OGM), assim como a Lei 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a sua regulamentação pelos Decretos Municipais 712/2015, 744/2016 e 713/2019, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, relativo aos resultados obtidos no ano de 2023.

Por meio das manifestações recebidas pela OGM foram consolidados os dados e informações visando apontar como a Administração Municipal tem trabalhado no atendimento aos usuários dos serviços públicos, apontando possíveis falhas e recomendar melhorias na prestação do serviço público, assim como também apontar os pontos fortes na sua prestação.

Este Relatório Anual de Gestão, além de ser encaminhado ao Prefeito para auxílio na tomada de decisões em prol da sociedade londrinense, também está sendo encaminhado aos gestores municipais das 32 unidades administrativas para que possam atuar em suas pastas com base nos dados consolidados. Este documento também está integralmente disponibilizado no site oficial da Prefeitura de Londrina.

O referido documento é uma síntese do trabalho realizado pela Ouvidoria-Geral do Município no ano de 2023. Outros dados mais detalhados podem ser consultados na página oficial do órgão (<https://ouvidoria.londrina.pr.gov.br/index.php/dados-estatisticos.html>).

2. A OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO – OGM

Como órgão vinculado à Chefia de Gabinete, a Ouvidoria-Geral do Município - OGM é responsável por facilitar a interlocução entre o cidadão e a Administração Municipal Direta e Indireta, de forma a receber e encaminhar as questões relacionadas à prestação de serviços públicos aos órgãos competentes, assim como as respostas emitidas aos questionamentos da sociedade. Além disso, é também responsável pelo monitoramento da qualidade das respostas emitidas e o respeito aos prazos legais.

Atua diretamente na transparência passiva, por meio da disponibilização dos dados e informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público municipal ao cidadão, atendendo aos dispositivos da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI).

De acordo com a Lei 13.460/2017 e a regulamentação do papel da Ouvidoria Pública no Município de Londrina, pelo Decreto Municipal 453/2022, é por meio da Ouvidoria-Geral do Município que o usuário de serviços públicos pode encaminhar suas manifestações (reclamações/críticas, elogios, denúncias, sugestões, pedidos de simplificação, pedidos de acesso à informação e solicitações), que serão prontamente recebidas, analisadas e encaminhadas às unidades da Administração Direta e Indireta para a



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

emissão das respostas.

Além disso, a Ouvidoria-Geral do Município, através do Decreto Municipal 214, de 24 de fevereiro de 2021, regulamentando a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), é a responsável por emitir diretrizes específicas sobre a Política de Proteção de Dados Pessoais e monitorar suas ações no âmbito do Município de Londrina.

5

2.1 ANÁLISE GERAL DOS DADOS ESTATÍSTICOS

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

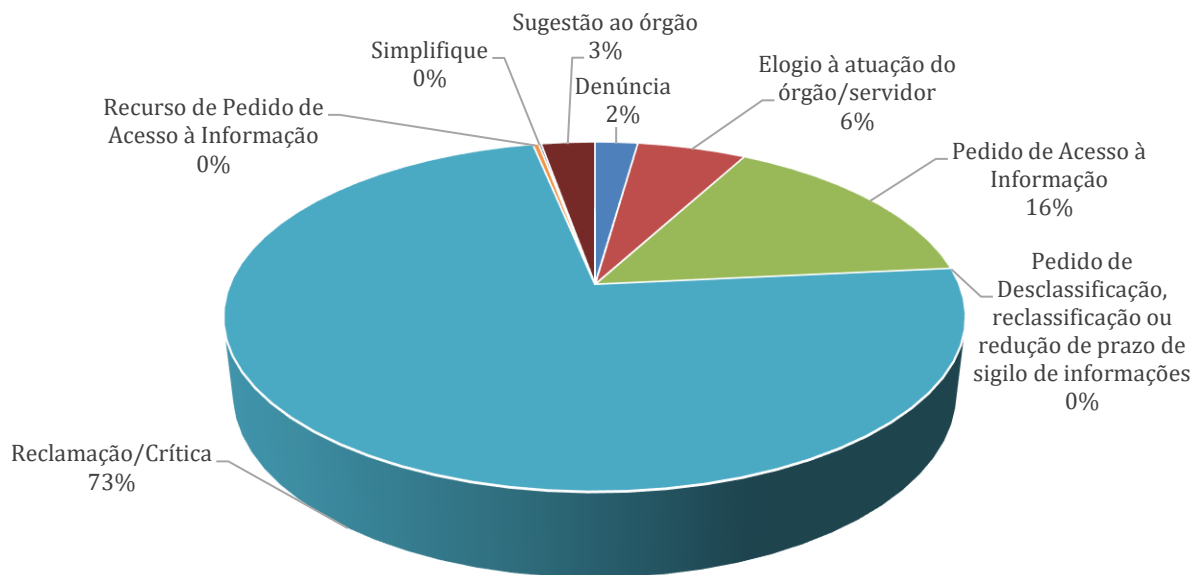
TIPOLOGIA	QUANTIDADE DE PROCESSOS REGISTRADOS NO SISTEMA SEI
Denúncia	139
Elogio à atuação do órgão	354
Pedido de Acesso à Informação	970
Pedido de desclassificação, reclassificação ou redução do prazo de sigilo das informações	0
Reclamação/Crítica	4571
Recursos de Pedido de Acesso à Informação	19
Simplifique	8
Sugestão ao órgão	174
TOTAL	6.235



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

Figura 1: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA GERAL NO ANO DE 2023



Em análise à figura 1, observa-se que o tipo mais frequente de manifestação é a Reclamação, com 73% do total, seguida do Pedido de Acesso à Informação, com 16%. Das 4.571 manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral no ano de 2023, 2.073 estão relacionadas à área da Saúde.

O percentual apontado pela tipologia Simplifique, Pedido de Desclassificação, Reclassificação ou Redução do Prazo de Sigilo das Informações e Recursos de Pedido de Acesso à Informação está com 0% por ter atingido índice inferior a 1%.

Segue ranking de quantidade de manifestações por unidade administrativa:

RANKING	UNIDADE ADMINISTRATIVA	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
1º	SAÚDE	2.422
2º	OUVIDORIA-GERAL	1.205
3º	FAZENDA	449
4º	CMTU	391
5º	EDUCAÇÃO	380
6º	OBRAS E PAVIMENTAÇÃO	261
7º	ASSISTÊNCIA SOCIAL	147
8º	RECURSOS HUMANOS	141
9º	AMBIENTE	126
10º	CORREGEDORIA-GERAL	113
11º	DEFESA SOCIAL	111

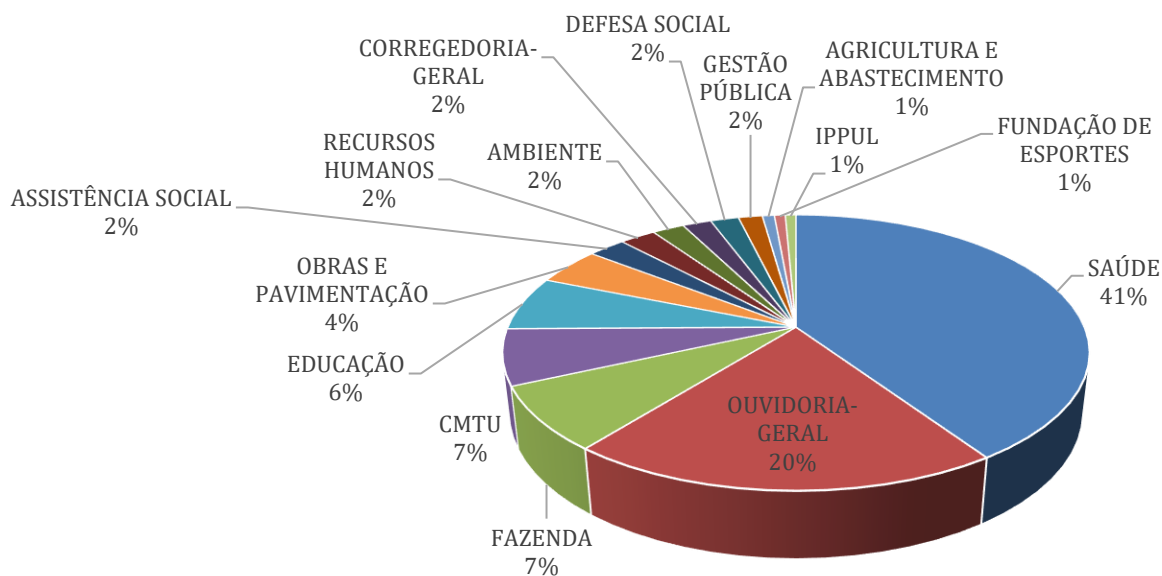


PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

12º	GESTÃO PÚBLICA	94
13º	AGRICULTURA E ABASTECIMENTO	47
14º	FUNDAÇÃO DE ESPORTES	43
15º	IPPUL	42
16º	TRABALHO, EMPREGO E RENDA	35
17º	LONDRINA ILUMINAÇÃO	33
18º	CULTURA	24
19º	ACESF	21
	GOVERNO	21
	COHAB	21
20º	PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E TECNOLOGIA	17
21º	CAAPSM	16
	PROCON-LD	16
22º	GABINETE DO PREFEITO	14
23º	IDOSO	13
24º	PROCURADORIA-GERAL	11
25º	CONTROLADORIA-GERAL	10
26º	CODEL	9
27º	COMPANHIA DE TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO	2
28º	POLÍTICA PARA AS MULHERES	0
TOTAL		6.235

Figura 2: Quantidade de manifestações por unidade administrativa



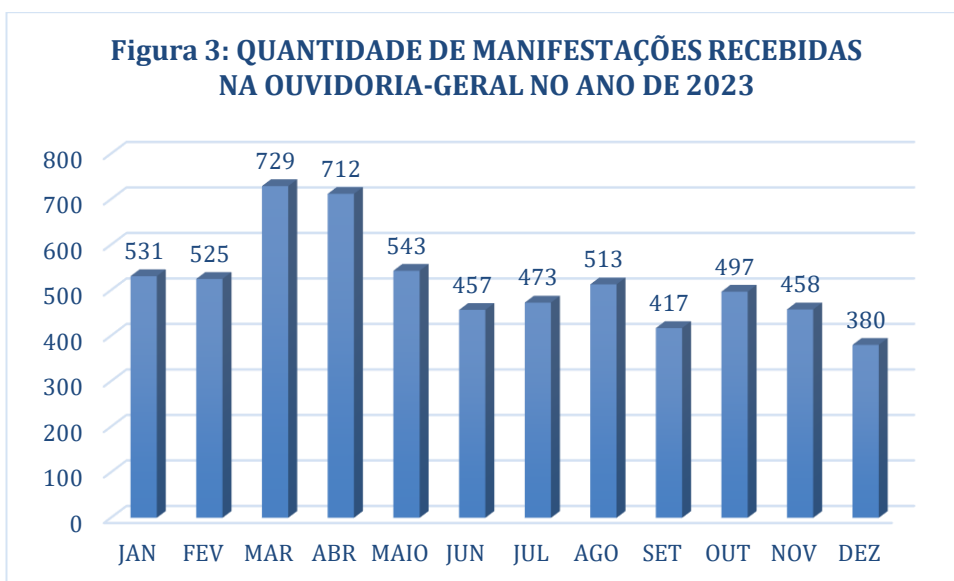


PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

Nota-se que, em relação ao ano de 2022, houve um aumento de 26,72% em relação ao quantitativo geral de manifestações. O aumento deve-se, principalmente, às ações de divulgação por meio da elaboração e afixação de cartazes nas unidades de atendimento, bem como o trabalho com as redes sociais.

Quando consideramos o relatório de manifestações por unidade administrativa, nota-se que a Autarquia Municipal de Saúde foi a que possuiu maior demanda de Ouvidoria, com 2.422 processos, seguido da própria Ouvidoria-Geral, com 1.205 processos, e da Secretaria Municipal de Fazenda, com 449 processos.



No que se refere ao quantitativo mensal de processos registrados, percebe-se pico nos meses de março e abril. Isso se deve ao aumento de demanda, principalmente, na Autarquia Municipal de Saúde e na Secretaria Municipal de Educação. Os meses com o recebimento mais baixo de processos foi registrado nos meses de setembro, 417 processos e dezembro, 380 processos.

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

2.2. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

2.2.1 RESPOSTAS EMITIDAS PELA OGM

Em relação às respostas emitidas pela Ouvidoria-Geral nota-se que em sua maioria são relativas à demanda da Secretaria Municipal de Fazenda, num total de 326 manifestações, em sua grande maioria



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

sobre os contatos para tirar dúvidas em relação ao IPTU e os contatos para efetuar denúncias de fiscalização de Alvará de Funcionamento. Em segunda colocação tem-se a CMTU, com 100 manifestações que, em sua maioria, são solicitações de serviço de capina e roçagem de áreas públicas e denúncia de mato alto de áreas privadas, situações em que são informados os corretos canais de contato.

A Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação teve 81 manifestações em que houve orientação emitida pela OGM. Em sua maioria, as demandas estão relacionadas à solicitação de serviços de pavimentação e tapa-buracos, em que foram indicados os contatos da Praça de Atendimento da Secretaria. Em consulta à Carta de Serviços, percebe-se que não há informações relativas a esta solicitação, ou seja, há a necessidade de revisão da referida Carta, bem como inclusão dos serviços que não estão contemplados.

Em linhas gerais, percebe-se que os usuários utilizam o canal da OGM em razão de desconhecimento da Carta de Serviços ao Usuário ou por tratar-se de serviços que não constam na referida Carta, ou que estão desatualizados ou, então, não estão compreensíveis.

2.2.2 ATENDIMENTO AO USUÁRIO

No que se refere ao atendimento à população, foram identificadas intercorrências em algumas unidades. Conforme levantamento das 6.235 manifestações registradas, 909 referem-se a atendimento em geral, atendimento telefônico, atendimento para agendamento e manifestações em relação à postura do servidor, o que significa 14,57% do total. Também foram contabilizadas que 374 manifestações (6%) são relativas aos atendimentos médicos, equipe de enfermagem e atendimento odontológico. Esta demanda é superior ao registrado nos anos anteriores.

Já os processos encaminhados para a Corregedoria-Geral somaram 113 manifestações, cerca de 1,81% do total.

Os órgãos que mais apresentaram manifestações, principalmente reclamações em relação a atendimento foram a Autarquia Municipal de Saúde, seguida pela Secretaria Municipal de Assistência Social e Secretaria Municipal de Educação.

Na Saúde, o mais recorrente é a reclamação relativa ao atendimento geral, com registro de 613 manifestações, bem como à postura de servidores específicos, com 53 registros. Na Assistência Social, a reclamação é relativa ao atendimento telefônico no Cadastro Único e unidades descentralizadas, somando 60 manifestações. Já na Educação, houve 23 manifestações em relação à postura de servidores específicos.

2.2.3 ELOGIO

Pudemos perceber, também, que no ano de 2023 houve um aumento significativo de manifestações da tipologia Elogio, um avanço importante para a Administração Municipal.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

No ano de 2022 foram registrados 175 Elogios, ao passo que em 2023, o total foi de 354 manifestações. Ou seja, aumento de 102,28%.

Os órgãos que mais receberam Elogios foram a Autarquia Municipal de Saúde (158), Secretaria Municipal de Fazenda (45) e Secretaria Municipal de Defesa Social (19).

10

2.2.4 CONSULTA COM ESPECIALISTAS, EXAMES E CIRURGIAS ELETIVAS

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

1. Consultas com médicos especialistas: áreas de Ortopedia e Neurologia;
2. Cirurgias: área de Cirurgia Geral e Ginecologia.
3. Exames: Ultrassonografias em geral.

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

2.2.5. TRANSPORTE PÚBLICO

No que se refere ao transporte público, identificamos 41 manifestações recebidas por meio da OGM. Dentre as maiores queixas, estão a quantidade de ônibus disponíveis, os horários e itinerários.

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

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

2.2.6. LIMPEZA URBANA

Por meio dos canais de Ouvidoria, foram identificadas 42 demandas relativas a reclamações sobre a falta de ação da CMTU em relação a demandas de fiscalização relativa à incidência de mato alto e/ou resíduos em imóveis privados e 43 relacionadas à imóveis públicos.

Em relação à coleta domiciliar e seletiva, o total recebido foi de 70 manifestações. Considerando o aumento das reclamações relativas à coleta seletiva, em 21/09/2023, a demanda foi encaminhada à Controladoria-Geral do Município, que seguiu com monitoramento quanto à regularização da situação por parte da CMTU, bem como de inclusão da matéria em sua rotina de auditoria.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

2.2.7. CONSERVAÇÃO DE VIAS

Foram recebidas 58 manifestações relativas à conservação viária, em que o usuário relata abandono de vias públicas ou com problemas em sua execução.

11

3. MENSURAÇÃO DOS DADOS RELATIVOS AO PRONTO-ATENDIMENTO

Uma constatação registrada já em duas recomendações por parte da Ouvidoria-Geral do Município para os responsáveis pela gestão do prédio da Prefeitura, é o alto volume de pessoas que trafegam pelos corredores e buscam informações e orientações de serviços prestados ou onde recorrer para assuntos corriqueiros na Prefeitura. Boa parte dos serviços procurados não possuem relação direta com a Prefeitura, mas com outros órgãos públicos. Porém, em muitos casos, eles estão diretamente afetos a serviços ofertados, por exemplo, pelas Secretarias Municipais de Fazenda e de Obras e Pavimentação, que possuem praças de atendimento no térreo.

E esta constatação ficou mais evidente a partir da mensuração do Pronto-Atendimento, desenvolvido pela OGM, e que é relacionado às pessoas que procuram o órgão por diversos motivos e por diferentes canais, justamente pela dificuldade de localização de secretarias, serviços ou desconhecimento total do papel da Prefeitura na oferta de serviços públicos. Há casos em que os cidadãos passam na porta da Secretaria de Fazenda, mas buscam saber onde ela se encontra parando na Ouvidoria para questionar.

De abril até dezembro foram registrados 3.139 atendimentos por telefone, presencial, whatsapp, redes sociais, email, correspondências e/ou Google. A maior parte destes atendimentos foram relacionados a procedimentos ou solicitações de demandas das diversas pastas da Prefeitura de Londrina, enquanto que 1.319 casos estiveram relacionados a assuntos diversos e alheios à administração pública municipal.

Este registro tem a sua importância, neste primeiro ano de teste, na mensuração da quantidade de cidadãos e cidadãs que andam pelos corredores da Prefeitura sem conseguir uma resposta ou indicação do que necessitam, batendo à porta da Ouvidoria e recebendo esta orientação. Estas informações vão desde a localização de banheiro, entregadores de alimentos e outros produtos aos servidores ou secretarias até mesmo a localização do Fórum Cível, Criminal, Vara de Execuções Penais e, até mesmo, da Câmara Municipal.

Mesmo com um índice alto, justamente por ter sido uma pesquisa piloto, o índice de atendimentos não registrados nesta pesquisa gira em torno de 35% a 50% a mais, uma vez que a equipe da OGM tem parado de realizar seus afazeres corriqueiros para atender este tipo de orientação, o que poderia ser absorvido por melhoria na sinalização dos diversos setores dentro da Prefeitura (o que nos últimos três anos já registrou alterações importantes em algumas pastas), e até mesmo por colocação de servidores ou



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

estagiários para auxiliar as pessoas que ficam perdidas nos corredores.

Entre os questionamentos que têm chegado à Ouvidoria-Geral do Município acerca de localização ou serviços de secretarias municipais destacam-se a Saúde, Fazenda, CMTU, Obras, Assistência Social e Gestão Pública, sendo que as demais pastas possuem demandas, mas em número bem menores. Muitas das orientações que a equipe da OGM tem dado às pessoas dizem respeito a serviços de primeira instância, ou seja, atendimento primário e que não são de competência da Ouvidoria abordar.

Estas orientações estão contempladas na Carta de Serviços ao Usuário, que atende a Lei 13.460/2017 (que dispõe dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos), mas que é preciso haver uma revisão e melhoria por parte dos órgãos e unidades, em especial no que diz respeito a uma linguagem mais simples e menos técnica ou nas orientações sobre os procedimentos para a solicitação de determinados serviços.

Diante dos resultados obtidos com estas pesquisas, pode-se enfatizar que os atendimentos primários realizados durante o ano pela Ouvidoria-Geral do Município passam tranquilamente da casa de 12 mil cidadãos/cidadãs, fora as demais atribuições pertinentes ao órgão e as demais análises processuais registradas.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS DA OGM

No mês de abril, visando atender aos dispositivos legais da Lei 13.460/2017 que dispõe sobre os Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos, a Ouvidoria-Geral do Município implementou a Pesquisa de Satisfação dos serviços prestados pelo órgão.

A Pesquisa de Satisfação se divide em duas pesquisas: uma inicial, dividida entre processos de Lei de Acesso à Informação (LAI) e as demais tipologias utilizadas. Quando é formatada a demanda na Ouvidoria, é encaminhado um email com o link para que o(a) demandante possa responder voluntariamente da sua impressão no atendimento prestado pelos Ouvidores ou pelos canais utilizados. Uma nova pesquisa é encaminhada via email após a conclusão do processo na unidade, com a emissão da resposta conclusiva.

Por ser de forma voluntária, o volume de respostas recebidas inicialmente equivale a cerca de 10% (8,23%) do total de demandas registradas durante todo o ano. Já a pesquisa final, o número é um pouco menor que o registrado anteriormente. Porém, a equipe da OGM considera como positiva por ser uma pesquisa de adesão espontânea das pessoas.

A importância desta pesquisa está justamente no fato de quem procura a Ouvidoria-Geral do Município está, em geral, insatisfeita com algum serviço público prestado. E o resultado da acolhida inicial pela OGM é demonstrado com o grau de satisfação do atendimento inicial, ficando acima da casa dos 90%, como ótimo.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

Esta mesma satisfação se altera ao receber as respostas dos órgãos demandados, uma vez que a resposta emitida nem sempre é a esperada pelo demandante, gerando um certo descontentamento. Assim sendo, consideram ótima a clareza das respostas emitidas, 46,74% dos respondentes; bom 20,67%, regular 7,08%. Já o ruim fica em 10,76% e o péssimo 14,73%. No geral, há a aprovação de mais de 70% dos pesquisados que responderam aos questionários eletrônicos, sem qualquer interferência por parte da Ouvidoria para o preenchimento dos formulários.

Destaque para a avaliação dos serviços prestados pelo órgão que emitiu a resposta, 44,47% consideram ótimo; 24,92% bom; 11,33%, regular, enquanto que 9,63% consideram ruim e o mesmo índice para péssimo. Desta forma, pouco mais de 80% dos pesquisados aprovam os serviços públicos prestados.

5. RECOMENDAÇÕES EMITIDAS

No que se refere à demanda específica de recepção e tratamento de manifestações da população, foram emitidas 12 recomendações, conforme segue:

ASSUNTO	ÓRGÃO/ UNIDADE	QUANTIDADE
Respostas emitidas pelos diversos setores da SME	Secretaria Municipal de Educação - SME	1
Formas de solicitação de serviços públicos	Todos os órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta	1
Atendimentos no balcão de diversas UBSS, PAs e até mesmo das UPAs	Autarquia Municipal de Saúde	1
Respostas aos processos de Ouvidoria	Autarquia Municipal de Saúde	1
Tablado na Praça de Atendimento - SMOP	Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação	1
Encaminha Relatório de Gestão 2022 - Ouvidoria-Geral do Município em 2021 e Recomendações à Administração Municipal	Todos os órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta	1
Atendimento - Central do Cadastro Único	Secretaria Municipal de Assistência Social	1
Orientações aos servidores	Secretaria Municipal de Recursos Humanos	1



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

Conformidades da Transparência Pública com os índices de avaliação em curso	Todos os órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta	1
Fluxo para recebimento de denúncias e atendimento ao público.	Secretaria Municipal de Fazenda	1
Segurança dos servidores públicos durante o atendimento ao público	Autarquia Municipal de Saúde	1
Cartazes OGM	Autarquia Municipal de Saúde	1
TOTAL		12

14

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

Um direito fundamental dos indivíduos, estabelecido pela Constituição Federal de 1988, a Constituição Cidadã, é o acesso à informação. A Carta Magna reforçou a publicidade como um princípio básico da Administração Pública, criando instrumentos para aumentar a participação dos cidadãos nas decisões do governo.

Desde então, várias medidas foram adotadas para promover a divulgação de informações à sociedade, em âmbito dos governos Federal, Estadual e Municipal, principalmente da aplicação dos recursos públicos. E mesmo com os grandes avanços alcançados na transparência ativa, era primordial estabelecer uma lei para que o cidadão pudesse solicitar e ter acesso a informações públicas de seu interesse.

Com isso, a Lei 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI) preencheu esta lacuna, consolidando a política de transparência governamental e estabelecendo procedimentos e regras específicas que possibilitam o exercício do direito constitucional de acesso a informações públicas pela sociedade.

Neste item, é possível conhecer informações gerais da Lei de Acesso à Informação, desde o início de sua entrada em vigor, em agosto de 2012, até o fim de 2023, assim como dados estatísticos do último ano referentes a pedidos de informação, recursos, órgãos mais demandados e ações da Comissão Municipal de Acesso à Informação e Proteção de Dados – CMAIP.

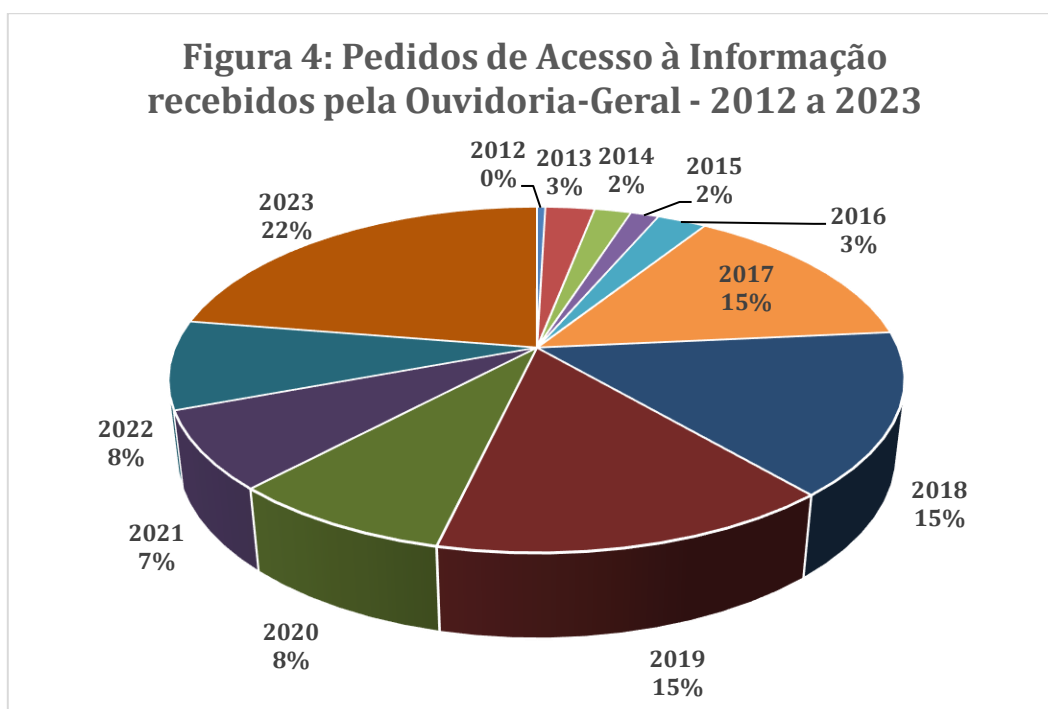
ANO	QUANTIDADE DE PROCESSOS PROTOCOLADOS
2012	19
2013	112
2014	83
2015	64
2016	112



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

2017	627
2018	657
2019	646
2020	360
2021	316
2022	359
2023	970
TOTAL	4.325

Figura 4: Pedidos de Acesso à Informação recebidos pela Ouvidoria-Geral - 2012 a 2023

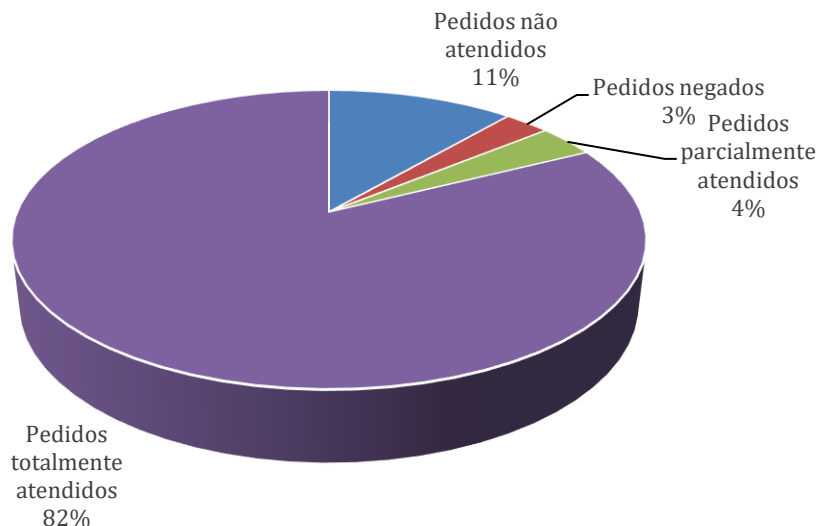


Nota-se que em relação ao ano de 2022, houve um aumento de 270%. Isso se deve à extinção da tipologia *Solicitação de Informações que não se enquadram na LAI*, em razão de amadurecimento do entendimento por parte desta Ouvidoria-Geral no que se refere à Lei 12.527/2015, Lei de Acesso à Informação. Além disso, a própria tipologia “Solicitação”, conforme definição do Governo Federal refere-se ao recebimento de solicitação de serviços, ou seja, demandas de primeira instância, o que na Prefeitura do Município de Londrina é descentralizada; conforme legislação vigente, cada órgão ou unidade é responsável pelos recebimentos de seus protocolos.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Figura 5: Respostas dos Pedidos de Acesso à Informação



16

No que se refere ao ano de 2023, do total de 970 manifestações do tipo Pedido de Acesso à Informação recebidas pela Ouvidora-Geral, 100% tiveram resposta do órgão ou entidade demandada. Destas, cerca de 81,95% foram atendidas, ou seja, a informação foi franqueada ao usuário na totalidade, 3,5% foram parcialmente atendidas e 11,34% tiveram suas manifestações motivadamente negadas.

RANKING DE MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO		
CLASSIFICAÇÃO	ÓRGÃO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS
1º	OUVIDORIA	200
2º	FAZENDA	171
3º	SAÚDE	164
4º	OBRAS E PAVIMENTAÇÃO	55
5º	CMTU	52
6º	RECURSOS HUMANOS	48
7º	EDUCAÇÃO	42
8º	GESTÃO PÚBLICA	41
9º	AMBIENTE	24
10º	DEFESA SOCIAL	23
11º	CORREGEDORIA-GERAL	20
12º	GOVERNO	14
	IPPUL	14
13º	COHAB	12



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

	PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E TECNOLOGIA	12
14º	CULTURA	10
15º	CAAPSML	8
	FEL	8
16º	ASSISTÊNCIA SOCIAL	7
	TRABALHO, EMPREGO E RENDA	7
17º	CHEFIA DE GABINETE	6
	LONDRINA ILUMINAÇÃO	6
18º	PROCON	5
	PROCURADORIA-GERAL	5
19º	CODEL	4
	IDOSO	4
20º	CONTROLADORIA-GERAL	3
21º	ACESF	2
	CTD	2
22º	AGRICULTURA	1
23º	POLÍTICAS PARA MULHERES	0
	TOTAL	970

Em ano de 2023, os 03 (três) órgãos ou unidades mais demandados foram a Ouvidoria-Geral do Município, Secretaria Municipal de Fazenda, Autarquia Municipal de Saúde.

Em relação à Ouvidoria-Geral, verificada recorrência em relação à demanda da Secretaria Municipal de Fazenda (70 manifestações), em que o usuário não encontra as informações necessárias no site oficial, a Carta de Serviços está incompleta, tem dificuldades em seu manuseio ou desconhece a ferramenta e entra em contato com OGM para ter acesso a informações procedimentais, principalmente no que se refere ao pagamento do IPTU, denúncias de atividades econômicas irregulares e dívida ativa. A Ouvidoria-Geral responde proativamente os casos mais comuns, com os contatos da SMF e procedimentos gerais daquele órgão, conforme informações contidas no site oficial e Carta de Serviços ao Usuário.

Na Secretaria Municipal de Fazenda, das 171 manifestações formalizadas, 94 são relativas a dúvidas sobre os tributos municipais, em especial o IPTU. Percebe-se que muitas dessas dúvidas poderiam ser sanadas com a revisão das informações contidas no site, bem como da Carta de Serviços ao Usuário.

Já na Autarquia Municipal de Saúde, dos 164 Pedidos de Acesso à Informação, destacamos que 39 são relativos a questões de Recursos Humanos, como quadro de pessoal, horas



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

extras e concursos e testes seletivos. Destaque também para 41 manifestações relativas às previsões de fila de cirurgia e consulta com especialistas.

6.1. MONITORAMENTO DA LAI E REUNIÃO ANUAL DE TREINAMENTO COM OS SICs

18

Desde a criação da Ouvidoria-Geral do Município em Londrina, o Ouvidor-Geral assumia a atribuição de Coordenador do Monitoramento da Lei de Acesso à Informação. No entanto, esta função era quase que informal, havendo a necessidade de nos adequar ao estabelecido na Lei 12.527/2011.

Neste sentido, na reestruturação da OGM e redistribuição das funções entre a equipe, houve a necessidade de atribuir este papel a um dos Ouvidores Adjuntos. Com isso, a Ouvidora Adjunta Kethlynn Kauana Ferreira assumiu este papel, ficando ela responsável pela tramitação e acompanhamento dos Pedidos de Acesso à Informação, inclusive fazendo a ponte com as pastas da administração direta e indireta nas orientações dos referidos processos. Vale ressaltar que a Ouvidoria-Geral tem a função de monitoramento no que se refere à Transparência Passiva, cabendo à Controladoria-Geral do Município – CGM as ações referentes à Transparência Ativa.

Além disso, foi realizada em 17/05/2023, reunião anual de treinamento com os SICs (Serviço de Informação ao Cidadão), que no Município de Londrina são indicados dois em cada uma das pastas da Administração Direta e Indireta. Estes servidores funcionam como ponto focal em suas pastas, fazendo a ponte da OGM na distribuição às unidades competentes para respostas, acompanhamento do cumprimento dos prazos. A reunião realizada foi justamente para esclarecer o papel dos SICs nesta tramitação, responsabilizações e, principalmente, alinhamento das ações para que haja padronização em toda a administração.

A relação dos SICs de cada unidade está disponível no campo Lei de Acesso à Informação em diversas páginas do Portal da Prefeitura e dos órgãos da Administração Direta e Indireta. A indicação de cada pasta é publicada rotineiramente através de Portaria emitida pela Ouvidoria-Geral, sendo que as alterações pertinentes devem ser comunicadas com antecedência ao órgão para que possam ser adotadas as medidas necessárias para a formalização, atendendo a legislação vigente.

6.2 COMISSÃO MUNICIPAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS (CMAIP)

A Ouvidoria-Geral do Município coordena, de acordo com o Decreto Municipal 713/2019, a Comissão Municipal de Acesso à Informação e Proteção de Dados (CMAIP). Este colegiado, que conta com os titulares das Secretarias Municipais de Governo, Gestão Pública, Recursos Humanos, Procuradoria-Geral do Município e Controladoria-Geral do Município, tem entre suas atribuições, analisar e julgar em última instância, os



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

recursos impetrados com base na Lei 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), e na questão da proteção dos dados pessoais com base na Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Neste contexto, apenas uma reunião foi solicitada em 2023 para análise de recurso. E nesta reunião foram elencadas questões sobre a participação da Controladoria-Geral do Município como câmara recursal antes do CMAIP e direito a prorrogação de prazo para emissão de parecer nos recursos impetrados. Estes assuntos foram demandados à Procuradoria-Geral do Município para emitir um parecer e, em 2024, deveremos ter um posicionamento, junto com a revisão dos Decretos 712/2015, 744/2016 e 713/2019 que regulamentam a Lei 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, no âmbito municipal.

19

7. TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

Desde 2018, o Município de Londrina detém o título de Município mais Transparente do Brasil, em avaliação realizada pela Controladoria-Geral da União (CGU), no ranking Escala Brasil Transparente 360º. As avaliações foram realizadas nos anos de 2018 e 2020, avaliando Estados e 665 Municípios com mais de 50 mil habitantes no país. Em trabalho com a Controladoria-Geral do Município (CGM), a Ouvidoria-Geral do Município tem buscado melhorar as informações produzidas e/ou custodiadas pelo Município de Londrina, tanto na Transparência Ativa, de responsabilidade da CGM, quanto na Transparência Passiva, de responsabilidade da OGM.

Em 2022 era aguardada uma nova avaliação deste índice, o que não ocorreu, em virtude da eleição presidencial, transferindo a possibilidade para 2023, o que também não aconteceu. A pesquisa é realizada por profissionais da CGU em todo o país, monitorando os portais de transparência, os sites oficiais e emitindo, para as Ouvidorias Públicas, processos reais de Pedido de Acesso à Informação, analisando o teor e a qualidade das respostas formalizadas, recursos quando for o caso, respeito aos prazos estabelecidos.

Justamente para manter o padrão obtido nas avaliações anteriores, a OGM e a CGM têm realizado um trabalho forte no intuito de atender as legislações sobre a transparência pública no que diz respeito à ativa e passiva, revisando os pontos recorrentes dos índices de transparência pública, buscando atender aos pontos recorrentes e novos apontados pelos órgãos de controle externo e social.

A cada emissão de relatório ou mesmo manuais de procedimento pelos órgãos de Controle Externo ou Social, estas pastas responsáveis em atender a Transparência Pública no Município de Londrina têm buscado se adequar nos pontos sinalizados como “não conformidade”, melhorando os níveis de entendimento e atendimento, uma vez que a maior parte das avaliações dos Índices de Transparência Pública (ITP) consideram nas avaliações a aplicação de “boas práticas” voltadas aos usuários dos serviços públicos, o que muitas vezes acabam sendo subjetivas nestas avaliações.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

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

Em 2023, o Município de Londrina realizou um marco histórico na administração pública brasileira, sendo um dos primeiros - senão o primeiro - órgão público a emitir o Relatório de Impacto em Proteção de Dados (RIPD), com as informações de todos os órgãos municipais compiladas em um único documento. O estudo do RIPD teve início em 2021, sob a coordenação da Ouvidoria-Geral do Município - OGM, conforme atribuição conferida pelo Decreto Municipal 214, de 24 de fevereiro de 2021, regulamentando a Lei 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

Com isso, no dia 31 de julho, após quase dois anos de trabalho, houve a entrega deste RIPD ao Prefeito Marcelo Belinati. Porém, a entrega deste documento não configura o fim deste árduo trabalho de monitoramento e adequação na proteção dos dados pessoais coletados e que se encontram sob a custódia do Município de Londrina. Além disso, a OGM continua mantendo contatos com as pastas da administração direta e indireta, realizando orientações e capacitações sobre a aplicação da LGPD nos órgãos públicos.

Por conta deste trabalho, Londrina também tem sido referência entre outros órgãos públicos no assunto, tendo atendido e realizado a troca de experiência com os municípios de Paiçandu, Cambé, Maringá, Presidente Prudente (SP), Vitória da Conquista (BA), Niterói (RJ).

Londrina também assumiu a coordenação da Câmara Técnica da Aplicação da Lei 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD - nas Ouvidorias Públicas, da Rede Nacional de Ouvidorias -Renouv, ligado à Controladoria-Geral da União - CGU. O papel da Câmara Técnica é justamente o de oferecer orientações procedimentais da aplicação da LGPD nas Ouvidorias Públicas membros da Renouv.

Seguem outros dados estatísticos sobre a atuação da Ouvidoria-Geral no que se refere à Política de Proteção de Dados no Município de Londrina:

TIPO PROCESSUAL	ASSUNTO	ÓRGÃO/ UNIDADE	QUANTIDADE
Solicitação de esclarecimentos	Suposto vazamento de dados	Secretaria Municipal de Obra e Pavimentação	1
		Secretaria Municipal de Educação	2
		Autarquia Municipal de Saúde	1
Pedido de Providências	Reunião CEPD	Comissão CEPD	1
Solicitação de Consulta Jurídica	Entendimentos sobre a Lei 13709/2018	Procuradoria-Geral do Município	4
Recomendação	LGPD e ações e fiscalização	Secretaria Municipal de Obra e Pavimentação	1
Recomendação	LGPD e ações e fiscalização	SEMA, SMF, MAS, PROCON E CMTU	1
Recomendação	Reutilização de impressos	Secretaria Municipal de Educação	1
Recomendação	Cuidados com documentos físicos	Secretaria Municipal de Educação	1



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

Recomendação	Envio do Relatório de Impacto de Proteção de Dados - RIPD	Todos os órgãos da Administração Direta e Indireta	1
Recomendação	Demanda CACO n° 276346/23 - Live - LGPD Noções Básicas para implementação - Em parceria com a CGM	Todos os órgãos da Administração Direta e Indireta	1
Recomendação	Possibilidade da adoção da Prova de Conceito (POC) para elaboração de um primeiro diagnóstico do padrão de vulnerabilidade sistêmica para possíveis invasões/ataques de hackers	Chefia de Gabinete, SMPOT, SMGP, SMG e SMF	1
Decreto	Política de Privacidade e Proteção de Dados e Termos de Uso do Município de Londrina	Válido a todos os órgãos da Administração Direta e Indireta	1
TOTAL			17

8.1 COMITÊ EXECUTIVO DE PROTEÇÃO DE DADOS (CEPD)

Com base nos Decretos 214/2021 e 1207/2022, que regulamentam a aplicação da Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Município, houve a institucionalização do Comitê Executivo de Proteção de Dados (CEPD), que tem como atribuição principal dar suporte às ações de aplicação da Política de Governança em Proteção de Dados Pessoais no Município de Londrina e apoio ao Encarregado de Dados Pessoais no Município, função esta atribuída ao Ouvidor-Geral do Município.

O CEPD conta com representantes das seguintes pastas: Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Tecnologia, através da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), Secretaria Municipal de Gestão Pública, através da Diretoria de Gestão e Informações e Arquivo Público, Procuradoria-Geral do Município e Secretaria Municipal de Governo. As reuniões são solicitadas apenas quando há necessidade de entendimento geral do grupo acerca de medidas a serem adotadas pelo Município. E a última reunião, realizada em outubro de 2023, foi justamente para avaliar a realização de uma Prova de Conceito (POC) a um sistema apresentado através da Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento (CTD), voltado ao Tratamento de Dados Pessoais. Com base no debate, houve o entendimento da possibilidade de abertura para a amostragem deste sistema especialista em proteção ao banco de dados do Município, com tratativas iniciadas junto à CTD.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

9. ESTRUTURAÇÃO E REORGANIZAÇÃO DA OGM

Em agosto de 2023, a Ouvidoria-Geral do Município ganhou uma nova configuração na sua estrutura física e humana, melhorando os fluxos de atendimento e os entendimentos sobre os processos em tramitação pelo órgão. Em 2023, a OGM contava em sua estrutura com seis servidores de carreira (sendo uma cedida pela Guarda Municipal) e o Ouvidor-Geral do Município, este cargo de livre nomeação do Prefeito.

A incorporação das ouvidorias setoriais da Saúde e da Guarda Municipal na estrutura da OGM deu maior padronização e fluidez aos atendimentos, ao mesmo tempo em que otimizou a dificuldade de material humano para atuar setorialmente, em especial, na Ouvidoria da Saúde.

A segunda mudança foi na estruturação dos trabalhos da equipe, que passou a ter um fluxo melhor e, desta forma, maior qualidade nos atendimentos, nos entendimentos, nas emissões de respostas e, principalmente, na transparência pública, delimitando a atuação de cada um dos servidores do órgão. Além disso, o trabalho realizado dentro da Ouvidoria-Geral foi redistribuído. Com ações mais específicas para cada dupla de servidores, está sendo possível otimizar as atividades e aumentar o rendimento do grupo e, assim, mais qualidade nos resultados obtidos.

A terceira grande mudança foi de, atendendo a uma cobrança do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), da criação das funções de 05 (cinco) Ouvidores Adjuntos e 01 (um) Ouvidor-Geral Adjunto, através da Lei 13.612/2023, uma vez que os servidores que atuavam como ouvidores fazem parte do quadro de carreira como Técnicos de Gestão Pública (TGP) e uma Guarda Municipal, porém, sem qualquer ato oficial para serem considerados Ouvidores dentro da estrutura administrativa.

O anseio iniciado ainda em 2018, nesta estruturação e a edição de projeto de lei de estruturação da OGM, ganhou corpo apenas com a aprovação da Lei 13.612, de 10 de julho de 2023, que alterou a Lei 8.834/2022 e dispõe sobre a Estrutura Organizacional da Administração Direta e Indireta do Município de Londrina. Assim, a partir de agosto de 2023, os servidores foram designados oficialmente com estas funções de confiança.

10. IDENTIDADE VISUAL, CARTAZES E A CAMPANHA DE BUSDOR

A Ouvidoria-Geral do Município iniciou 2023 com uma nova identidade visual aplicada em cartazes informativos sobre os serviços e canais de comunicação com a Prefeitura para as diversas tipologias que o órgão trabalha. Foram confeccionados, inicialmente, 2.000 (dois mil) cartazes que foram distribuídos a todas as pastas para serem afixados em locais de fácil visualização e acesso dos usuários dos serviços públicos. A maior parte foi destinada para a Saúde e para a Educação, que possuem setores descentralizados



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

e espalhados por todo o município. O resultado desta divulgação fez com que a OGM obtivesse bons resultados, em especial divulgando o telefone tridígito 162, oficial de ouvidorias públicas, facilitando desta forma a memorização por qualquer pessoa.

Além dos cartazes, foram realizadas duas campanhas (janeiro e fevereiro) de busdor com a reprodução da identidade visual da Ouvidoria no vidro traseiro dos ônibus urbanos. A campanha sendo difundida em todos os bairros pelos diversos ônibus do sistema de transporte público também contribuiu com o acesso da população aos meios de contato com a Ouvidoria e, desta forma, se manifestasse sobre os serviços públicos com maior propriedade.

Também houve o incremento da adoção das redes sociais (Instagram e Facebook) como canais de informação à sociedade e, conseqüentemente, de orientação sobre demandas da Prefeitura. A cada mês novos usuários aderem às redes, favorecendo esta comunicação oficial. A OGM também trabalha com o Whatsapp (telefone 3372-4530), que também tem absorvido grande parte das demandas dos usuários e favorecido a comunicação com o poder público.

As redes sociais e o Whatsapp atendem públicos distintos da população, em que as pessoas não apenas buscam se informar, mas também iniciam os processos de Ouvidoria na interação com os Ouvidores responsáveis pela comunicação por estes meios. Com isso, há uma demanda cada vez maior de atenção dos profissionais da OGM.

Outro canal de comunicação que ganhou novo visual, seguindo a nova identidade visual da Ouvidoria-Geral do Município de Londrina é o site próprio, que entrou no ar em julho. Além de ter melhorado a distribuição das informações que passaram por revisão com uma linguagem mais acessível, de estar com um desenho moderno e de fácil localização dos serviços prestados, relatórios, legislações entre outros aspectos. Também é onde está o formulário de Ouvidoria para que o próprio usuário possa formalizar suas demandas diretamente, sem interferência e/ou ajuda por parte dos Ouvidores. Ele também recebeu um endereço eletrônico específico e que é fácil para ser acessado, o ouvidoria.londrina.pr.gov.br.

11. BUSCA POR SISTEMA ESPECIALISTA DE OUVIDORIA

Procurando atender aos dispositivos de transparência pública contidos nas leis 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e 13.460/2017 (dispões sobre os Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos), de emitir e publicar rotineiramente os relatórios quantitativos e qualitativos da Ouvidoria-Geral do Município, em 2023 o órgão intensificou a busca por sistemas especialistas de Ouvidoria eficientes e que atendam a esta necessidade. Um dos motivos está na cobrança por parte dos órgãos de controle externo e social (em especial o Tribunal de Contas do Estado do Paraná - TCE-PR) sobre o atendimento dos artigos das legislações, por meio das publicações com periodicidade mínima anual e cada vez mais complexas e completas no campo dos



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

qualitativos.

Na Prefeitura de Londrina, o sistema adotado desde outubro de 2016 é o SEI, que permite a estratificação quantitativa, porém, não com precisão acerca das demandas. Para atender ao que estabelecem as leis e as cobranças dos índices de transparência pública, por conta do SEI, a equipe da OGM faz uma busca de forma manual, verificando cada um dos processos individualmente, estratificando os dados e informações, demandando um tempo grande nos acessos e nas análises demandadas.

24

Estes dados, além de abastecer os relatórios obrigatórios para a alta gestão (e que é distribuída também individualmente a cada gestor de pasta da Administração Direta e Indireta), servem justamente para subsidiar o planejamento de ações da administração pública com base nas demandas registradas na Ouvidoria e os pontos recorrentes levantados, apontando onde deve haver uma atenção maior nos trabalhos corriqueiros da gestão municipal.

Durante o ano, foram analisados alguns sistemas especialistas em Ouvidoria de órgãos públicos como o FalaBR, do Governo Federal, o SIGO, do Governo do Estado, o Conte Pra Ouvidoria (CPO), do TCE-PR, além do sistema de uma empresa privada que se ofereceu para a realização de Prova de Conceito (POC). Este último, porém, descartado por estar em fase muito inicial do sistema, não atendendo as necessidades básicas do serviço de Ouvidoria Pública.

Também no network realizado com outras ouvidorias públicas, em especial de Prefeituras, procurou-se conhecer as ferramentas utilizadas, com foco nas que apresentaram sistemas diferentes dos já citados anteriormente, verificando pontos fortes e críticos de cada um dos consultados, se é desenvolvido por equipes próprias ou contratadas de terceiros.

O FalaBR, com o qual a OGM tem acesso e recebe algumas demandas desde 2018, foi descartado inicialmente pelo grau de exigências do Governo Federal para o acesso pelo usuário dos serviços públicos. Além disso, por haver comunicação federal ele traz uma série de demandas de outros órgãos públicos de outras instâncias à Prefeitura de Londrina, apenas pelas pessoas acharem que os serviços serão realizados em Londrina. Desta forma, gera uma demanda de mão de obra adicional com a equipe da Ouvidoria-Geral que já responde aos pequenos casos que chegam, sendo que apenas uma parcela mínima acaba tendo tramitação na administração municipal.

O SIGO, por sua vez, é um sistema adotado pelas ouvidorias de órgãos estaduais e algumas prefeituras. Funciona a contento, porém, sem a liberação para que pudesse ser feita alguma adequação para que a Prefeitura de Londrina possa estratificar dados atendendo a realidade do Município. Se fosse realizar as alterações, precisaria adquirir o sistema via CELEPAR, o que obriga a contratar os serviços. Porém, em consulta realizada junto à Celepar em meados de 2023 e cobrado no segundo semestre uma resposta, nunca foi respondida para que pudessemos ter os custos e a viabilidade de sua contratação.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

Já o sistema CPO, criado e desenvolvido pelo TCE-PR, em conversas com o Ouvidor do órgão, Patrick Machado, foi oferecido sem custos para o Município de Londrina fazer a sua adesão. Iniciadas as tratativas, o órgão de controle externo cederá o código-fonte para que a Ouvidoria-Geral do Município de Londrina possa fazer a sua adequação necessária, atendendo a realidade local.

Em contatos com a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) da Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Tecnologia (SMPOT), foi verificado que o Município não possui licenças da Microsoft – sistema utilizado na confecção e manutenção da operacionalização do CPO – e analista de sistema disponível para tocar este projeto. Em reuniões entre a equipe de TI do TCE-PR e a Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento (CTD), foi informado que a empresa pública de Londrina teria como intermediar a contratação das licenças necessárias e destinar um profissional habilitado para tal serviço.

Foram, então, iniciadas as tratativas para a celebração de Termo de Cooperação Técnico-Operacional entre a Prefeitura de Londrina e o TCE-PR para a cessão do código-fonte. A partir daí, será possível verificar e dimensionar o valor do serviço numa possível contratação direta com a CTD. O sistema tem previsão de entrar em operação ainda no ano de 2024.

Com o sistema CPO, Londrina também será o primeiro órgão municipal a aderir a ele, atendendo completamente as necessidades básicas da OGM para cumprir os dispositivos legais, além de reduzir significativamente a emissão de relatórios e a estratificação, em tempo real, dos processos de Ouvidoria em tramitação ou em conclusão no órgão.

No final de dezembro, antes do recesso do TCE-PR, foi emitida uma minuta do Termo de Cooperação entre a Prefeitura e o TCE-PR, sendo retomadas as discussões e tratativas ainda em janeiro de 2024.

12. PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO EM OUVIDORIA

Criado em 2022, o Programa de Capacitação em Ouvidoria, da Ouvidoria-Geral do Município de Londrina, continuou em 2023, desenvolvendo uma série de cursos de formação para servidores públicos municipais. A maioria das palestras, capacitações e formações foram desenvolvidas em parceria com a Escola de Governo de Londrina, órgão da Secretaria Municipal de Governo.

12.1 FORMAÇÃO CONTINUADA DE OUVIDORES

Iniciada em 2022, o curso "Formação Continuada de Ouvidores", que integra o "Programa de Capacitação em Ouvidoria", desenvolvido em parceria com a Escola de Governo de Londrina, órgão da Secretaria Municipal de Governo, tem capacitado de forma continuada e aprofundada os integrantes da



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

Ouvidoria-Geral do município em temas e legislações relativas às ouvidorias públicas. Também tem levado a debater legislações e fluxos de trabalho de outras pastas da administração municipal direta e indireta, buscando entender o seu funcionamento e, principalmente, aperfeiçoar os entendimentos durante o recebimento, análise e formatação das demandas de Ouvidoria.

Neste curso, duas vezes por semana a equipe se reúne por pelo menos 1h30 a cada encontro, sempre com temáticas distintas. A Escola de Governo de Londrina, para esta ação, tem dado todo o apoio neste trabalho de aprimoramento do conhecimento.

Em acordo firmado entre o Ouvidor-Geral do Município e os membros da Ouvidoria-Geral, ficaram estipuladas metas, como a apresentação, ao final de cada ano pelo menos a certificação em outros seis cursos/capacitações voltadas ao tema de Ouvidoria Pública e/ou da área de Gestão Pública, desenvolvidas por órgãos do Município ou de outras estruturas governamentais.

Com este foco, a equipe tem sido orientada a participar dos cursos da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), que possui muitos cursos e capacitações voltadas a estas temáticas. Também o Programa de Formação Continuada (PROFOCO) da Controladoria-Geral da União (CGU), que realiza cursos e capacitações no formato de webinários e lives, com temas recorrentes para as ouvidorias públicas.

Desta forma, a equipe participou dos seguintes cursos:

- 26 a 28 de abril - Tratamento de Denúncias (Profoco)
- 29 de junho - Live CGU - Guia Lilás na Prática: papel das Ouvidorias e Corregedorias no assédio sexual
- 29 de junho - Live Transparência Ativa: Aspectos Gerais da Avaliação e Monitoramento
- 22 a 24 de agosto - Implantação e Gestão de Ouvidorias (Profoco)
- 30 de agosto - Webinário ENAP - Racismo Algorítmico a partir de uma perspectiva racial de gênero
- 21 de setembro - Live da CGM de São Paulo (SP) - 5 anos da Lei 13.460/2017 (instituiu o Direito dos Usuários dos Serviços Públicos)
- 27 de novembro - Live CGU - LAI: Informações Classificadas

Por Londrina ser membro do Fórum de Proteção de Dados Pessoais nos Municípios (FPDPM), em praticamente todos os meses há a realização de webinários com temáticas afetas às prefeituras e proteção de dados. Em 2023, foram realizados sete eventos, dos quais a equipe também participou assistindo as transmissões.

12.2 PALESTRAS E CURSOS DIVERSOS

Em janeiro, a convite da Secretaria Municipal de Educação, durante a Semana Pedagógica do Prefeitura do Município de Londrina –Ouvidoria Geral do Município
Av. Duque de Caxias, 635, Londrina – PR, CEP 86015-901
Fone: 162 / Whatsapp: (43) 3372-4530



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

órgão, a OGM abordou o tema sobre a “Ouvidoria-Geral do Município de Londrina e seu papel” para diretores e equipe pedagógica das Escolas Municipais, Centros Municipais de Educação Infantil (CMEI) e Centros de Educação Infantil (CEI) que são filantrópicas.

Também em janeiro, a convite da Secretaria Municipal de Defesa Social, a OGM ministrou uma aula sobre o “Papel da Ouvidoria Pública” para a nova turma de formação da Guarda Municipal, com conteúdo já estabelecido pelos responsáveis pela formação da GM e incluídos na grade curricular.

Houve ainda a capacitação Desmistificando a LGPD: a Lei 13.709/2018 e o Tratamento de Dados Pessoais para duas turmas da Secretaria Municipal de Fazenda, duas turmas da CMTU, e uma turma para a CTD, Londrina Iluminação e da Secretaria Municipal de Trabalho, Emprego e Renda.

Também foi realizada uma capacitação sobre a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) com conteúdo específico para os profissionais que atuam na coordenação das Unidades Básicas de Saúde (UBSs), orientando-os sobre os procedimentos e, também, com relação ao trabalho de Ouvidoria, tirando dúvidas e alinhando ações entre os dois setores - Saúde e Ouvidoria.

Foi realizada, ainda, capacitação sobre a LGPD para os servidores que atuam nas secretarias das escolas municipais, CMEIs e CEIs, divididos em duas turmas, orientando não apenas para cuidados com sistemas eletrônicos, mas também com a prática do dia a dia como ambiente de trabalho e documentos físicos, que também acabam dando vulnerabilidade na dispersão de dados pessoais não autorizados a terceiros.

13. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E REUNIÕES EXTERNAS

Neste processo de estreitamento das relações, podemos destacar a participação ativa de Londrina em diversos eventos no âmbito estadual e nacional em 2023. Durante todo o ano a OGM foi consultada por outras estruturas governamentais buscando informações do trabalho da Ouvidoria-Geral do Município e, também, sobre a Lei Geral de Proteção de Dados, a LGPD (Lei 13.709/2018).

Em março, estivemos presentes em Curitiba no Ouvidoria Day, promovido pelo TCE-PR, em comemoração ao Dia do Ouvidor, celebrado em 16 de março. Além da agenda oficial, também houve a visita à Ouvidoria-Geral do Estado do Paraná – OGE-PR, Instituto Federal do Paraná – IFPR, visita ao Instituto das Cidades Inteligentes (ICI), da Prefeitura de Curitiba, para conhecer o Sistema 156 implementado e em pleno funcionamento na capital paranaense.

Ainda neste mês, recebemos a Ouvidora da 17ª Regional de Saúde, do Estado, conhecendo a estrutura da OGM de Londrina e, principalmente, estreitando relações e fluxos de comunicação entre os dois órgãos governamentais no que tange o atendimento da Saúde.

Também atendemos a Controladoria-Geral do Município de Presidente Prudente (SP), no que



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

diz respeito à Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), visando a implementação e adequação do município paulista neste quesito.

Em abril, a equipe da Controladoria-Geral do Município de Maringá visitou a OGM para buscar informações sobre o processo de implementação da LGPD e como a Prefeitura de Londrina está trabalhando a temática. No entanto, também houve a visita de equipes dos municípios de Cambé (presencial), que além da LGPD também buscou experiência em Ouvidoria. De forma virtual, também houve a consulta da equipe da Controladoria-Geral do Município de Niterói (RJ), sobre a LGPD e a experiência realizada pelo Município de Londrina.

Por conta do trabalho realizado com a CGU e Renov, Londrina foi convidada a integrar a banca avaliadora de um dos eixos do Concurso de Boas Práticas em Ouvidoria, no mês de maio, junto com a Ouvidoria do Governo do Distrito Federal e da Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco.

Em julho, nos dias 5, 6 e 7, a Ouvidoria-Geral do Município participou ativamente do Paraná em Ação, no Jardim Bandeirantes, evento realizado em parceria entre a Prefeitura de Londrina e o Governo do Estado do Paraná, através da Secretaria de Justiça e Cidadania, levando serviço público para a comunidade da região oeste da cidade.

Ainda em julho, em Belo Horizonte (MG), participação com um membro da equipe nos Seminários Nacionais de Ouvidoria, com abordagem em temáticas específicas e, principalmente com a realização de oficinas. Durante o evento, o Ouvidor-Geral do Município de Londrina participou do Painel Avaliação dos Serviços Públicos e Conselho de Usuários, abordando os desafios dos municípios brasileiros na implementação desta ferramenta imposta pela Lei 13.460/2017, que instituiu os Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos.

Em agosto, estivemos em São Paulo para o Fórum de Proteção de Dados Pessoais nos Municípios e aproveitamos a oportunidade para visita técnica à Ouvidoria-Geral do Município, estreitando as relações e, principalmente, criando fluxos de comunicação e ação entre as duas prefeituras.

Em agosto e setembro, a OGM também participou ativamente das duas pré-conferências e da Conferência Municipal de Transparência e Controle Social de Londrina. No dia 26 de agosto, o Ouvidor-Geral do Município palestrou aos presentes sobre o Papel da Ouvidoria-Geral do Município de Londrina na Transparência Pública.

Ainda em setembro também participou ativamente da Oficina sobre a Prestação de Contas Anual (PCA), organizado pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), realizado em Londrina.

No dia 23 de outubro, a convite da Presidente da seccional São Paulo (SP) da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO) e Coordenadora do MBA em Ouvidoria da Universidade São Camilo, da capital paulista, o Ouvidor-Geral do Município falou para os acadêmicos deste curso abordando a experiência de Londrina no trabalho com a Ouvidoria, Transparência Pública e a própria LGPD.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

No final de outubro e início de novembro, novamente em São Paulo (SP), Londrina se fez presente nos Seminários Nacionais de Ouvidoria.

Nos dias 20 e 21 de novembro, o Ouvidor-Geral do Município e a Ouvidora-Geral Adjunta estiveram em Curitiba participando da Segunda Semana Estadual de Ouvidorias e do Simpósio Estadual de Combate à Corrupção, organizados pela Ouvidoria-Geral do Estado e pela Controladoria-Geral do Estado. Além da qualidade das falas, do network realizado com outros órgãos governamentais do Estado, houve o contato com alguns dos palestrantes, o que levou Londrina a ser citada em algumas das falas realizadas durante o evento.

Em dezembro, nos dias 5, 6 e 7, a Ouvidoria-Geral do Município esteve presente na Semana de Combate à Corrupção promovida pela Prefeitura de Vitória da Conquista (BA). A convite da Prefeitura local, a OGM de Londrina ministrou a oficina de 4h de duração para mais de 50 participantes de toda a região, abordando o tema Implementação da LGPD em Órgãos Públicos Municipais sob a Ótica da Experiência de Londrina.

14. PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES EXTERNAS

Houve também, participação ativa desta Ouvidoria-Geral em diversos grupos de trabalho, tanto da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), órgão da Controladoria-Geral da União (CGU), quanto do Fórum de Proteção de Dados Pessoais nos Municípios (FPDPM). Sendo assim, integramos os GTs de Avaliação dos Serviços Públicos e Conselho de Usuários, de Comunicação nas Ouvidorias, da Câmara Técnica de Aplicação da Lei 13.709/2018 nas Ouvidorias Públicas (todos ligados à Renouv), além dos GTs de Diálogo entre a Lei de Acesso à Informação e a Lei Geral de Proteção de Dados, e de Capacitação e Conscientização sobre a LGPD, estes dois do FPDPM.

14.1 GRUPOS DE TRABALHO E CÂMARA TÉCNICA DA RENOUV

A Ouvidoria-Geral do Município, desde a sua criação em março de 2016, integra a Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), órgão da Controladoria-Geral da União (CGU). E Londrina, como membro da Renouv, tem participado ativamente dos Grupos de Trabalho e Câmara Técnica do órgão em temáticas que envolvem diretamente o Município nestas ações.

Em 2023, Londrina participou do GT do Conselho de Usuários e Avaliação dos Serviços Públicos, atendendo aos dispositivos da Lei 13.460/2017. Como uma das únicas Ouvidorias Públicas Municipais presentes, foi-se debatido ao longo do ano formas de constituição do Conselho de Usuários e como realizar



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

a Avaliação dos Serviços Públicos. O maior desafio encontrado foi conseguir enfatizar a diferença deste conselho com os demais de políticas públicas. Também foram abordadas dificuldades para a implementação do Conselho de Usuários, em especial nos Municípios, sem que haja interferência político-partidária direta nas ações a serem elencadas para avaliar. Paralelo a isso, a dificuldade de padronização entre as três instâncias governamentais com as suas peculiaridades: federal, estadual e municipal. A proposta inicial deste GT era entregar um guia para a Renouv replicar junto às Ouvidorias Membros, mas diante da proposta da própria CGU de reavaliar este dispositivo da Lei 13.460/2017 e que possa contemplar, futuramente, os entes federados de forma a contemplar as diferenças de cada um deles.

Londrina também teve cadeira no GT de LGPD em Ouvidorias, que recentemente elaborou o Guia de Boas Práticas de LGPD em Ouvidorias, fruto de estudos realizados em 2021 e 2022 sobre a temática. Lançado pela Renouv no primeiro trimestre de 2023, este guia é disponibilizado a todas as Ouvidorias Membros da Rede. Este GT acabou sendo transformado em Câmara Técnica da Aplicação da Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados, LGPD, em Ouvidorias Públicas.

A presidência do GT de LGPD estava a cargo da Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco, mas diante de questões profissionais do órgão, a Ouvidoria-Geral do Município de Londrina foi convidada para a coordenação, com duração de no máximo dois anos de mandato. Diversas reuniões online foram realizadas com os membros da CT, culminando 2023 com a elaboração do Regimento Interno e também, definição do seu funcionamento.

Atualmente, este GT está recebendo dúvidas acerca da aplicação da LGPD no cotidiano das Ouvidorias Públicas das Ouvidorias Membros da Renouv. Membros da CT farão a análise e encaminharão as respostas, que irão compor um banco de perguntas e respostas para auxiliar a todos. Também haverá, neste ano de 2024, a revisão e atualização do Guia de Boas Práticas.

O trabalho realizado durante o ano do GT sobre a Aplicação da LGPD nas Ouvidorias Públicas com a sua posterior transformação em Câmara Técnica do tema foi apresentado no Seminário Nacional de Ouvidoria, em outubro, no painel que abordou a temática LGPD nas Ouvidorias Públicas, em que Londrina foi um dos painelistas.

Por último, Londrina também tem assento no GT de Comunicação em Ouvidorias, atendendo convite da coordenação do Grupo, a Empresa Brasileira de Comunicação (EBC). Objetivo deste GT é debater a comunicação, no sentido amplo da palavra, dentro das Ouvidorias Públicas. Além da elaboração de uma revista eletrônica mensal sobre temas afetos a todos os membros e campanhas de divulgação de ações, quando necessário.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

14.2 FÓRUM DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NOS MUNICÍPIOS (FPDPM)

Desde agosto de 2022, Londrina integra o Fórum de Proteção de Dados Pessoais nos Municípios (FPDPM). À época de sua formação e para a primeira reunião com 14 capitais brasileiras, a entidade foi batizada de Fórum de Proteção de Dados Pessoais nas Capitais. Londrina foi o primeiro município não capital a integrar o grupo criado para debater e estudar a aplicação da Lei 13.709/2018 no âmbito municipal. Logo em seguida, com o apoio da Frente Nacional de Prefeitos e Prefeitas (FNP), houve a abertura para municípios não capitais a integrar este importante grupo de trabalho sobre a proteção de dados nos Municípios brasileiros.

A Ouvidoria-Geral do Município, apesar de não ser o único órgão do Município de Londrina a integrar o Fórum – há membros da Londrina Iluminação, Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento (CTD) e Autarquia Municipal de Saúde (AMS) –, ela é a que tem direito a voto, representando a Prefeitura de Londrina nas decisões de colegiado do Fórum.

Londrina debateu, ainda, possibilidades de sugestão de alteração de ementas da LGPD, em especial no que diz respeito à Lei de Acesso à Informação. Na Conscientização e Capacitação houve debates e estudos sobre como levar este trabalho para toda a administração pública municipal, em especial, despertando para a importância do trabalho com este tema e a atenção que todos devem ter na proteção de dados pessoais de terceiros sob a tutela do poder público. Para este trabalho, as experiências de Londrina, assim como a capacitação *Desmitificando a LGPD: a Lei 13.709/2018 e o Tratamento de Dados Pessoais*, desenvolvido pela Ouvidoria-Geral do Município, foi utilizada como modelo para a implementação de capacitações em outros Municípios brasileiros, em especial aqueles que não possuem capacidade técnica e de pessoal.

Em 2023, Londrina participou ativamente dos debates e estudos nas duas reuniões presenciais (Porto Alegre, no mês de março, e São Paulo, em agosto). Além disso, tem participado ativamente das reuniões ordinárias mensais, na modalidade online, e dos grupos de trabalho temáticos, como o Diálogo entre a Lei de Acesso à Informação e a Lei Geral de Proteção de Dados e o de Conscientização e Capacitação sobre a LGPD.

No final de março, Londrina esteve presente no 2º Fórum de Proteção de Dados Pessoais nos Municípios (FPDPM), em Porto Alegre (RS), para avaliação dos trabalhos realizados desde 2022, com os avanços e, principalmente, no debate sobre os problemas em comum entre os municípios brasileiros. O network desenvolvido ali é um dos destaques deste encontro.

Em agosto, o Ouvidor-Geral do Município e a Ouvidora-Geral Adjunta estiveram em São Paulo (SP) participando do 3º Fórum de Proteção de Dados Pessoais nos Municípios (FPDPM), durante a ExpoCompliance. Durante a apresentação dos grupos de trabalho, um destes GTs acabou citando



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

nacionalmente o trabalho de Londrina na entrega do Relatório de Impacto em Proteção de Dados (RIPD) de toda a administração municipal, feito considerado inédito nacionalmente pela complexidade deste trabalho que consumiu dois anos de ação.

15. ESTREITAMENTO DE RELAÇÕES INTERNAS E EXTERNAS

Um dos focos da Ouvidoria-Geral do Município no ano de 2023 foi o de estreitar as relações com as demais pastas da Administração Direta e Indireta, melhorando o fluxo de informação e dos processos, facilitando o entendimento das ações realizadas pela OGM. Este estreitamento se deu por diversos fatores, mas o principal deles foi da realização de capacitações sobre Ouvidoria ou a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), em que durante as conversas, houve troca de informações sobre as ações de diversas pastas, assim como a oportunidade de desmistificar o papel da Ouvidoria na Administração Pública.

Desta forma, abrem-se canais de comunicação como grupos de whatsapp, favorecendo o fluxo de informações de atos e ações nas secretarias, o que facilita o entendimento da equipe da OGM quando há demandas sobre estes temas, evitando assim a abertura de procedimentos de forma reiterada e desnecessária, já orientando o cidadão sobre como proceder etc. Como exemplos de bons relacionamentos com estes canais abertos podemos citar a Saúde, Fazenda, Guarda Municipal, Assistência Social e Educação.

Um dos resultados destes estreitamentos, em especial com as capacitações dos servidores com temáticas como Ouvidoria e LGPD, está no convite realizado pela coordenação da UBS da Vila Brasil, no dia 9 de outubro, alguns dias após um incidente que resultou na agressão física de duas servidoras, por parte de um usuário de serviços públicos. A OGM esteve ouvindo as reivindicações dos servidores, os desabafos e explicando o papel da Ouvidoria neste sentido, havendo o compromisso de auxiliá-los que as demandas fossem levadas às instâncias superiores na busca de atendimento e entendimento acerca deste ocorrido.

O mesmo podemos dizer que as relações externas também estão sendo fortalecidas pela OGM, seja no âmbito de Londrina ou com outras estruturas governamentais. A participação em eventos (formação, palestras, debates, seminários, congressos, fóruns) tem sido altamente positiva na criação de network com outros órgãos públicos, em especial as prefeituras. Os Seminários Nacionais de Ouvidoria, da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) - órgão da Controladoria-Geral da União -, tem sido um ótimo termômetro neste estreitamento de relações, em especial nos Grupos de Trabalho temáticos. O mesmo podemos dizer do Fórum de Proteção de Dados Pessoais nos Municípios (FPDPM), criado em agosto de 2022 como Fórum de Proteção de Dados nas Capitais e que Londrina foi o único município não-capital a participar deste processo.

Londrina tem sido referência nacional nas temáticas de Ouvidoria e também na LGPD. No Paraná, o estreitamento tem sido positivo também com a Ouvidoria-Geral do Estado e com a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR). Por conta destes contatos, a OGM tem sido convidada a



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

participar de eventos em âmbito estadual, organizado por estes órgãos públicos. Também estreitamos relações com o Instituto Federal do Paraná (IFPR), através do Ouvidor do órgão.

16. CONSULTORIA PARA A CÂMARA MUNICIPAL DE LONDRINA SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA DO LEGISLATIVO E REGULAMENTAÇÃO DA LGPD

33

A Ouvidoria-Geral do Município foi consultada, ainda no primeiro semestre de 2023, sobre a possibilidade de auxiliar na implementação de uma Ouvidoria do Legislativo Municipal, uma necessidade da Câmara Municipal para atender ao que tem cobrado o Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR). O pedido, apesar de ser informal, estreitou as relações entre servidores do legislativo municipal e da OGM, que se reuniu ouvindo as demandas e passou a orientar sobre as ações a serem realizadas, os focos a serem adotados e, principalmente, como estruturar uma ouvidoria pública. Também houve a consulta sobre a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) e a regulamentação realizada no Município de Londrina e por onde poderiam começar a se estruturar para atender aos dispositivos da lei.

Foram realizadas pelo menos três reuniões distintas, onde houve orientações, troca de informações e, principalmente, discussão sobre as linhas de ações e como formalizar o projeto que será apresentado à mesa diretiva do legislativo. Ficou acertada, também, uma capacitação sobre a LGPD para os profissionais do legislativo municipal.