

RECOMENDAÇÕES EMITIDAS - 2023

DATA	PROCESSO	PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA PELA OUVIDORIA	DESTINATÁRIO	ASSUNTO	RECOMENDAÇÃO	ENCAMINHAMENTOS EMITIDOS PELOS ÓRGÃOS E ENTIDADES
01/03/2023	19.002.036523/2023-05	Considerando que as respostas, apesar de estarem em consonância com o teor das demandas, são "secas", automáticas e, muitas vezes, sem uma empatia com o demandante; Considerando que há casos de elogios formulados pelo usuário do serviço público ao órgão ou mesmo ao servidor público e a resposta ao manifestante vem de forma automática, sem qualquer agradecimento pelo gesto realizado; Considerando que em alguns teores de respostas emitidas pelo setor, verificamos que o responsável pela elaboração demonstra um certo incômodo em relação à manifestação realizada pelo cidadão, em especial quando ela vem no âmbito de reclamação/crítica;	Secretaria Municipal de Educação - SME	Respostas emitidas pelos diversos setores da SME	<p>1. Que nas respostas emitidas aos demandantes de processos para a pasta sejam respondidas de forma respeitosa e individualizada, agregando valor ao teor da manifestação emitida pela sociedade. 2. Outra questão nas respostas realizadas de forma automatizada que presenciamos, citamos o fato de alguns setores tratarem as demandas de Ouvidoria como se fosse um mero protocolo de solicitação de serviço, o que não é o objetivo destas manifestações. 3. Para isso, recomendamos que haja uma orientação direta aos gestores das unidades escolares e de CMEIs, assim como aos responsáveis pelas elaborações de respostas às manifestações de Ouvidoria para que possam aplicar melhor as respostas, ser objetivo, mas não "seco", que utilizem o canal Ouvidoria como forma educativa e, principalmente, que trabalhem as demandas de reclamação/crítica, por exemplo, como pontos positivos para a melhoria do serviço oferecido, pois nem sempre eles estarão condizente com o que espera a sociedade.</p> <p>4. Salientamos aqui que, como está descrito no art. 10, § 2º da Lei 13.460/2017, os setores que estiverem atendendo estas manifestações, devem se ater ao teor e responder adequadamente ao que está no enunciado do SEI. Apesar da presunção de boa fé do manifestante do processo de Ouvidoria, nem sempre a resposta tem que ser de acordo com o que a pessoa expressou. Muitas vezes os setores possuem o direito de contrapor, porém, de forma justificada e respeitosa. 5. Mesmo que não gostem do teor emitido pela sociedade via Ouvidoria, é um direito do(a) cidadão(ã) em se manifestar a respeito de qualquer serviço público, conforme contido no art. 11 da Lei 13.460/2017: Diante do exposto, nos colocamos à disposição para outros esclarecimentos que se fizerem necessário e, até mesmo, se for preciso, realizar uma conversa com os gestores das escolas municipais e CMEIs para reforçar esta recomendação emitida para esta Secretaria.</p>	informamos que recebemos a recomendação nº 28, e a partir de tal conteúdo as providências cabíveis para o cumprimento das mesmas já estão sendo tomadas. Dentre as providências, destacamos a orientação das chefias quanto a importância do papel da ouvidoria frente ao público usuário dos serviços, e que a comunicação deve acontecer da forma mais assertiva possível, levando em consideração os princípios de urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários.

02/03/2023	19.002.036527/2023-85	<p>1. Com a adoção do SEI em muitas secretarias, houve a opção de solicitação de serviços através deste sistema, excluindo as formas antigas de acesso da sociedade; 2. A adoção do SEI em detrimento de outros meios tem gerado descontentamento de muitos usuários dos serviços públicos, em especial aqueles que possuem dificuldades de ter acesso ao SEI, não restando outra opção para seu pedido em determinadas secretarias, o que acaba tolhendo seu direito legal (pessoas idosas, analfabetos e semi-analfabetos, pessoas de baixo poder aquisitivo sem acesso à internet ou computador); 3. Em diversos serviços informados na Carta de Serviços ao Usuário, determinadas secretarias têm enfatizado como única forma de acesso da sociedade ao serviço público é com a utilização do SEI através do Cadastro de Usuário Externo.</p>	<p>TODOS OS ÓRGÃOS E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAIS DIRETA E INDIRETA</p>	<p>Formas de solicitação de serviços públicos</p>	<p>1. Que as pastas, em especial as que prestam serviços diretamente aos usuários dos serviços públicos, revejam as formas de acesso à solicitação de determinados serviços, oferecendo além do SEI, outras ferramentas que facilitam a vida dos cidadãos e das cidadãs, em especial aqueles que são desprovidos de condições de acessar o SEI, como já citado anteriormente.</p> <p>2. Que, com as novas tecnologias, não seja excluído o atendimento presencial para a solicitação de serviços diretamente na secretaria. Que o servidor que estiver recebendo esta demanda, possa acessar formulários específicos no SEI independente de cadastro de Usuário Externo, sendo que o mesmo pode preencher os dados do solicitante, sem burocracia, atendendo apenas ao que é necessário para este serviço.</p> <p>Desta forma, respeita-se o que está previsto na Lei 13.460/2017 e, também, outras legislações vigentes, entre elas, a 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).</p> <p>3. Que as demais formas de acesso aos usuários aos serviços públicos permitam que haja a emissão de protocolo do atendimento prestado para que eles possam ter o devido acompanhamento da tramitação e até mesmo, formas de cobrar no caso de não atendimento completo ou parcial de sua demanda.</p> <p>4. Por conta destas mudanças, que a Carta de Serviços ao Usuário de cada unidade administrativa seja revista e atualizada, constando as formas, condicionantes, necessidades e horários de atendimento, conforme descrito na Lei 13.460/2017 e, também, no que já foi orientado a todos os órgãos por sua implementação no Município de Londrina, ainda no ano de 2018.</p> <p>5. Que os telefones citados nas Cartas de Serviços ao Usuário como canal de comunicação da sociedade com o poder público, estejam disponíveis e haja o atendimento adequado, com a orientação necessária aos cidadãos e cidadãs sobre como acessar o serviço desejado.</p>	<p>ÓRGÃO E UNIDADES TOMARAM CIÊNCIA DA RECOMENDAÇÃO PARA PROVIDÊNCIAS RELATIVAS ÀS RESPECTIVAS ÁREAS DE ATUAÇÃO</p>
------------	-----------------------	---	--	---	--	---

02/03/2023	19.002.036530/2023-07	Os usuários demonstram insatisfação quanto à demora, principalmente nas unidades maiores, da triagem do balcão de diversas UBSs, PAs e até mesmo das UPAs. Em alguns casos, foi relatada a demora de 2 horas para que o usuário fosse informado que o serviço que busca está indisponível no dia, ou que não há mais vagas para consultas no dia, entre outras demandas que demonstrem que possa ser necessário o deslocamento à outra unidade	AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE	Atendimentos no balcão de diversas UBSs, PAs e até mesmo das UPAs	<p>1. Que a Autarquia Municipal de Saúde (AMS) possa rever os procedimentos iniciais voltados a quem procura o atendimento primário de Saúde, em especial no que diz respeito à fase de recepção/cadastro, evitando que haja demora no atendimento para aqueles casos em que os serviços não estão mais sendo ofertados, em que os serviços estão temporariamente/transitoriamente indisponíveis ou que tenham sido transferidos a outras unidades.</p> <p>2. Que os responsáveis pelo primeiro atendimento possam orientar, de forma rápida e objetiva, nos casos em que não há necessidade de avaliação especializada, qual o melhor encaminhamento a este paciente que procurou a Unidade de Saúde, evitando assim que permaneçam por muito tempo, de forma desnecessária, dentro do unidade.</p> <p>3. Que possa haver o atendimento com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário, conforme previsto no art. 5º, I da Lei 13.460/2017, assim como o que consta no art. 7º, no que se refere à Carta de Serviços</p>	<p>Resposta DUES: Nas unidades de Pronto Atendimento, informamos que as equipes foram re-orientadas sobre os processos de trabalho e acolhimento humanizado, que após a abertura de ficha na recepção, o processo de acolhimento com avaliação e classificação de risco deve ser de imediato, ou assim que possível conforme o número de pessoas aguardando atendimento.</p> <p>Resposta DAPS: Enviamos a recomendação nº 30 a todas as Unidades Básicas de Saúde a fim de orientá-las acerca do exposto. Também estão previstas oficinas de humanização in-loco nas Unidades de Saúde acerca do referido tema com vistas a aprimorar o atendimento e acolhimento e fortalecer o processo de humanização.</p>
					<p>1. Que o quadro de servidores responsáveis pela elaboração das respostas nas demandas de Ouvidoria evitem o uso de jargões, siglas, resposta excessivamente técnicas ou outros componentes que possam atrapalhar a interpretação por parte das pessoas demandantes deste processo, facilitando o entendimento de quem está recebendo este documento.</p>	

24/03/2023	19.002.050292/2023-34	Uso abusivo de siglas que acaba confundindo o(a) demandante no entendimento do que está sendo apresentado nas respostas aos processos de Ouvidoria.	AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE	Respostas aos processos de Ouvidoria	<p>2. O uso de linguagem cidadã, ou seja, de forma mais simplificada e sem uso de estrangeirismo, jargões técnicos, siglas entre outros mecanismos que dificultem o seu entendimento, tem sido incentivado pela Controladoria-Geral da União (CGU), através da Ouvidoria-Geral da União (OGU) a todos os órgãos públicos, indistintamente, sem no entanto, que se perca a qualidade da resposta exarada pelos órgãos responsáveis. O objetivo é que a linguagem adotada possa ser compreendida por todos, indistintamente de grau de instrução, financeiro, ou qualquer outro que possa trazer distinção entre a população brasileira. Salientamos que as questões técnicas podem e devem continuar sendo observadas, porém, com uma explicação que facilite o entendimento por quem está recebendo a resposta, de forma clara, objetiva, como preconizada nas legislações citadas anteriormente.</p>	Resposta Gabinete da Autarquia: Encaminha-se a Recomendação 45 OGM para ciência e divulgação necessária aos servidores envolvidos para o seu devido cumprimento.
05/04/2023	19.002.059013/2023-06	Registros de 06 acidentes que chegaram envolvendo munícipes, alguns deles com idade avançada e mobilidade reduzida, na Praça de Atendimento da Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação, no térreo do prédio da Prefeitura.	Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação	Tablado na Praça de Atendimento - SMOP	<p>1. Que seja realizada um estudo para melhorar o ambiente de atendimento ao público na Praça de Atendimento da Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação, eliminando ou amenizando o degrau existente entre o piso onde os munícipes aguardam pelo atendimento em relação ao local onde as mesas de atendimento estão dispostas.</p> <p>2. Caso não seja possível a remoção do mobiliário para as áreas extremas, eliminando o degrau para os munícipes, que possam avaliar a implantação de elementos de acessibilidade, dando mais segurança às pessoas idosas e às desprovidas de mobilidade.</p> <p>3. Que esta recomendação possa ser aplicada no menor prazo possível, visto que há demandas que cobram providências urgentes para amenizar o risco de novos acidentes neste ambiente de trabalho.</p>	Foram realizadas as alterações necessárias à acessibilidade adequada no local.
					<p>1. Que sejam adotadas medidas de prevenção em relação a vazamentos de dados pessoais de documentos, processos e procedimentos de <u>responsabilidade dessa pasta.</u></p> <p>2. Que haja a comunicação, sempre que souber de possíveis vazamentos de dados, ocorrendo de forma isolada ou deliberada, ao Encarregado de Dados Pessoais.</p>	

18/04/2023	19.002.063180/2023-43	Suposto vazamento de dados pessoais em uma denúncia de possível obra irregular	Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação	Possível vazamento de dados pessoais	<p>3. Que todos os servidores sejam formalmente cientificados das medidas que serão adotadas pela Secretaria Municipal de Obras e Pavimentação, para o cumprimento da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) e sua regulamentação municipal pelo Decreto Municipal 214/2021, assim como também tomem ciência desta recomendação.</p> <p>4. Que os servidores tenham acesso ao Guia LGPD para os Servidores Públicos Municipais - disponível na página eletrônica do Interação -, conforme Recomendação CG-LGPD 01/2020 e o sigam como uma ferramenta de apoio ao trabalho cotidiano da pasta.</p>	A recomendação para ciência formal aos servidores da Secretaria. E reforçado o compromisso de atender o contido na Lei 13.709/2018 e Decreto Municipal 214/2021
18/04/2023	19.002.066234/2023-22	Suposto vazamento de dados em uma ação de fiscalização	SEMA, SMF, AMS, Procon-LD e CMTU	Possível vazamento de dados pessoais	<p>1. Que sejam adotadas medidas de prevenção em relação a vazamentos de dados pessoais de documentos, processos e procedimentos de responsabilidade destas pastas.</p> <p>2. Que haja a comunicação, sempre que souber de possíveis vazamentos de dados, ocorrendo de forma isolada ou deliberada, ao Encarregado de Dados Pessoais.</p> <p>3. Que todos os servidores, sejam formalmente cientificados das medidas elencadas pelo órgão, para o cumprimento da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) e sua regulamentação municipal, pelo Decreto Municipal 214/2021, assim como do teor desta recomendação.</p> <p>4. Que os servidores tenham acesso ao Guia LGPD para os Servidores Públicos Municipais - contido na página eletrônica do Interação -, conforme Recomendação CG-LGPD 01/2020 (4849725).</p>	A recomendação foi encaminhada aos órgãos que realizam atividades de fiscalização para ciência.

19/04/2023	19.002.066802/2023-95	Cumprimento do art. 14, da Lei 13.460/2017	<p>TODOS OS ÓRGÃOS E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAIS DIRETA E INDIRETA</p>	Encaminha Relatório de Gestão 2022 - Ouvidoria-Geral do Município em 2021 e Recomendações à Administração Municipal	<p>Em linhas gerais, o referido relatório contém a análise geral dos dados estatísticos, ranking de unidades administrativas em recebimento de manifestações de Ouvidoria, análise dos pontos recorrentes e ainda o relatório relativo à Lei de Acesso à Informação, ações relativas à transparência pública e à implantação da Lei Geral de Proteção de Dados. Consta, também, um breve relatório das atividades do Programa de Capacitação em Ouvidoria e sobre as participações em eventos, fóruns, grupos de estudos e reuniões externas. Conforme art. 14, da Lei 13.460/2017, a consolidação dos dados e informações por meio das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Município tem como objetivo apontar possíveis falhas e sugerir melhorias na prestação do serviço público, possibilitando ao gestor que adote medidas que possam minimizar os impactos que ensejam. Este relatório é uma síntese do trabalho realizado pela Ouvidoria-Geral. Outros dados mais detalhados poderão ser consultados na página oficial do órgão e nos documentos em anexo a este SEI. Solicitamos que os titulares das pastas tomem ciência neste documento, que é importante para que possam adotar medidas para auxiliar na melhoria do serviço público prestado, conforme a Lei 13.460/2017.</p>	<p>ÓRGÃO E UNIDADES TOMARAM CIÊNCIA DA RECOMENDAÇÃO PARA PROVIDÊNCIAS RELATIVAS ÀS RESPECTIVAS ÁREAS DE ATUAÇÃO</p>
19/04/2023	19.002.066904/2023-19	<p>1. Nas manifestações registradas, os usuários demonstram insatisfação em relação ao não atendimento telefônico pela unidade, a indisponibilidade do site de agendamento e a recusa de agendamento por meio de atendimento presencial; 2. Foi verificada divergência na agenda quando o usuário liga na unidade e quando realiza o agendamento por meio do site, ou seja, não tem sido uma agenda única preenchida, com grandes lacunas entre as datas disponibilizadas para atendimento.</p>	Secretaria Municipal de Assistência Social	Atendimento - Central do Cadastro Único	<p>1. Que a Secretaria Municipal de Assistência Social possa rever os procedimentos de atendimento da Central de Cadastro Único, em especial dos pontos elencados acima e a diferenciação que é dada no preenchimento das agendas quando feito de forma eletrônica ou via telefônica;</p> <p>2. Que possa haver o atendimento com urbanidade, respeito e cortesia no atendimento ao usuário, conforme previsto no Estatuto do Servidor e no art. 5º, I da Lei 13.460/2017;</p> <p>3. Que haja o respeito ao art. 6º da Lei 13.460/2017 na prestação do serviço público, em especial no que diz respeito aos incisos I, II e VI:</p> <p>4. Que haja a revisão da Carta de Serviços ao Usuário, corrigindo possíveis mudanças e, principalmente, melhorando a comunicação contida no seu conteúdo, como está previsto no art. 7º da Lei 13.460/2017:</p> <p>5. Que o sistema de agendamento possa ser revisto, unificado e que possam reavaliar a questão do sistema eletrônico de agendamento e sua viabilidade de ser novamente disponibilizado à população.</p>	<p>Foi registrada queda significativa na quantidade de reclamações relativas ao atendimento do referido setor.</p>

					6. Que diante dos relatos formalizados nesta Ouvidoria-Geral do Município de pessoas que têm procurado o Cad Único presencialmente - alegando dificuldades sistêmicas ou mesmo de não atendimento telefônico -, possam reavaliar a adoção de boas práticas como, em não havendo fila ou mesmo havendo disponibilidade entre um agendamento e outro, de realizar encaixes no atendimento, evitando de encaminhar o/a demandante deste serviço para outra data ou meio de comunicação que está sendo relatada como ineficiente ou inexistente por outros usuários.	
27/04/2023	19.002.071724/2023-41	1. Aumento de demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral do Município em que servidores/as têm procurado o órgão para recorrer sobre como proceder diante de questões sobre o relacionamento com cidadãos/ãs; 2. A Ouvidoria-Geral do Município tem realizado orientações básicas aos/às servidores/as, de forma informal sobre como proceder em caso de desacato por parte da sociedade às pessoas imbuídas do serviço público durante o expediente funcional, o que tem gerado certo incômodo a estes/as servidores/as que consideram não ter a quem recorrer e que se sentem "desamparados" pelo poder público; 3. a ausência de uma informação/orientação padrão aos servidores públicos municipais sobre como proceder em casos de agressões verbais e/ou físicas por parte de cidadãos/ãs que muitas vezes alegam se sentir violadas em seus direitos, justificando as ações realizadas.	Secretaria Municipal de Recursos Humanos	Orientações aos servidores	<p>1. Que a Secretaria Municipal de Recursos Humanos (SMRH) possa estudar meios de orientar e dotar de informações a respeito dos direitos dos servidores, canais que devem recorrer e como proceder, desde casos corriqueiros de desentendimentos com os usuários, até nos casos de agressão verbal ou física, durante o exercício de suas funções;</p> <p>2. Que possa se estudar, de forma até mesmo conjunta com outras pastas correlatas, orientações e/ou campanhas para que os/as servidores/as tenham mais conhecimento do amparo legal nas situações em que se sentem desrespeitados, tendo um canal onde possam recorrer e serem ouvidos/as e/ou orientados/as a respeito de como proceder nos seus direitos funcionais em relação aos usuários dos serviços públicos;</p> <p>3. Que este trabalho interno possa realizar também o fortalecimento dos direitos dos/as servidores/as, melhorando a comunicação dos mesmos com a sociedade, evitando possíveis atritos e, principalmente, que a categoria profissional possa ser mais valorizada no âmbito destas ocorrências.</p>	Foi encaminhada, pela SMRH, resposta com esclarecimentos em relação às suas atribuições, bem como os programas que já estão disponíveis aos servidores e se colocaram à disposição para ações em conjunto no que se refere à capacitação aos servidores em situações conflituosas com os cidadãos.
					<p>1. Que sejam adotadas medidas de prevenção em relação a vazamentos de dados pessoais de documentos, processos e procedimentos de responsabilidade dessa pasta, com o objetivo de evitar possíveis danos aos titulares de dados pessoais</p> <p>2. Que haja a comunicação, sempre que souber de possíveis vazamentos de ações semelhantes, ocorrendo de forma isolada ou deliberada, ao Encarregado de Dados Pessoais</p>	

08/05/2023	19.002.077479/2023-85	Possível vazamento de dados contido em cópia de documentos e disponibilizados aos alunos em uma Escola Municipal de Londrina como material de rascunho e material pedagógico para realização de atividades extraclasse;	Secretaria Municipal de Educação	Possível vazamento de dados pessoais	<p>3. Que todos os servidores, sejam formalmente cientificados das medidas elencadas pelo órgão, para o cumprimento da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) e sua regulamentação municipal, pelo Decreto Municipal 214/2021, assim como do teor desta recomendação.</p> <p>4. Que os servidores tenham acesso ao Guia LGPD para os Servidores Públicos Municipais - contido na página eletrônica do Interação -, conforme Recomendação CG-LGPD 01/2020</p> <p>5. Que mecanismos visando a destruição de documentos físicos que forem eliminados pelos setores, como adoção de desfragmentadores de papeis, possam ser adquiridos e tenham incentivado o seu uso.</p> <p>6. Que seja levantado se este procedimento citado pode ser considerado apenas um caso isolado dentro do setor ou se há outras escolas poderiam conter, também, cópias de documentos contendo dados pessoais de terceiros e que deveriam ter sido eliminados de forma adequada.</p> <p>7. Que sejam apuradas possíveis ocorrências semelhantes em outras instituições de ensino municipal e adotadas medidas urgentes para mitigar/evitar esta mesma ocorrência futura.</p> <p>8. Que haja novamente a orientação que os servidores da Secretaria Municipal de Educação sigam o que foi descrito no Inventário de Proteção de Dados e no Relatório de Impacto em Proteção de Dados (RIPD) contidos no SEI 19.002.121320/2021-43.;</p> <p>9. Que também haja a orientação para que os setores sigam à risca a Recomendação CG-LGPD 85/2022 (SEI 19.002.061240/2022-11, doc 7632172), emitida em 20 de abril de 2022, sobre os cuidados que devem ser adotados por todos os órgãos e servidores da Administração Municipal Direta e Indireta.</p>	A Secretaria Municipal de Educação informou que encaminharam a Recomendação da Ouvidoria Geral do Município no Informativo Oficial nº 15 para todas às Unidades Escolares.
24/05/2023	19.002.087878/2023-54	Necessidade de conscientização e conhecimento dos critérios de avaliação do Índice de Transparência Pública (ITP) do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR)	TODOS OS ÓRGÃOS E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPALIS DIRETA E	Conformidades da Transparência Pública com os índices de	Que todos os órgãos da administração direta e indireta tomem conhecimento dos critérios de avaliação dos índices de transparência em curso, deixando nossos portais e atos públicos em consonância e respeito à Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), sua regulamentação municipal, e o que diz respeito à Transparência Pública.	ÓRGÃO E UNIDADES TOMARAM CIÊNCIA DA RECOMENDAÇÃO PARA PROVIDÊNCIAS RELATIVAS ÀS SUAS RESPECTIVAS ÁREAS DE

		Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCERP)	MUNICÍPIO DIRETA E INDIRETA	avaliação em curso	Que cada setor possa verificar suas publicações no Portal de Transparência e, também, em seus portais, deixando adequadas possíveis inconformidades que venhamos a apresentar, procurando manter os índices alcançados pela administração municipal.	AS SUAS RESPECTIVAS ÁREAS DE ATUAÇÃO
06/06/2023	19.002.096284/2023-34	Possível vazamento de dados pessoais de servidores públicos municipais ocorrido em uma Escola Municipal;	Secretaria Municipal de Educação	Possível vazamento de dados pessoais	<p>1. Que haja a orientação a todas as unidades administrativas da Secretaria Municipal de Educação para que revejam os procedimentos de guarda de documentos, de acordo com o princípio da minimização de dados, bem como seu arquivamento simultâneo de outras quatro (04) formas: física, rede da unidade escolar, nuvem e Sistema SGI.</p> <p>2. Que as unidades escolares do Município de Londrina revejam os procedimentos relativos ao controle sobre o acesso, retirada e devolução dos arquivamento dos documentos físicos, seguindo o estabelecido no Relatório de Impacto em Proteção de Dados (RIPD) da Secretaria Municipal de Educação.</p> <p>3. Que a Secretaria Municipal de Educação (SME) reveja o Questionário Diagnóstico e o Relatório de Impacto em Proteção de Dados (RIPD) emitidos no SEI 19.002.121320/2021-43, corrigindo e elencando os pontos que não constam nos documentos sobre a coleta e demais tratamentos previstos na Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD). Os documentos solicitados devem ser encaminhados por meio deste processo SEI.</p> <p>4. Que gestores e secretários das unidades escolares sejam orientadas quanto ao cumprimento do Relatório de Impacto em Proteção de Dados (RIPD).</p> <p>5. Que haja a orientação para que os setores sigam à risca a Recomendação CG-LGPD 85/2022, emitida em 20 de abril de 2022, sobre os cuidados que devem ser adotados por todos os órgãos e servidores da Administração Municipal Direta e Indireta quanto aos cuidados com as cópias de documentos e de dados pessoais em documentos físicos que fiquem arquivados nas unidades administrativas da Secretaria Municipal de Educação.</p>	<p>Todos os servidores foram orientados a tomar ciência do processo SEI 19.002.100277/2021-82 com o assunto.</p> <p>Posteriormente, foi ofertado um curso de 15 horas com o tema “Desmistificando a LGPD: Lei 13.709/2018 e o tratamento de dados pessoais - Secretaria de Educação”.</p> <p>Solicitamos às Unidades Escolares para que seja cumprida integralmente a Recomendação CG-LGPD nº 85/2023</p> <p>Para evitar futuros vazamentos de dados pessoais e/ou descumprimento da LGPD, de maneira emergencial realizamos no dia 27/06/2023 a Live com o tema “Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no contexto escolar”.</p> <p>Com relação ao Inventário de Dados SEI 19.002.121320/2021-43, informamos que houve mapeamento.</p>

					6. Que os diretores das unidades escolares, em especial os que já participaram da capacitação Desmistificando a LGPD: a Lei 13.709/2018 e o Tratamento de Dados Pessoais, atuem efetivamente como multiplicadores deste conhecimento aos demais servidores, proliferando desta forma a cultura da LGPD na administração municipal, visando justamente alertar sobre a legislação e como ela afeta o trabalho de cada setor.	
11/08/2023	19.002.138189/2023-15	Cumprimento dos artigos 5º e 6º do Decreto Municipal 214/2021 considerando a realização da Live: "LGPD Noções Básicas para implementação" em que foi apresentado os conceitos básicos da LGPD, suas obrigações legais e as melhores práticas para sua implementação.	TODOS OS ÓRGÃOS E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAIS DIRETA E INDIRETA	Capacitação em LGPD para os servidores municipais.	Que os agentes públicos da Administração Direta e Indireta se inscrevam e participem da referida capacitação para que possam aprimorar conhecimento sobre como proteger os dados pessoais e dados pessoais sensíveis de posse da Prefeitura de Londrina, bem como serão mais capazes de agir prontamente e seguir os procedimentos adequados, em caso de vazamentos de dados ou outras violações de segurança.	ÓRGÃO E UNIDADES TOMARAM CIÊNCIA DA RECOMENDAÇÃO
29/08/2023	19.002.149822/2023-09	Foi identificado que as demandas de denúncias relacionadas a Secretaria de Fazenda estavam sendo direcionadas na carta de Serviços deste órgão a serem protocolizadas na Ouvidoria-Geral mesmo este fluxo não existindo mais. Foi identificado também que há setores da Secretaria de Fazenda que não atendem o público diretamente e que direcionam todo o atendimento ao público para a praça de atendimento.	Secretaria Municipal de Fazenda	Fluxo para recebimento de denúncias e atendimento ao público.	<p>Que seja alterada a Carta de Serviços ao Usuário no que diz respeito às denúncias de não cumprimento da legislação relacionada à atuação da Secretaria Municipal de Fazenda, retirando o encaminhamento destes casos para a Ouvidoria-Geral, ajustando ao setor competente dentro desta pasta.</p> <p>Que sejam revistos os fluxos de atendimento aos usuários dos serviços públicos nas diversas unidades administrativas desta pasta, possibilitando o melhor atendimento e, principalmente, que o cidadão não "fique perdido" dentro da Prefeitura à procura do setor responsável por tais ações.</p> <p>Que os servidores desta pasta sejam orientados quanto ao atendimento ao público e, principalmente, que possam ser pró-ativos, tanto no atendimento telefônico quanto presencial.</p>	Na resposta da Gerência de contencioso da Fiscalização foi informado seus canais de atendimento e se comprometeram a atualizar sua carta de Serviços. Na resposta da Gerência de Cadastro Imobiliário e de Alvará foi relatado que seus fluxos de atendimento foram revistos e que se encontram adequados. Foi informado seus canais de atendimento, e por fim relataram que sua carta de serviços se encontra atualizada.
					1. Que a Autarquia Municipal de Saúde possa estudar, a exemplo do que ocorreu com a Secretaria Municipal de Educação, da implantação de um Botão do Pânico, ligado diretamente à Secretaria Municipal de Defesa Social (SMDS) / Guarda Municipal, para agilizar a comunicação de casos graves, em que houve agressão física e até mesmo de dano ao patrimônio;	

16/10/2023	19.002.176981/2023-78	<p>Cumprimento do art. 08 ºe 13º, da Lei 13.460/2017 considerando que houve um episódio de agressão física contra servidores na UBS Vila Brasil e que em reunião com a Ouvidoria-Geral os servidores demonstraram medo e dúvida quanto a possíveis novos casos.</p>	AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE	Segurança dos servidores públicos durante o atendimento ao público	<p>2. Necessidade de capacitação junto aos servidores evitando que haja a banalização no uso do Botão do Pânico, estabelecendo um fluxo para sua aplicação e uso adequado. Que este estudo e esta capacitação seja feita em conjunto com a SMDS, que possui a expertise na área, dando maior segurança aos servidores das UBSs;</p> <p>3. Que possa ser definido um fluxo a ser seguido pelas equipes em casos semelhantes. De como proceder diante de casos mais simples, como as agressões verbais, até mesmo os casos extremos, de agressões físicas,.</p> <p>4. Que haja uma atenção especial por parte da AMS quando ocorrer casos análogos ao relatado, com ação rápida de mobilização da equipe de acolhimento da Secretaria Municipal de Recursos Humanos, composta de profissionais de psicologia e assistência social.</p> <p>5. Que também possa ser estudado, em conjunto com o setor jurídico, quais providências podem ser adotadas pela AMS visando dar mais segurança física e emocional aos servidores, em especial os que atendem na ponta, caso volte a se repetir casos análogos ao já relatado.</p> <p>6. Que também possa ser estudado uma capacitação, juntamente com a Secretaria Municipal de Recursos Humanos (SMRH) e com a Corregedoria-Geral do Município (Cogem), formas de orientar os servidores das unidades da AMS quanto ao comportamento no atendimento ao público, em especial, evitando possíveis conflitos e melhorando o fluxo de comunicação entre poder público e sociedade.</p>	<p>A Autarquia de Saúde encaminhou a recomendação para a Secretaria de Recursos Humanos e Procuradoria-Geral para auxílio nas demandas de suas competências. A SMRH, em sua resposta prestou esclarecimentos em relação às suas atribuições, bem como os programas que já estão disponíveis aos servidores e se colocaram à disposição para ações em conjunto no que se refere à capacitação ao servidores em situações conflituosas com os cidadãos.</p>
------------	-----------------------	---	------------------------------	--	--	---

09/11/2023	19.002.196499/2023-54	<p>Considerando o fato de usuários dos serviços da AMS relatarem a esta Ouvidoria-Geral do Município - e comprovarem por fotos - a inexistência ou a afixação dos cartazes em locais não tão visíveis e de fácil acesso sobre os canais de comunicação com a OGM, que atende as demandas também da AMS; Considerando que há unidades de Saúde da AMS que ainda possuem os telefones antigos da extinta Ouvidoria da Saúde em locais visíveis, levando usuários a tentarem em vão se comunicar pelos números que estão sendo informados nestes cartazes.</p>	AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE	Cartazes OGM	<p>1. Que seja realizada uma verificação, em todas as unidades que atuam com atendimento ao público na AMS, da afixação duplicada de informações conflitantes com o cartaz oficial e o cartaz antigo, informando dos canais de comunicação com a Ouvidoria-Geral do Município. 2. Que no caso de haver duplicidade de informações, que a unidade mantenha em local apropriado, de fácil visualização e acesso dos usuários, o cartaz oficial que foi disponibilizado à AMS no início de 2023. 3. Que seja realizada uma comunicação para os servidores para que se atenham, ao informar aos usuários dos serviços de Saúde, quais são os canais de Ouvidoria que eles podem utilizar adequadamente, atendendo ao que está previsto na Lei 13.460/2017 (Código dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos).</p>	<p>Considerando a Recomendação 184/2023 referente aos Cartazes de Informações do Serviço de Ouvidoria do Município de Londrina. Considerando que este ano foi enviado cartazes para todas unidades, solicitamos que seja verificado nos setores das UPAs e PAs, de atendimento ao público se ainda temos cartazes fixados ou se decorrente ao tempo e/ou desgaste necessita de outros para reposição. Reforçamos que é imprescindível que estes estejam disponíveis para visualização da equipe e população para o acesso aos Serviço de Ouvidoria para manifestações de situações que precisamos melhoras e de elogios dos nosso processo de trabalho.</p>
20/12/2023	19.002.223158/2023-69	<p>Prefeituras, estão a cada dia, mais suscetíveis a ataques cibernéticos; as fiscalizações da Autoridade de Proteção de Dados (ANPD) já tem contemplado punições para órgãos públicos que foram alvos de vazamento de dados pessoais por falhas sistêmicas; Prefeitura de Londrina possui o maior banco de dados de pessoa física da região norte do Estado; no Relatório de Impacto de Proteção de Dados (RIPD) foram apresentados diversos pontos vulneráveis nos ambientes de trabalho, entre eles, a preocupação com os sistemas e bancos de dados existente e com os meios de proteção dos mesmos; a idade da maior parte das estações tecnológicas, que ainda trabalham com sistema operacional Windows 7, por exemplo, que não recebem mais atualizações e se tornam potenciais porta de entrada dos ataques cibernéticos realizados em órgãos públicos; os alertas de ameaças de ataques cibernéticos a órgãos públicos são uma constante, em especial, os órgãos públicos municipais; em caso de invasão de hackers, o setor afetado deve paralisar o tratamento de dados pessoais imediatamente, comunicar em até 72h a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) via Encarregado de Dados Pessoais, com apresentação documentação das devidas providências adotadas para coibir o impacto deste possível vazamento de dados pessoais, além de dar ampla publicidade à sociedade sobre a ocorrência.</p>	<p>Prefeito de Londrina; Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Tecnologia; Secretaria Municipal de Gestão Pública; Secretaria Municipal de Governo; Secretaria Municipal de Fazenda</p>	<p>Possibilidade da adoção da Prova de Conceito (POC), por meio da CTD, oferecendo um primeiro diagnóstico do padrão de vulnerabilidade sistêmica para possíveis invasões/ataques de hackers, o que pode colocar em risco os dados pessoais que estão sob a guarda e tutela do Poder Público Municipal.</p>	<p>O objetivo desta POC, inicialmente, é para conhecer melhor o funcionamento de um sistema que se compromete a fortalecer os sistemas existentes e garantir a proteção dos dados pessoais armazenados e sob a tutela do Município em seus bancos de dados. Além disso, servirá para realizar uma varredura sobre os mecanismos de cybersegurança da Prefeitura de Londrina, apontando seus pontos fortes e, com especial enfoque, para as possíveis vulnerabilidades que poderão aparecer e merecer uma atenção especial do poder público. A proposta desta análise se faz necessária diante das constantes ameaças de ataques cibernéticos aos bancos de dados de diversos órgãos públicos, que estão sendo noticiados constantemente pela imprensa especializada. Também se faz necessária a adoção de mecanismos que possam garantir a segurança dos bancos de dados constantes na Prefeitura de Londrina, considerado um dos maiores, mais importante e completo da região norte do Estado, atendendo ao que diz a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), no que tange aos cuidados e responsabilidades do Controlador de Dados Prefeitura de Londrina.</p>	<p>Realizada reunião para alinhamento dos entedimentos e encaminhado à Chefia de Gabinete. Atualmente encontra-se em fase de viabilização.</p>